



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores  
de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Montes Tocto, Richard Ignacio (ORCID: 0000-0001-9511-397X)

**ASESORA:**

Dra. Hernández Fernández, Bertila (ORCID: 0000-0002-4433-5019)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

CHICLAYO – PERÚ

2021

### Dedicatoria

A mi esposa Diana e hija Minerva, quienes son mi inspiración para seguir adelante, a mi madre Marita y mi padre Milciades quienes siempre están pendientes de mis logros, a mis hermanos y a mis amigos que comparten la pasión cafetera y servicio a los demás.

## Agradecimiento

A la Dra. Bertila Hernández Fernández, por su paciencia y profesionalismo, a Dr. Julio César Fernández Alvarado por permitirme realizar mi investigación dentro del despacho que él dirige. A todos los directores y demás trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, por su disposición y apoyo incondicional en la conclusión de la presente tesis.

## Índice de contenidos.

Carátula.....	1
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	..iii
Índice de contenidos. ....	..iv
Índice de tablas. ....	..v
Índice de figuras. ....	..v
Resumen. ....	..vi
Abstract. ....	..vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos. ....	15
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos. ....	16
IV. RESULTADOS. ....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS. ....	36

## Índice de tablas.

Tabla 1. Distribución variable competencias digitales.....	17
Tabla 2. Distribución variable desempeño laboral. ....	18
Tabla 3. Correlación entre V1. Competencias digitales y V2. Desempeño laboral.....	19
Tabla 4. Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D1]. Habilidades y Capacidades.....	20
Tabla 5. Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D2]. Comportamiento Laboral. ....	21
Tabla 6. Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D3]. Orientación a resultados.....	22
Tabla 7. Áreas funcionales de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.....	38

## Índice de figuras.

Figura 1. Diseño de investigación, no experimental correlacional.....	12
Figura 2. Distribución variable competencias digitales.....	17
Figura 3. Distribución variable desempeño laboral.....	18

## **Resumen.**

El objetivo fundamental de este estudio ha sido determinar la relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, para lo cual, se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental, transeccional, correlacional, en la que se aplicó dos cuestionarios en modalidad virtual, los mismos que fueron validados por tres expertos en la materia y ratificado con una alta fiabilidad matemática “alfa de cronbach” de .982 para el instrumento de la variable 1, y .920 para el instrumento de la variable 2. Como instrumento de recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios, los mismos que estuvieron compuestos por 60 y 40 ítems respectivamente. El cálculo del coeficiente Rho de Spearman dio como resultado una correlación positiva moderada fuerte con un valor de .769 y una correlación significativa bilateral de .003. Por lo tanto, de acuerdo a los valores de estimación de correlación de Spearman, se ha demostrado la conformidad y aceptación de las hipótesis planteadas; en general se concluye que existe una relación positiva lineal entre las variables competencias digitales y desempeño laboral.

Palabras clave: Competencia digital, desempeño laboral, sector público.

## **Abstract.**

The main objective of this study has been to determine the relationship between digital skills and job performance of the workers of the Regional Management of Foreign Trade and Tourism from Lambayeque, for which, a research with a quantitative approach was carried out, research design not experimental, transectional, correlational, in which two questionnaires were applied in virtual mode, which were validated by three experts in the field and ratified with a high mathematical reliability "cronbach's alpha" of .982 for the instrument of variable 1, and .920 for the instrument of variable 2. Two questionnaires were used as data collection instrument, which were composed of 60 and 40 items respectively. Calculation of Spearman's Rho coefficient resulted in a strong moderate positive correlation with a value of .769 and a two-sided significant correlation of .003. Therefore, according to the Spearman correlation estimation values, the conformity and acceptance of the hypotheses raised has been demonstrated; In general, it is concluded that there is a linear positive relationship between the variables digital skills and job performance.

Keywords: Digital skills, job performance, public sector.

## **I. INTRODUCCIÓN.**

La implementación y uso de las TIC representan una herramienta importante para el logro de una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general de una empresa (Cano-Pita, 2018), ya sea pública o privada, siendo en las instituciones gubernamentales esta acción recogida bajo el término de Gobierno electrónico o Gobierno digital, la misma que según Waseda University (2020) es liderada por Estados Unidos, Dinamarca y Singapur respectivamente de un total de 64 países en estudio.

En América Latina el uso de las TIC ha significado un gran avance en las industrias manufactureras, de servicio y para el sector público; según Waseda University (2020) el gobierno electrónico en la región viene siendo liderado por Colombia, reafirmado por OECD (2020) en su publicación “Digital Government Index: 2019 results”. Sin embargo, el gobierno digital en la mayor parte de países que representan Latinoamérica con respecto a la verdadera agregación de valor en cuanto a eficiencia y productividad ha estado estancada, debido al uso de tecnologías obsoletas, sin inversión en capital, infraestructura e innovación o mejora de las condiciones comerciales, siendo un reto para las naciones que han emprendido el cambio la falta de legislación y normatividad para el uso intenso de estas tecnologías (Ávila, 2014).

En Perú según decreto legislativo N° 1412 (2018), ratificó la “ley de gobierno digital” (p.1), el cual fija el ámbito de aplicación para toda entidad que forma parte del estado y plantea el contexto para la correcta administración de la identidad digital, prestación de servicios digitales, estructura digital, interoperatividad, seguridad digital y datos, así como el reglamento aplicable al uso de las TIC en los tres niveles de gobierno. El Presupuesto para el año 2021, según la plataforma consulta amiga de Ministerio de Economía y Finanzas (2021), detalla que el presupuesto institucional de apertura – PÍA es de S/. 3.417.297 para acciones de gobierno electrónico e informática, el cual resulta insuficiente considerando la cantidad de oficinas de administración pública existentes en el país en los tres niveles de gobierno y que cuentan con responsabilidades y procedimientos diferentes establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de cada



entidad. Debido a ello de 4.535 procedimientos son administrados por el gobierno central peruano, solo el 15.1% puede ser iniciado en línea y solo un 4% puede ser completado digitalmente, representando para Perú una pérdida de oportunidades, competitividad y productividad (Roseth et al., 2018, como se citó en OCDE, 2019).

Las TIC aportan innumerables beneficios entre los que podemos destacar la potencia, velocidad de cálculo y organización, la inmediatez de las comunicaciones, la increíble capacidad de búsqueda de información y la gestión y seguridad de pagos (Del Giorgio & Mon, 2019); esto conlleva a la mejora del desempeño de los trabajadores que utilizan o han desarrollado estas competencias. Según Mendoza (2016) en su investigación al personal administrativo del Hospital II-2 Tarapoto, existe una correlación positiva entre el uso de las TIC y el desempeño laboral. Sin embargo, es importante destacar que la conectividad ha traído consigo la aparición de las redes sociales las cuales suelen ser un medio con el cual el individuo se relaciona con la sociedad y que producen efectos gratificantes temporales e inmediatos, siendo estas aplicaciones un problema que traen como consecuencia la disminución del desempeño laboral por el uso compulsivo y el tiempo destinado a estas actividades.

La Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque – GERCETUR, es un área operativa encargada de promover el comercio exterior, turismo y artesanía en la región Lambayeque; es una unidad rindente del Gobierno Regional de Lambayeque – Sede Central (Gerencia Regional de Lambayeque: Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, 2020); no cuenta con autonomía administrativa, económica, presupuestaria y financiera. Es el representante del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo en la región

En el último año, la GERCETUR ha venido experimentando un cambio en cuanto a la gestión de la información, presentación y publicación en materia de comercio exterior, realizando un mayor número de publicaciones, gestión de certificaciones, convenios institucionales, desarrollo de perfiles de inversión y mercadeo por redes sociales para el sector turismo, además de mejorar de su capacidad instalada en cuanto a equipamiento digital y de bioseguridad ofreciendo mayores herramientas para el sector exportador, turismo y artesanía; llevando a cabo estas actividades

aún en tiempos de pandemia del Covid-19, donde el gobierno peruano desde el 16 de marzo de 2020 ha venido imponiendo una serie de medidas restrictivas con la finalidad de frenar la propagación de este virus. Frente a esta situación se plantea la pregunta ¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque?

Desde el punto de vista teórico, la presente investigación se justifica en que será un valioso aporte como marco teórico y soporte de resultados en el proceso de implementación del gobierno digital, sobre todo para garantizar la prestación de servicios digitales de entidades públicas.

Desde el plano metodológico, la investigación se justifica en que propone una nueva herramienta para la medición de las competencias digitales de los trabajadores de entidades públicas no educativas y la correlación con su desempeño laboral.

En la práctica, la presente investigación se justifica porque posibilitará comprender cómo se relacionan las competencias digitales con el desempeño del trabajo público, tomar acciones a la mejora y contribuir a una mejor atención a los ciudadanos.

En lo social, se justifica porque compromete a un grupo social que al entender la relación entre las dos variables en estudio permitirá el aprovechamiento de oportunidades, mayor productividad por ende mejor desempeño laboral.

El objetivo general, objetivos específicos, hipótesis general, hipótesis específicas se encuentran detalladas la matriz de consistencia (anexo 1).

## II. MARCO TEÓRICO.

En el marco internacional Fernández y Fernández (2016), en su trabajo de investigación titulada “Los docentes de la Generación Z y sus competencias digitales” (p.1). Siendo un estudio no experimental, ex post facto el mismo que se realizó aplicando un cuestionario a 1,433 docentes de 80 instituciones educativas de primaria y secundaria de la comunidad de Madrid, teniendo como resultados que el 46.31% de docentes en estudio tienen un perfil negativo con respecto a su preparación en TIC y que los profesores de entre 56-66 años tienen una menor formación docente en TIC, con respecto a los profesores de 20 y 25 años que tienen un mejor perfil, se indica también que los docentes del rubro científico- tecnológico han demostrado superiores competencias digitales al igual que los profesores que tienen una computadora y conexión a la red en sus hogares. En resumen, se señala que se ha encontrado evidencia de escasez de preparación del educador, concluyendo que un docente no puede influir en que un estudiante genere y mejore una competencia que el mismo no ha desarrollado a plenitud, afectando esto a su desempeño laboral.

Guzmán (2016) en su investigación “Las competencias digitales del trabajador virtual: la competitividad de la empresa del siglo XXI a partir del uso de las TIC” (p.1), el cual se desarrolló bajo el enfoque descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario con preguntas de medida bajo la escala Likert 260 empresarios de la industria del calzado en Bucaramanga, Colombia; en la cual se destaca que el empresario se considera totalmente de acuerdo en que el trabajador virtual debe contar con habilidades de lectura y escritura 50.5%, conocimientos digitales 49.1% y, destreza en comunicación y entendimiento sobre medios sociales, ambos en 40.4%. Este trabajo concluye que el teletrabajo y trabajo remoto es una modalidad en que las empresas pueden reducir costos lo que contribuye a la competitividad, pero que requiere de compromiso por parte del empleado y apoyo por parte del empleador para lograr un buen desempeño.

Por su parte Martínez, et al. (2018), en su investigación titulada “Desarrollo de competencias digitales en comunidades virtuales: un análisis de SCOLARTIC” (p,1), la cual fue desarrollada bajo un enfoque mixto para el cual se llevó a cabo un

estudio en el que se empleó un análisis de redes y encuestas para extraer datos cualitativos y cuantitativos; concluye que los aprendizajes de las competencias digitales pueden tener un mayor impacto cuando existe un interés o una necesidad específica llevando esto a otros ámbitos transversales no solo de educación si no también laboral.

En España, una investigación realizada por Fernández y García (2017) con el título de “Use of ICTs at work: An intergenerational analysis in Spain/Usos de las TIC en el puesto de trabajo: un análisis intergeneracional en España” (p.1), bajo el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, divide a la población en 3 categorías, siendo los nativos digitales de una edad promedio de 24.1 años, los inmigrantes digitales con un media de edad de 39.1 años y los pre inmigrantes digitales con una promedio en edad de 54.6 años. Esta investigación concluye que los inmigrantes digitales son los que usan en mayor grado las TIC con respecto a las otras 2 categorías y que a pesar de que su interacción con las TIC ocurrió por primera vez en la edad adulta es necesaria para el desempeño en su puesto de trabajo probablemente debido a que su desarrollo profesional se encuentre en estado avanzado y persiguen un carrera profesional de la que necesitan mantenerse en la vanguardia de las TIC en su uso en el trabajo; además indica que los pre inmigrantes digitales sienten la necesidad de tener un mayor conocimiento y habilidades TIC para desempeñar con éxito su práctica laboral.

En el contexto nacional Pérez (2020), en su trabajo de grado de maestría titulada “Las competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaura, 2020” (p.i), de tipo cuantitativo, con diseño no experimental transaccional de tipo descriptivo-correlacional. En la que se aplicó un cuestionario a 238 trabajadores de la entidad, determinando la existencia de una relación significativa entre las competencias digitales y la gestión administrativa, por lo que recomienda plantear estrategias y gestionar capacitaciones para un mejor desempeño y gestión municipal eficiente.

Por su parte Mendoza (2016) en su trabajo de tesis de maestría titulada “Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto, 2016” (p.i), con

diseño descriptiva – correlacional, en la que se aplicó un cuestionario a 70 funcionarios administrativos en la entidad; llegando a concluir que existe una relación positiva con altamente significativa entre su variable TIC y su variable desempeño laboral del personal administrativo, recomendando fortalecer esta relación.

En Lima Horna (2020) en su investigación “Competencias digitales y desempeño laboral en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2020” (p.i), con un estudio de tipo básico, diseño no experimental, transversal de nivel descriptivo correlacional y en la que se realizó un estudio piloto a 68 docentes aplicando cuestionarios validados por expertos; concluyendo que hay una correlación moderada entre las variables de su estudio. Sin embargo, recomienda reforzar las competencias digitales incluyendo herramientas tecnológicas para la enseñanza fortaleciendo la cultura digital de los alumnos.

Torres (2020) en su tesis de título “Competencias digitales y el desempeño laboral docente del nivel secundaria en instituciones educativas de la red 16 – Ugel 06, Ñaña, 2020” (p.i). Tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptivo, correlacional transversal en la que se empleó un cuestionario de escala Likert a 80 docentes de nivel secundario con un muestreo no probabilístico – intencional debido a la limitante por el estado de emergencia del COVID-19, llegando a concluir que existe una relación moderada del 90% entre el desarrollo de las competencias digitales y el trabajo docente, recomendando el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización en cuanto a la necesidad tecnológica que sea capaz de cubrir a la demanda de estudiantes y docentes.

En el contexto local, Ibáñez (2020) en su tesis de título “Empoderamiento digital y desempeño laboral en tiempos del covid 19 en los juzgados penales de Chiclayo” (p.i), una investigación básica o teórica, diseño no experimental, descriptivo-correlacional, se aplicó un cuestionario a 84 empleados que laboran en el juzgado penal de Chiclayo, llegando a la conclusión de la existencia de una correlación positiva conservadora entre las variables en estudio; recomendando al gobierno regional de Lambayeque impulsar curso de capacitación, talleres de inserción

digital a los empleados del sector público debido a que no han tenido preparación para el trabajo remoto.

La presente investigación en cuanto a competencias digitales se fundamenta en el modelo rocasalvatella como conjunto de competencias para alcanzar el éxito laboral donde se reúne 8 competencias básicas el cual todo profesional debe adquirir en un proceso de transformación digital siendo las siguientes:

Conocimiento digital, el cual supone una comprensión compleja del contexto digital, el papel y las ventajas construidas por el entorno digital, requiere también de tener la capacidad y especialización para formular y exteriorizar información con alto nivel de complejidad, según Magro et al. (2014) Es la habilidad para desarrollarse tanto en lo personal como en lo profesional dentro de un entorno digital, en la que es capaz de utilizar, hacer, comprender, integrar, gestionar, intervenir, evaluar herramientas y medios digitales con pensamiento reflexivo, creativo e innovador (Chiappe, 2012).

Gestión de la información, es la competencia que te permite buscar, conseguir, procesar, evaluar, dirigir y distribuir información en contextos digitales (Magro et al., 2014), incluye también la capacidad para guardar o salvar la información en un dispositivo periférico o en la red (López, et al., 2017), es una competencia fundamental para acrecentar el aprendizaje continuo y el trabajo en red, siendo capaz de navegar, buscar, obtener, saber, guardar y almacenar, localizar y distinguir, evaluar, sistematizar y utilizar información relevante de la red.

Comunicación digital, de acuerdo al modelo rocasalvatella “es la habilidad para interrelacionarse, informar y colaborar competentemente en un contexto digital”, en la que la persona es capaz de generar contenido de valor, comunicarse eficientemente de forma asincrónica y sincrónica online, de forma eficaz con sus trabajadores y colegas usando medios digitales, cabe indicar que han surgido nuevas formas de obtención de información, como la tecnología móvil, videojuego e internet que desliga la comunicación de las impresiones (Ventura, et al., 2018) y que permiten la participación proactiva y el establecimiento de enlace y relaciones profesionales en la red.

Trabajo en red, la cual tiene una similitud con la competencia comunicación digital, pero orientado a tareas procesos y objetivos laborales logrados en medios digitales, incluye a los trabajadores que trabajan un proyecto en común, en diversas formas de constitución, así como la participación en foros de discusión o plataformas de participación (Moliner & Ramel, 2018). La persona con esta competencia es capaz de trabajar, producir documentos, comunicarse con sus colaboradores, coordinarse y trabajar, gestionar el tiempo del recurso humano, desarrollar e implementar estrategias organizacionales, colaborar con información y conocimiento y generar interacción y relaciones de calidad.

Aprendizaje continuo, esta competencia se define como, la formación, adquisición de habilidades, destrezas, experiencias y conocimientos; de forma individual o colectiva que aportan y usan a la sociedad. Se hace referencia a la ubicación y tiempo donde el individuo aprende, aunado a los avances tecnológicos y medios digitales que son usados y formar parte de la sociedad (Aparicio-Gómez & Ostos-Ortiz, 2020).

Por lo tanto, la persona con esta competencia tiene la habilidad de conducir su propio aprendizaje en cuanto a ritmo, tiempo y espacio; navegar en la red para su actualización, conocer y usar medios digitales para la adecuada adquisición de conocimientos, participar, contribuir y transferir saberes en espacios individuales y colectivos; es capaz de dar visibilidad a su capacitación, así como establecer y mantener redes de contactos profesionales de sus entornos digitales de gestión de conocimiento.

Visión estratégica, según Magro et al. (2014) es la competencia que permite entender el avance y transformación digital de la sociedad y diseñar e incorporar estrategias dentro de los proyectos de su entidad, las personas con esta competencia, son los principales impulsores de la transformación digital en su organización y son capaces de conocer, comprender, y aplicar las principales claves, lógicas y tendencias del avance tecnológico-digital en su organización, manejar indicadores e índices de percepción de prestigio digital, incitar planes e actividades para la tráfico de la información y el conocimiento y una visión superior para el logro de objetivos estratégicos (Zeike, et al., 2019).

Liderazgo en red, se puede conceptualizar como la competencia para conducir y organizar al personal en diferentes lugares a través de la red y otras plataformas digitales (Magro, et al., 2014), liderar en red presupone tener un desenvolvimiento y haber dominado con anticipación las competencias de gestión de la información, comunicación digital y trabajo en red; es la intensidad de la transformación digital, la convicción y el riesgo en una propuesta de valor de la organización al consumidor (Cuenca, et al., 2020); un profesional que ha desarrollado la competencia de liderazgo en red es un experto que puede promover, propulsar, facilitar las herramientas digitales a su equipo, promover y facilitar la organización para la circulación de la información en su equipo, relacionarse con su equipo a través de canales virtuales, generar confianza con su equipo en plataformas virtuales, gestionar conflictos y promover la colaboración.

Orientación al cliente, de acuerdo a Magro et al. (2014) en el modelo rocasalvatella es la habilidad para captar, asimilar, saber actuar y cubrir los ideales, necesidades y deseos de potenciales y los nuevos usuario o clientes en los entornos digitales, siendo capaz de dar seguimiento a las actividades, conocer el perfil sus clientes y como se desenvuelven dentro y fuera la red, hace uso de la red para investigar, segmentar su mercado actual y potencial, es capaz de establecer canales omnidireccionales, proporcionar soluciones eficaces que satisfagan y que cubran necesidades de sus clientes, usuarios y mercado potencial, además de erigir mecanismos para la monitorización de la satisfacción con medios digitales (Cisma, 2018).

El desempeño laboral, está relacionado a como un individuo realiza su trabajo dentro de su organización y está relacionado directamente con el cumplimiento de metas y logro de objetivos dentro de la misma, por lo que constantemente se busca formas de medir y evaluar el desempeño (Rivero, 2019). En esta investigación se fundamenta a través de la autoevaluación, pues es la manera de como el empleado percibe dentro de su organización.

Méndez (2006), tiene en cuenta tres dimensiones para el desempeño laboral, la primera dimensión como habilidades y capacidades, haciendo referencia a la capacidad inventiva y la competitividad como base del desempeño laboral; la



segunda dimensión a comportamiento laboral, en la cual plantea que las organizaciones esperan que los trabajadores se adecuen y se sometan al reglamento interno de trabajo establecido incluyendo el trabajo en equipo y la tercera dimensión resultados, refiriéndose a la ejecución, culminación de tareas y excelencia en el trabajo determinadas, demostrando su calidad de desempeño en su organización (como se citó en Mendoza, 2016).

La evaluación del desempeño laboral es fundamental en cualquier entidad pública u organización privada (Rastrollo, 2017). Sin embargo, se mezclan apreciaciones subjetivas tanto del superior, del colega o del mismo servidor que pueden entorpecer esta evaluación (Matabanchoy, et al., 2019), por ello se han diseñado muchos métodos que permite a cada empresa su adaptación y uso.

La autoevaluación es una técnica importante para medir el desempeño laboral, según Pérez (2001) es en la que el empleado hace un estudio y apreciación crítica de su desempeño dentro de su organización, además permite conocer su percepción dentro de la empresa y su identificación con los objetivos de la misma. Esta evaluación estimula a que los trabajadores puedan brindar sus mejores esfuerzos, atiende con celeridad problemas y conflictos mediante la reflexión autocrítica.

Existen diversos métodos de evaluación. Sin embargo, el método que se seleccionó para esta investigación es el que incluye; Behaviorally anchored rating scales, que en su traducción significa escalas de calificación basadas en el comportamiento – BARS, puesto que los que abogan por este método sostienen que son evaluaciones más justas. Este método recomienda la generación de incidentes críticos, hacer una escala con los incidentes, así como la elaboración de dimensiones del desempeño de los trabajadores (Schwab, et al., 1975). Siendo las dimensiones consideradas las siguientes:

Habilidades y capacidades, también definida como las competencias, aptitudes que permiten desempeñar una tarea o función laboral con eficiencia y eficacia, generando productividad en la empresa, siendo alimentada por la creatividad, las mismas que pueden ser desarrolladas o enseñadas, ya que está probado que se pueden y deben mejorar intencionadamente (Schmidt, 2006) Son un conjunto

integrado de saberes, experiencias, destrezas mentales, valores, actitudes, razones, aptitudes y capacidades que hacen posible desempeñar la actividad laboral con éxito.

El comportamiento laboral, puede generar tanto aspectos positivos como negativos en la organización, de carácter social, productivo y funcional dentro de la empresa; siendo un punto importante y de constante evaluación debido a su influencia en el desempeño (Mora, et al., 2015).

Es inherente el comportamiento al desempeño laboral debido a que la responsabilidad o disciplina laboral está relacionada al cumplimiento de metas en cuanto a tiempo y eficiencia, por su parte el liderazgo y trabajo en equipo está relacionado al comportamiento grupal y al comportamiento del individuo dentro de la organización; en cuanto al compromiso este se encuentra relacionado a la motivación y grado de integración del individuo con la empresa u organización (Clerc, et al., 2006).

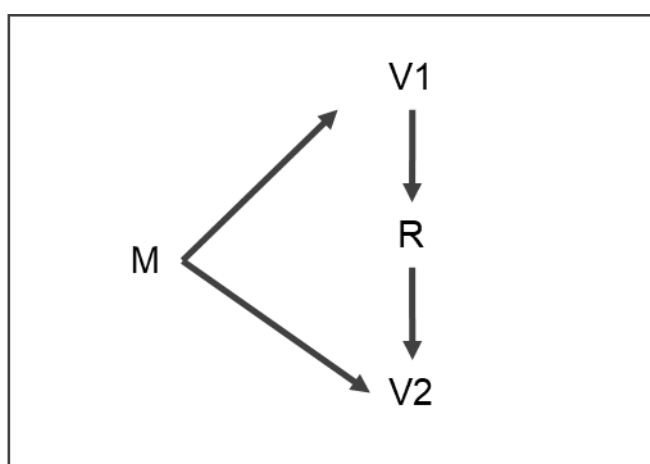
Orientación a resultados, mide la calidad del trabajo realizado ya que la disminución de este indicador pueden ser de gran costo, en tal sentido la organización, puede estancarse, disminuir sus beneficios e incluso destruir su imagen siendo el caso para entidades públicas, de ahí la importancia de su constante evaluación e incentivo; de igual forma debe evaluarse constantemente y estimular el cumplimiento de objetivo y metas, ya que trabajadores poco estimulados pueden estar trabajando ineficientemente, exhaustos y desmotivados, lo que conlleva al estancamiento del desempeño, productos o servicios de baja calidad e incluso incumplimientos. Con esta premisa queda claro que independientemente de la actividad económica, la calidad del trabajo y el cumplimiento de los indicadores establecido puede influir positiva o negativamente en la organización (Gil & Gómez, 2020).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

Es de tipo cuantitativa, diseño de investigación no experimental, transeccional correlacional debido a que este diseño permite al investigador establecer relación entre dos o más variables de estudio; pudiendo ser solamente en términos de correlación lineal, o también en términos relacionados a causa-efecto (Hernández & Mendoza, 2018).

Se representan del siguiente modo:



M = representación de la muestra  
V1 = Variable 1, Competencias digitales  
V2 = Variable 2, Desempeño laboral  
R = Relación hipotética entre variables

Figura 1. Diseño de investigación, no experimental correlacional.

#### 3.2. Variables y operacionalización.

**Variable 1:** Competencias digitales.

##### **Definición conceptual.**

Competencia digital, es la mezcla de destrezas, saberes, habilidades y conductas que nos son útiles para alcanzar objetivos de forma competente en contextos

digitales que permite aprovechar y explotar oportunidades que surgen producto de la transformación digital actual (Magro, et al., 2014).

### **Definición Operacional.**

Se fundamentó en las “8 competencias digitales para alcanzar el éxito” del modelo rocasalvatella que permite medir el nivel éxito profesional y personal de un individuo en la realidad actual. Se midió en tres dimensiones: organización, procesos y persona.

Los indicadores que se utilizaron fueron las competencias del modelo rocasalvatella:

- Conocimiento digital.
- Gestión de la información.
- Comunicación digital.
- Trabajo en red.
- Aprendizaje continuo.
- Liderazgo en red.
- Visión estratégica.
- Orientación al cliente.

La escala de medición es ordinal, politómica no comparativa, variante escala Likert.

### **Variable 2: Desempeño laboral.**

#### **Definición conceptual.**

Se trata de la actitud, del colaborador la finalidad de lograr exitosamente los objetivos formulados... El desempeño es básicamente la estrategia personal para el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato, 2007).

#### **Definición Operacional.**

El desempeño laboral de los empleados fue evaluado en base a tres dimensiones, siendo: Habilidades y capacidades, Comportamiento y Orientación a resultados.

Los indicadores para su medición fueron:

- Creatividad.
- Productividad.
- Responsabilidad.
- Liderazgo y trabajo en equipo.
- Compromiso.
- Calidad de trabajo.
- Cumplimiento de metas.

La escala de medición fue también ordinal, politómica no comparativa, variante escala Likert.

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

#### **Población.**

Para encontrar la correlación entre competencias digitales y desempeño laboral, se tomó en cuenta como población a los a los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, teniendo como criterio de inclusión a los trabajadores administrativos Ejecutivos, de apoyo, de asesoramiento y de línea; y como criterio de exclusión al personal no administrativo de apoyo a quienes se le aplicó un cuestionario tipo Likert. Con un total de 22 trabajadores vigente y en labores.

#### **Muestra.**

La muestra lo integraron 12 trabajadores de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, representando el 54.5% del personal administrativo, los mismos que fueron elegidos mediante por conveniencia debido a la situación actual que enfrenta el mundo por la enfermedad del covid 19

#### **Muestreo.**

Para determinar un tamaño de muestra representativa se utilizó la técnica de muestreo no aleatorio intencionado, siendo esta técnica en la que el investigador selecciona elementos que a su criterio son representativos. (Tamayo, 2003).

Cabe recalcar que este tipo de muestreo se realizó teniendo como base al (Decreto Supremo N° 184-PCM, 2020), en el que se declara el estado de emergencia nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social y sus prórrogas establecidas.

#### **Unidad de análisis.**

Conformado por los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

#### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

Para la obtención de la información se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento dos cuestionarios tipo Likert el primero integrado por 60 preguntas para la variable 1 competencias digitales y el segundo por 40 preguntas para la variable 2 desempeño laboral. La validez se realizó a través del análisis y aprobación de expertos siendo aprobado por tres profesionales, dos con grado de maestría en gestión pública y uno administración de negocios; el nivel de fiabilidad se midió mediante el coeficiente Alfa de Cronbach.

Análisis documental, para la comprensión de la organización de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio exterior y Turismo de Lambayeque.

Se utilizó también fichas bibliográficas, para la recopilación y organización de la información relacionadas a las variables de estudio.

#### **3.5. Procedimientos.**

Para la recolección de la información se aplicó, dos cuestionarios en línea y, a responsables de áreas, según disponibilidad y tipo de trabajo ejecutado considerando las restricciones establecidas por el gobierno y por el Gobierno Regional de Lambayeque para la prevención y control del COVID-19.

### **3.6. Métodos de análisis de datos.**

Seguido de la aplicación de instrumentos se procesó electrónicamente, trabajándose con el software Microsoft Excel, y SPSS Statistics.

El análisis se efectuó mediante el uso de estadística descriptiva, realizando el test de hipótesis mediante el coeficiente Rho de Spearman.

Estos resultados son presentados en tablas de frecuencia y figuras con su correspondiente análisis e interpretación.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Confidencialidad, se tuvo en consideración la protección de datos e identidades de la unidad de análisis siendo estos el personal administrativo de la GERCETUR. La información es presentada de manera general, y muestra estrictamente los resultados planteados en los objetivos de esta investigación.

Veracidad, se cuidó la rigurosidad científica en la organización y procesamiento de datos, otorgando resultados precisos y transparentes.

#### IV. RESULTADOS.

##### Resultados estadísticos descriptivos.

Descripción de los resultados estadísticos de la variable 1 competencias digitales.

Tabla 1.

*Distribución variable competencias digitales.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Media	5	41,7	41,7	41,7
Alta	7	58,3	58,3	100,0
Total	12	100,0	100,0	

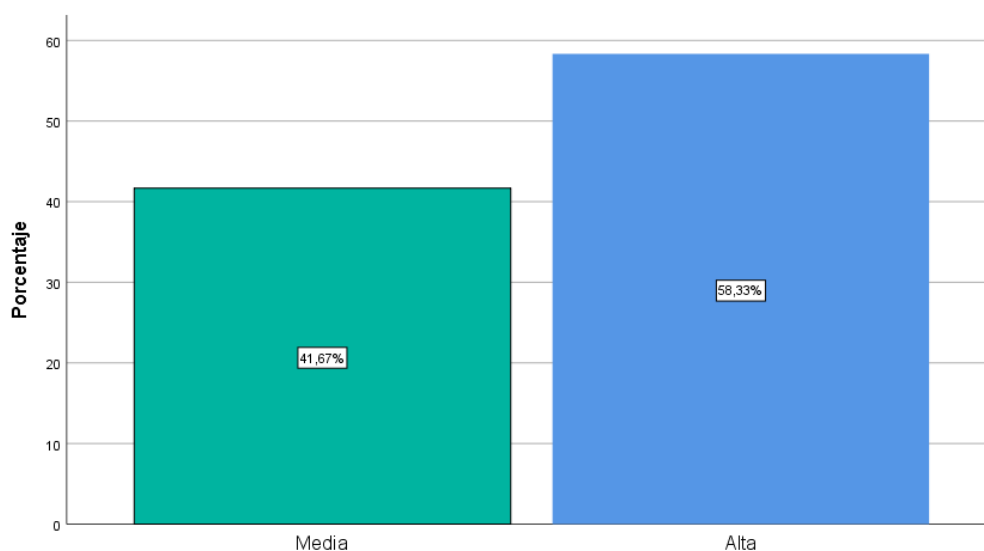


Figura 2.

*Distribución variable competencias digitales.*

Tanto en la tabla 1 como en la figura 2, se registró que los empleados de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, registra un nivel alto de 58.33% y un nivel medio de 41.67% con respecto a su nivel en competencias digitales. Es importante mencionar que ningún trabajador tiene un nivel bajo, por lo que se puede interpretar que hay una tendencia a la mejora en cuanto a sus habilidades digitales.

Los resultados detallados en cuanto a sus dimensiones se presentan en las tablas del (anexo 7).



Descripción de los resultados estadísticos de la variable 2 desempeño laboral.

Tabla 2.

*Distribución variable desempeño laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alta	12	100,0	100,0	100,0

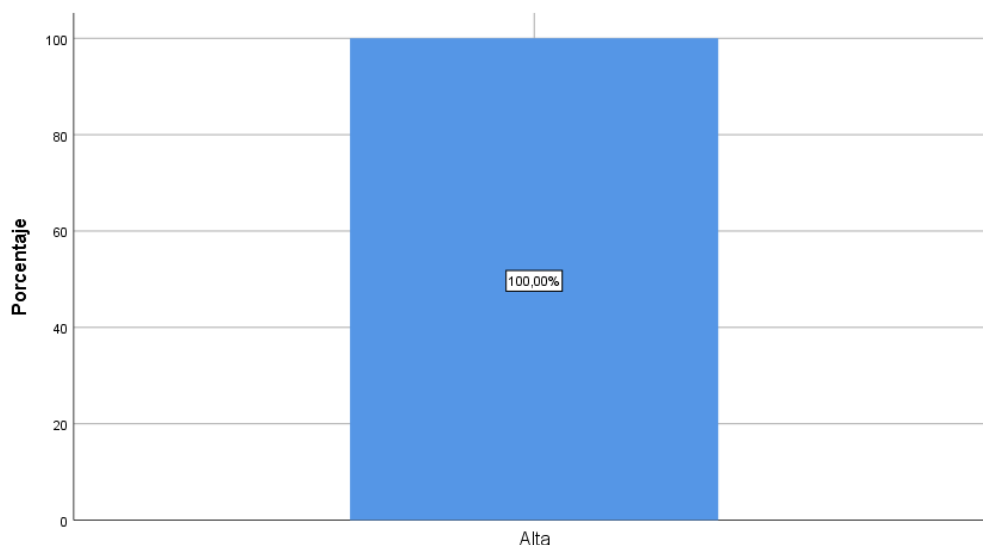


Figura 3.

*Distribución variable desempeño laboral.*

La variable 2, desempeño laboral, de acuerdo a la tabla 2 y la figura 3, los trabajadores de la GERCETUR, se percibe con un nivel alto en un 100% cabe indicar que la agrupación permite observar este resultado, sin embargo, cabe resaltar que el análisis detallado puede mostrar una ligera dispersión en cuanto a las dimensiones de esta variable, y una mayor en cuanto a los indicadores.

Los resultados descriptivos de las dimensiones de la variable desempeño laboral se detalle en las tablas del (anexo 7).

### **Resultados estadísticos inferenciales.**

Prueba de hipótesis general.

La hipótesis estadística formulada es la siguiente:

H1: Existe relación positiva entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

H0: No existe relación entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

Nivel de significancia:  $\alpha = .05$  (5%).

*Tabla 3.*

*Correlación entre V1. Competencias digitales y V2. Desempeño laboral.*

			Competencias Digitales [V1]	Desempeño Laboral [V2]
Rho de Spearman	Competencias Digitales [V1]	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	12	12
	Desempeño Laboral [V2]	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	12	12

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

En la tabla 3 se puede advertir un nivel de significancia  $\alpha = .003 < .05$ , el mismo que es inferior al establecido, por esta razón se desestima la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, además se señala que el nivel p (rho) = .769 y de acuerdo a la tabla de estimación de la correlación de Spearman, se obtuvo una correlación positiva fuerte entre las variables competencias digitales y desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis específica 1.

La hipótesis estadística formulada es la siguiente:

H1: Existe relación positiva entre las competencias digitales y las habilidades y capacidades laborales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

H0: No existe relación entre las competencias digitales y las habilidades y capacidades laborales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

Nivel de significancia:  $\alpha = .05$  (5%).

Tabla 4.

Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D1]. Habilidades y Capacidades.

			Competencias Digitales [V1]	Habilidades y Capacidades [V2] [D1]
Rho de Spearman	Competencias Digitales [V1]	Coefficiente de correlación	1,000	,685*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	12	12
	Habilidades y Capacidades [V2] [D1]	Coefficiente de correlación	,685*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	12	12

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se puede observar un nivel  $\alpha = .014 < .05$ , por consiguiente, se desestima la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alternativa, además se señala que el p (rho) calculado es de .685 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la variable competencias digitales y la dimensión habilidades y capacidades.

Prueba de Hipótesis específica 2.

La hipótesis estadística formulada es la siguiente:

H1: Existe relación positiva entre competencias digitales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

H0: No existe relación positiva entre competencias digitales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

Nivel de significancia:  $\alpha = .05$  (5%).

*Tabla 5.*

*Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D2]. Comportamiento Laboral.*

			Competencias Digitales [V1]	Comportamiento Laboral [V2] [D2]
Rho de Spearman	Competencias Digitales [V1]	Coeficiente de correlación	1,000	,663*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	12	12
	Comportamiento Laboral [V2] [D2]	Coeficiente de correlación	,663*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	12	12

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5 se calculó un  $\alpha = .019 < .05$ , en consecuencia, se desestimó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, además se tuvo en consideración que el p (rho) calculado es de .663 y de acuerdo a los valores de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada entre la variable competencias digitales y la dimensión habilidades y capacidades de la variable desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis específica 3.

La hipótesis estadística formulada es la siguiente:

H1: Existe relación positiva entre las competencias digitales y la orientación a resultados de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

H0: No existe relación positiva entre las competencias digitales y la orientación a resultados de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

Nivel de significancia:  $\alpha = .05$  (5%).

Tabla 6.

Correlación entre V1. Competencias digitales y V2 [D3]. Orientación a resultados

			Competencias Digitales [V1]	Orientación a resultados [V2] [D3]
Rho de Spearman	Competencias Digitales [V1]	Coefficiente de correlación	1,000	,661*
		Sig. (bilateral)	.	,019
		N	12	12
	Orientación a resultados [V2] [D3]	Coefficiente de correlación	,661*	1,000
		Sig. (bilateral)	,019	.
		N	12	12

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 5 se calculó un nivel  $\alpha = .019 < .05$ , por lo tanto, se desestimó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, además se tuvo en consideración que p (rho) calculado es de .661 por lo tanto, existe una correlación positiva moderada entre la variable competencias digitales y la dimensión orientación a resultados de la variable desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN.

En esta investigación el objetivo general fue determinar la existencia de relación entre competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

Los cuestionarios utilizados fueron formulados y dispuestos de manera virtual a los trabajadores de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, los mismos que fueron validados por tres expertos, dos profesionales con el grado de magister y una amplia experiencia en gestión pública y un magister en administración de negocios; adicionalmente a ello se realizó el cálculo de la fiabilidad con el coeficiente alfa de cronbach obteniendo como resultado, .982 para el cuestionario de competencias digitales, y .920 para el desempeño laboral lo que indica una alta fiabilidad en ambas variables.

En cuanto a los resultados descriptivos dentro de la variable competencias digitales se observó, que de acuerdo a los rangos establecidos en la ficha técnica del instrumento (anexo 7), estas competencias se encuentran en nivel medio 41.67% y nivel alto 58.33%. Este resultado es contrario a lo mencionado por Arias (2021) quien afirma que el 81% de colaboradores del sector público en Arequipa muestra un nivel bajo en cuanto a la adaptabilidad de las TIC y solo un 7% un nivel regular y 9% un nivel alto; considerando además que existe un nivel de procrastinación alta de un 75%. Es importante mencionar que en la dimensión 1, organizaciones, de la variable 1 de esta investigación se encontró un nivel bajo con 16.7% un nivel medio con 16.7% y un nivel alto con 66.7%; en la dimensión 2, procesos se encontró un nivel medio de 25% y un nivel alto del 75%; por ultimo en la dimensión 3, personas un nivel medio de 41.7% y un nivel alto de 58.3%. A pesar de haber encontrado en la dimensión 1 una calificación baja, en promedio con las demás dimensiones nos conlleva a un resultado medio y alto en la descripción de la variable.

Con respecto a los resultados estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral, los trabajadores de la GERCETUR se perciben con un nivel alto de desempeño en un 100%. En la dimensión 1, habilidades y capacidades de esta misma variable se perciben en un nivel medio el 33.3% y un nivel alto el 66.7%; en la dimensión 2 compromiso laboral y la dimensión 3 Orientación a resultados, se

perciben con un nivel alto en un 100% para ambas. Este resultado se opone a lo afirmado por Loli et al. (2017) quienes mencionan que el nivel de desempeño percibido por trabajadores del sector público y privado de Lima es bajo en un 36.6%, medio en un 38.2% y solo un 25.4% cree que es alto.

Para los resultados inferenciales se utilizó la prueba de correlación de Spearman debido a que tanto la variable competencias digitales como desempeño laboral son cualitativas escala ordinal y lo que se buscó fue medir el grado de asociación lineal entre las dos variables y no el grado de nivel o concordancia como lo menciona (Martínez, et al., 2009). Los resultados obtenidos aprueban la hipótesis alternativa y rechazan la hipótesis nula, afirmando que existe relación entre las competencias digitales y desempeño laboral con un coeficiente  $\rho$  (.769) siendo una correlación positiva fuerte, con un nivel de significancia de .003, este resultado concuerda con Mendoza Fuertes R. D., (2016) quien encontró una correlación positiva fuerte de .876 con una significancia de .000 entre tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral en la unidad ejecutora 404, Hospital II-2 Tarapoto, por lo tanto se demuestra que existe una influencia positiva entre las competencias digitales y el nivel de desempeño.

Dentro del ámbito educativo esta correlación es similar pues según Benavides Espíritu, (2020) quien en su trabajo de maestría encontró una correlación 0.586, positiva moderada, entre competencias digitales y desempeño docente de una institución educativa estatal. Así mismo reafirmado por Vílchez, (2020) en su trabajo de maestría encontró una correlación de .579, positiva moderada entre competencias digitales y desarrollo profesional del personal docente.

Es evidente que el desempeño laboral en diferentes ámbitos profesionales se ve influenciado por las competencias digitales, las mismas que deben ser constantemente actualizadas y aprendidas en relación a la función o área de desempeño. Para el caso de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque podemos determinar que las competencias digitales se encuentran altamente relacionada con el desempeño laboral de los trabajadores sin embargo no se puede determinar causalidad.

Los resultados para la hipótesis específica 1 aprueban la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula. Por lo que se declara la existencia de una relación lineal entre la variable competencias digitales y la dimensión 1, habilidades y capacidades de la variable desempeño laboral, con un coeficiente de correlación  $p$  ( $\rho$ ) = .685 evidenciando una correlación positiva moderada fuerte.

Se destaca, que dentro de las tres hipótesis establecidas, la hipótesis 1 es la que tiene mayor grado de correlación con la variable competencias digitales, pues si analizamos con detenimiento los indicadores de esta dimensión los cuales son creatividad y productividad, entonces podemos afirmar que existe una relación positiva fuerte entre competencias digitales, la creatividad en el trabajo y productividad en los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque, siendo la más importante en su desempeño laboral concordando con el trabajo de investigación en el ámbito educacional de Estrada (2019) quien señala la existencia de una correlación  $p$  ( $\rho$ ) = .635 positiva moderada fuerte con un nivel de significancia de .000 entre sus variables competencias digitales y productividad laboral de los docentes de matemática de la ciudad de Canchis en Cusco.

El resultado para la hipótesis específica 2, se acepta la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación entre la variable competencias digitales y la dimensión 2 comportamiento laboral de la variable desempeño laboral, en la cual se calculó un coeficiente de correlación  $p$  ( $\rho$ ) = .663 indicando una correlación positiva moderada fuerte y un nivel de significancia de .019 inferior al nivel de significancia establecido de .05.

La hipótesis específica 2, es la segunda en cuanto al mayor grado de correlación con respecto a las demás hipótesis específicas, analizando a detalle los indicadores que componen esta dimensión podemos afirmar que también existe correlación positiva moderada fuerte entre competencias digitales, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y compromiso. Este resultado puede ser contrastado con lo afirmado por Bosmediano (2016) en la que evidencia el protagonismo de las TIC en el comportamiento psicosocial de los estudiantes objeto de su estudio.



Los resultados para la hipótesis específica 3 al igual que las demás se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Entonces afirmamos que existe relación entre la variable competencias digitales y la dimensión 3, orientación a resultados de la variable desempeño laboral, en la que se calculó un coeficiente de correlación  $\rho$  (rho) = .661 indicando una correlación positiva moderada fuerte con un nivel de significancia de .019 inferior al nivel de significancia establecido de .05.

La hipótesis específica 3, es la que tiene menor grado de correlación con respecto a las demás hipótesis específicas. Sin embargo, cuenta con un nivel de correlación significativo entonces analizando a detalle los indicadores de esta dimensión podemos afirmar que también existe correlación positiva moderada entre la variable competencias digitales, calidad de trabajo y cumplimiento de metas. Este resultado puede ser contrastado con lo afirmado por Pérez et al. (2006), en la que describe los efectos de las TIC sobre los resultados empresariales, sobre el funcionamiento interno de la organización, sobre la gestión de las relaciones con los proveedores, sobre la gestión de las relaciones con los empleados, concluyendo que las TIC mejoran la eficiencia de los procesos externos con el cliente, así como el cliente y la imagen de la empresa.

En cuanto a los instrumentos es importante destacar la solidez y perspectiva del cuestionario competencias digitales, el mismo que fue adaptado del modelo rocasalvatella (magro, et al., 2014), el cual no solo se limita al uso de software, navegación en red, dispositivos periféricos; si no que también abarca el trabajo colaborativo, la gestión del autoaprendizaje, la planificación y organización hacia una nueva transformación con visión digital, el desempeño tecnológico del individuo en la sociedad y en redes profesionales; así mismo la comunicación omnidireccional en medios digitales.

En cuanto al instrumento desempeño laboral, se procuró abarcar los indicadores indispensables para la cuantificación del desempeño de un trabajador de la gestión pública. Sin embargo, se vio limitado a la percepción del mismo colaborador, el cual puede mostrar una disparidad con la realidad. Por ello es importante en investigaciones futuras es importante ajustar este cuestionario para que incluya la

apreciación sistemática de los jefes o encargados de área, así como de los colegas y subordinados.

Las principales limitaciones de esta investigación estuvieron vinculada al nivel representatividad de la muestra; la misma que fue seleccionada en forma no probabilística intencionada y que soportó las circunstancias propias de la emergencia sanitaria por covid 19, y que tuvo la participación del 54.54% del total de la población la misma que estuvo compuesta por trabajadores de trabajo presencial y remoto. Si bien en general los resultados se vieron obstaculizados, se resalta, que se procuró la equidad entre, sexo, área funcional y edad.

Otra limitación fue, que a pesar de haber coordinado en cuanto a tiempo, procedimiento y medios pertinentes con la dirección de la Gerencia de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque la aplicación de los instrumentos, se vio obstruido por trabajadores que se rehusaron a la participación y aplicación de instrumentos, fue evidente un claro temor y rechazo a la evaluación del desempeño laboral, lo indica un constructo psicológico de angustia ante una posible evaluación negativa, frecuente en el sector público; la misma que se intentó superar mediante comunicación directa, y explicación de los cuestionarios.

En un contexto de crisis sanitaria, social, política y económica, originado por el covid 19 tanto en el Perú como en el mundo y teniendo al trabajo remoto como una modalidad que permite para al menos un parte de la población seguir desempeñándose con éxito en su organización a pesar de las restricciones de aislamiento social; es relevante para el entorno tanto científico como social la presente investigación, que no solo mira hacia al sector privado o al sector educación, si no que amplía los horizontes para el entendimiento de las competencias digitales y su relación con el desempeño laboral en demás tipos de organizaciones a fin de determinar estrategias que permitan seguir generando o incrementando modos de trabajo de calidad y provecho.

## VI. CONCLUSIONES

Se presenta las siguientes conclusiones:

1. Se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, existe correlación competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismos de Lambayeque. A nivel descriptivo las variables presentan un resultado entre media y alta en un 100% con predominancia de la escala alta, cercano al 60%.
2. Las competencias digitales en las que mejor nivel presentan los trabajadores están relacionadas a las dimensiones Organizaciones y procesos, la que incluye los indicadores de liderazgo en red, visión estratégica, gestión de la información, comunicación digital y trabajo en red, las mismas que se encuentra en nivel alto en un 66.7% para la dimensión organizaciones y un 75% para el nivel procesos. Es importante tener en cuenta el grado de dispersión de estas 2 dimensiones.
3. El desempeño laboral, los trabajadores en general se perciben con un nivel alto en todos los indicadores, con algunas excepciones que no se visualizan por la agrupación en niveles. Por lo que podemos apreciar que consideran de manera general tener un buen nivel en sus habilidades y capacidades, en su comportamiento laboral y la orientación a resultados.
4. Se puede afirmar que existe una correlación positiva de moderada a moderada fuerte en todas las hipótesis específicas planteadas. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la correlación no es perfecta y que, aunque sea baja en todas las hipótesis hay un nivel de significancia mayor al .01.

## **VII. RECOMENDACIONES.**

1. En la conclusión se revela la existencia de correlación significativa entre competencias digitales y desempeño laboral, por lo que, se recomienda plantear estrategias que permitan aprovechar de mejor manera estas competencias y lograr un mejor desempeño en la gestión pública de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.
2. Gestionar capacitaciones que permitan mejorar el nivel de las competencias digitales de los trabajadores y permitan o ayuden a corregir las pequeñas dispersiones existentes, así mismo orientar con mayor énfasis estas competencias a la orientación de resultados y atención al usuario con la finalidad de brindar un mejor servicio.
3. Si bien en la presente investigación muestra una significativa correlación matemática entre las variables propuestas. Competencias digitales y desempeño laboral, se recomienda no descuidar las demás competencias y destrezas técnicas propias de su función u área a cargo, considerando que sea la única competencia necesaria desarrollar para mejorar su nivel de desempeño laboral.
4. A los investigadores en materia de gestión pública y del sector privado se recomienda la aplicación de los instrumentos o en sus entidades u organizaciones con la finalidad mejorar el desempeño en base a la mejora de las competencias digitales.

## REFERENCIAS.

- Aparicio-Gómez, O.-Y., & Ostos-Ortiz, O.-L. (2020). Aprendizaje continuo. Working Paper N°197511: Universidad Santo Tomás.
- Arias Gonzáles, J. L. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 77-89. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>
- Avila Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-268. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&tlng=es)
- Benavides Espiritu, G. R. (2020). *Competencias digitales y desempeño docente en una institución educativa estatal, Villa El Salvador, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Bosmediano Dávila, M. F. (2016). *TICs en el Comportamiento Psicosocial de los estudiantes del octavo año de educación general Básica de la unidad educativa "Carlos Márquez – Suizo" del D. Metropolitano de Quito, periodo 2014 -2015*. Quito: Universidad Cesar Vallejo.
- Cano-Pita, G. E. (5 de Enero de 2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510.
- Chiappe laverde, A. (2012). El conocimiento digital: una perspectiva para la didáctica desde la informática educativa. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*(35), 288-303.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico,D.F.: Mcgraw - Hill Interamericana Editores.
- Cisma Díaz, I. (2018). *La segmentación de mercados B2B en el sector de las TIC*. Sevilla.
- Clerc A., J., Saldivia B., A., & Serrano G., M. (2006). Liderazgo y su influencia sobre el clima laboral. *Programa de Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar*, 16.
- Cuenca-Fontbona, J., Matilla, K., & Compte-Pujol, M. (2020). Transformación digital de las agencias de Relaciones Públicas y Comunicaciones españolas: Digital transformation of

Spanish Public Relations and Communication agencies. *El Profesional de la Información*, 29(3).

Del Giorgio, H. R., & Mon, A. (2019). *Las TICs en las industrias: Bases para la evaluación del nivel de inserción de TICs en la industria*. Buenos Aires: Universidad Nacional de la Matanza.

Estrada Nuñez, L. E. (2019). *Competencias digitales y productividad laboral de los docentes del área de Matemáticas de las instituciones educativas de Canchis-Cusco, 2019*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Fernández-Cruz, F.-J., & Fernández-Díaz, J. (2016). Los docentes de la Generación Z y sus competencias digitales: Generation Z's Teachers and their Digital Skills. *Comunicar : Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación = Scientific Journal of Media Education*, 46(1), 97-105.

Fernández-de-Álava, M., Quesada-Pallarès, C., & García-Carmona, M. (2017). Use of ICTs at work: An intergenerational analysis in Spain/Usos de las TIC en el puesto de trabajo: un análisis intergeneracional en España. *Cultura y Educación*, 29(1), 120-150.  
doi:<https://doi.org/10.1080/11356405.2016.1274144>

Gerencia Regional de Lambayeque: Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque. (18 de Enero de 2020). *Portal Institucional*. Obtenido de <https://www.regionlambayeque.gob.pe/web/?pass=MTMwNA==>

Gil, C., & Gómez, F. (2020). Salario y desmepeño: influencia en la calidad del trabajo: Salary and performance: influence on job quality. *Revista Boliviana de Administración*, 2(2), 75-82.

Gobierno de España - Ministerio de Educación y Formación Profesional. (30 de Noviembre de 2018). *Competencia Digital*. Obtenido de <http://www.educacionyfp.gob.es/educacion/mc/lomce/curriculo/competencias-clave/competencias-clave/digital.html>

Guzmán Duque, A. P. (2016). Las competencias digitales del trabajador virtual: la competitividad de la empresa del siglo XXI a partir del uso de las TIC. *Tecnología, innovación e investigación en los procesos de enseñanza-aprendizaje*, 2559-2567.

- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación. La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Horna Guevara, Y. W. (2020). *Competencias digitales y desempeño laboral en la UGEL 05, San Juan de Lurigancho, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Ibañez Farfán, E. L. (2020). *Empoderamiento digital y desempeño laboral en tiempos del Covid 19 en los juzgados penales de Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo.
- Llatas Rodríguez, S. E. (2019). *Competencias digitales y desempeño de los docentes en un una institucion educativa de trujillo - 2019*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Loli, A., Navarro, V., Del Carpio, J., Vergara, A., Castillo, D., Espinoza, A., & Borja, O. (2017). El contrato psicológico, el desempeño y las satisfacción en los empleados de organizaciones públicas y privadas de Lima. *Revista de investigación en psicología*, 20(1), 61-78.
- López Vicent, P., González Calatayud, V., Aguiar Perera, M. V., & Artilles Rodríguez, J. (2017). La gestión de la información en entornos personales de aprendizaje: estudio exploratorio en alumnado de último curso de grado. *Revista Complutense de Educación*.
- Magro, C., Salvatella, J., Álvarez, M., Herrero, O., Paredes, A., & Vélez, G. (2014). *CULTURA DIGITAL Y TRANSFORMACION DE LAS ORGANIZACIONES 8 COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL ÉXITO PROFESIONAL*. BARCELONA: RocaSalvatella.
- Martinez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (Junio de 2009). EL COEFICIENTE DE CORRELACION DE LOS RANGOS DE SPEARMAN CARACTERIZACION. *Rev haban cien méd*, 8(2). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017&lng=es&tlng=es)
- Martinez-Bravo, M. C., Sádaba Chalezquer, C., & Serrano-Puche, J. (2018). Desarrollo de competencias digitales en comunidades virtuales: un análisis de "ScolarTIC". *Prisma Social: revista de investigación social*, 20, 129-159. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6360024>

- Matabanchoy Tulcán, S. M., Álvarez Pabón, K. M., & Riobamba Jiménez, O. D. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008-2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187.
- Mendoza Fuertes, R. (2016). *Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto*, 2016. Universidad Cesar vallejo.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (6 de 02 de 2021). *Consulta Amigable*. Obtenido de <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/Navegador/default.aspx>
- Moliner García, O., & Ramel, S. (2018). Una mirada sobre el trabajo en red del laboratoire international sur l'inclusion scolaire (LISIS): afianzando una cultura colaborativa para la movilización del conocimiento sobre educación inclusiva. *Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(2), 91-109.
- Mora, S. S., Gómez, J. V., & Orozco, L. P. (2015). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo a los procesos de Gestión Administrativa y del Talento Humano que presentan los empleados de la empresa Distraves SA de Cúcuta. *Mundo Fesc*, 5(10), 23-26.
- OECD. (2019). *Digital Government in Perú: Working Closely Citizens*. Paris: OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/0c1eb85b-en>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias sociales*, 16(3), 493-505. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Pérez Montejó, A. (2001). Evaluación del desempeño laboral. *Gestión*, 2(9), 1-6.
- Pérez Ochoa, C. A. (2020). *La competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad de Huaura, 2020*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Pérez Pérez, M., Martínez Sánchez, Á., De Luis Carnicer, P., & Vela Jiménez, M. J. (2006). Las TIC en las PYMES. *Economía Industrial*, 360, 93-106.



Presidencia de consejos de ministros del Perú. (2020,01 de marzo). *Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19 y establece las medidas que debe seguir la ciudadanía en la nueva convivencia social*. Diario Oficial el Peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-prorroga-el-estado-de-emergencia-naciona-decreto-supremo-n-036-2021-pcm-1931251-1/#:~:text=Prorr%C3%B3guese%20el%20Estado%20de%20Emergencia,circunstancias%20que%20afectan%20la%20vida>

Presidencia de la República del Perú. (2018). *Decretp Legislativo N°1412*. Lima: Diaro Oficial el Peruan0. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>

Rastrollo Suárez, J. J. (2017). La Evolución del principio de eficacia y su aplicación en el ámbito de la función pública: La evaluación del desempeño. *Revista General de Derecho Administrativo*(45), 5.

Rivero Remírez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.

Schmidt, S. (2006). Competencias, habilidades cognitivas, destrezas prácticas y actitudes definiciones y desarrollo. 19.

Schwab, D. P., Heneman, H., & DeCotiis, T. A. (Agosto de 1975). Behaviorally anchored rating scales: a review of the literature. *Academy of Management Proceedings*, 1975(1), 222-224.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

Torres Sayritupac, A. R. (2020). *Competencias digitales y el desempeño laboral docente del nivel secundaria en instituciones educativas de la red 16 - Ugel 06, Ñana, 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Ventura, R., Roca-Cuberes, C., & Corral-Rodriguez, A. (2018). Comunicación Digital Interactiva: valoración de profesionales, docentes y estudiantes del área de la comunicación sobre las

competencias académicas y los perfiles profesionales. *Revista latina de comunicación social*(73), 331-351.

Vilchez Auccasi, T. (2020). *Competencias digitales y el desarrollo profesional del personal docente de la I.E San Martín de Porres de Lurín 2020*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

Waseda University. (9 de Setiembre de 2020). *The 15Th WASEDA International Digital Government Rankings Report*. Obtenido de [https://idg-waseda.jp/pdf/WASEDA\\_Digital\\_Government\\_Ranking\\_2019\\_2020.pdf](https://idg-waseda.jp/pdf/WASEDA_Digital_Government_Ranking_2019_2020.pdf)

Zeike, S., Bradbury, K., Lindert, L., & Pfaff, H. (2019). Digital Leadership Skills and Associations with Psychological Well-Being. *International journal of environmental research and public health*, 16(14), 2628.

## ANEXOS.

### Anexo 1. Matriz de consistencia.

**Título:** “Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque”.

**Autor:** Richard Ignacio Montes Tocto.

TÍTULO.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	OBJETIVOS.	HIPÓTESIS.	VARIABLES.	DIMENSIONES	INDICADORES.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.
"Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque."	<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es la relación que existente entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>  Determinar la relación existente entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.	<b>HIPÓTESIS PRINCIPAL:</b>  Existe relación positiva entre las competencias digitales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.	<b>VARIABLE 1:</b>  Competencias Digitales.	1. Organizaciones 2. Procesos. 3. Personas.	1. Conocimiento digital 2. Gestión de la información. 3. Comunicación digital. 4. Trabajo en red. 5. Aprendizaje continuo. 6. Liderazgo en red. 7. Visión estratégica. 8. Orientación al cliente.	No experimental, descriptivo transeccional correlacional.
		<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>	<b>VARIABLE 2.</b>			
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>							

<p>a) ¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y las habilidades y capacidades laborales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque?.</p>	<p>Conocer la relación existente entre las competencias digitales y las habilidades y capacidades laborales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>	<p>Existe relación positiva entre las competencias digitales y habilidades y capacidades laborales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>	<p>Desempeño Laboral.</p>	<p>1. Habilidades y Capacidades. 2. Comportamiento Laboral. 3. Orientación a resultados.</p>	<p>1. Creatividad. 2. Productividad. 3. Responsabilidad. 4. Liderazgo y trabajo en equipo. 5. Compromiso. 6. Calidad de trabajo. 7. Cumplimiento de metas.</p>	
<p>b) ¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque?.</p>	<p>Conocer la relación existente entre las competencias digitales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>	<p>Existe relación positiva entre las competencias digitales y el comportamiento laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>				
<p>c) ¿Cuál es la relación entre las competencias digitales y la orientación a resultados de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque?.</p>	<p>Conocer la relación existente entre las competencias digitales y la orientación a resultados de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>	<p>Existe relación positiva entre las competencias digitales y la orientación a resultados de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.</p>				

## Anexo 2. Distribución de población y muestra.

Tabla 7.

*Áreas funcionales de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

<b>ÁREA FUNCIONAL</b>	<b>MUESTRA</b>	<b>TOTAL TRABAJADORES</b>
División de Gestión Institucional	4	<b>22</b>
Dirección Ejecutiva Comercio Exterior	4	
Dirección Ejecutiva de Turismo y Artesanía	4	
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	

## **Anexo 3. Instrumentos.**

Instrumento 1. Competencias digitales.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO 1. COMPETENCIAS DIGITALES**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario: Competencias Digitales.

**2. Autor(a):**

Extraído del modelo rocasalvatella (Magro, et al., 2014).

**3. Adaptado:**

Por Lic. Richard Ignacio Montes Tocto.

**4. Objetivo**

Medir el nivel de las competencias digitales de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

**5. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está compuesto por 60 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado de forma no aleatoria intencionado a los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

**6. Calificación:**

Las opciones de respuesta son: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

**7. Categorías:**

Baja [60-140], Media [141-221], Alta [222-300].

**8. Categorías por dimensión:**

D1. Organizaciones: Baja [13 – 30], Media [31 - 48], Alta [49 - 65].

D2. Procesos: Baja [24 – 56], Media [57 - 89], Alta [90 - 120].

D3. Personas: Baja [23 – 53], Media [54 - 84], Alta [85 - 115].

## Cuestionario virtual competencias digitales.

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** el siguiente cuestionario mide el nivel de competencias digitales de cada trabajador.

Se pide que por favor responda a los siguientes ítems de manera honesta, no existen respuestas correctas o incorrectas, la información será manejada de forma general por lo que su confidencialidad está protegida y podría servir de guía y apoyo en decisiones para mejoras institucionales. Marque con un aspa según corresponda:

Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S).

Nº	ÍTEMS	N	CN	AV	CS	S
	<b>CONOCIMIENTO DIGITAL.</b>					
1	¿Considera Ud. que es capaz de utilizar de forma eficiente los recursos y herramientas digitales?.					
2	¿Con que frecuencia hace uso de herramientas y medios digitales en su desarrollo profesional?.					
3	¿Es capaz de comprender la hipertextualidad (crear, agregar, enlazar y compartir información de fuentes diversas) y multimodalidad de los nuevos medios digitales?.					
4	¿Es capaz de integrar las nuevas lógicas digitales y programas informáticos en su trabajo profesional?.					
5	¿Es capaz de usar herramientas digitales para el pensamiento reflexivo, la creatividad y la innovación?.					
6	¿Gestiona de manera apropiada la identidad digital corporativa y propia?.					
7	¿Es capaz de intervenir de forma responsable, segura y ética en entornos digitales corporativos o propios?.					
8	¿Es capaz de evaluar críticamente las prácticas sociales de la sociedad del conocimiento? (Capaz de evaluar críticamente					

	como las Tics han cambiado las formas de relacionarnos económicamente, socialmente, culturalmente, etc.).					
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN						
9	¿Es capaz de navegar por Internet para acceder a información, recursos y servicios?.					
10	¿Es capaz de realizar búsquedas eficientes en Internet que le permiten obtener información relevante para sus objetivos?.					
11	¿Es capaz de obtener información en tiempo real y en cualquier lugar?.					
12	¿Ud. puede o sabe suscribirse a contenidos relevantes para sus objetivos y monitorizar la Red en busca de información clave?.					
13	¿Es capaz de guardar y almacenar de manera organizada la información digital para favorecer su posterior localización?.					
14	¿Es capaz de localizar y distinguir nuevas fuentes de información y combinarlas con las ya existentes?.					
15	¿Es capaz de evaluar la calidad, la fiabilidad, la pertinencia, la exactitud y la utilidad de la información, los recursos y los servicios obtenidos en la red?.					
16	¿Sistematiza y utiliza la información y conocimiento adquirido, añadiendo valor a los resultados obtenidos?.					
COMUNICACIÓN DIGITAL.						
17	¿Es capaz de comunicarse de forma eficiente de manera asíncrona (en tiempo diferido a través de la red, Email, mensajes fuera de línea a través de la red)?.					
18	¿Participa activamente en conversaciones y debates online realizando aportaciones?.					
19	¿Es capaz de comunicarse de forma eficaz y productiva con sus colaboradores utilizando medios digitales?.					
20	¿Es capaz de comunicarse de forma eficiente de manera síncrona online? (en vivo).					
21	¿Genera contenido de valor y tener opiniones que ayudan a generar debate?.					



22	¿Participa proactivamente en entornos digitales, redes sociales y espacios colaborativos online, realizando aportaciones de valor?.					
23	¿Identifica nuevos espacios en los que participar que puedan ser de interés?.					
24	¿Es capaz de establecer relaciones y contactos profesionales con medios digitales?.					
TRABAJO EN RED						
25	¿Es capaz de trabajar en procesos, tareas y objetivos compartidos con medios digitales?.					
26	¿Es capaz de producir documentos colaborativos en línea?.					
27	Es capaz de comunicarse, utilizando medios digitales, de forma eficaz y productiva con sus colaboradores?.					
28	¿Es capaz de coordinarse y trabajar en equipo en entornos y con herramientas digitales?.					
29	¿Es capaz de gestionar, usando medios digitales, de forma eficiente el tiempo y los recursos humanos asignados?.					
30	¿Es capaz de desarrollar e implementar estrategias personales y organizacionales para el trabajo en red?.					
31	¿Es capaz de colaborar en redes formales e informales compartiendo información y conocimientos?.					
32	¿Genera interacción y relaciones de calidad en entornos y comunidades en línea aprovechando la inteligencia social?.					
APRENDIZAJE CONTINUO.						
33	¿Es capaz de gestionar su propia capacitación digital?.					
34	¿Emplea Internet para mantenerse actualizado respecto a su especialidad o campo de conocimiento?.					
35	¿Conoce y utiliza herramientas y recursos digitales para la buena gestión del conocimiento?.					
36	¿Participa en actividades de formación reglada o informal en línea?.					

37	¿Contribuye al aprendizaje entre iguales en entornos virtuales y comunidades de práctica?.					
38	¿Es capaz de transferir su capacitación en entornos analógicos a los nuevos entornos y herramientas digitales?.					
39	¿Es capaz de dar visibilidad a su capacitación profesional utilizando la red?.					
40	¿Es capaz de establecer y mantener una red de contactos profesionales de valor en redes virtuales?.					
<b>VISIÓN ESTRATÉGICA.</b>						
41	¿Es capaz de reconocer las principales claves y tendencias del fenómeno digital de su entorno?.					
42	¿Comprende cómo pueden influir las nuevas lógicas digitales en la estrategia de su organización, usuarios y competidores?.					
43	¿Es capaz de aplicar a su organización los beneficios de las lógicas digitales para la consecución de objetivos y eficiencia?.					
44	¿Maneja indicadores de reputación digital de su organización y su competencia?.					
45	¿Promueve acciones concretas para promover la circulación de la información?.					
46	¿Tiene una visión general de la información y el conocimiento necesario para lograr los objetivos estratégicos de su organización y generar acciones concretas para obtenerlo?.					
<b>LIDERAZGO EN RED.</b>						
47	¿Fomenta, impulsa y facilita la utilización de herramientas digitales en su equipo para la consecución de objetivos y resultados?.					
48	¿Promueve y facilita estructuras organizativas (esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos) que fomentan y facilitan la circulación de la información en su equipo?.					

49	¿Es capaz de comunicarse con su equipo de forma efectiva a través de canales virtuales?.					
50	¿Promueve el uso de herramientas digitales para mantener al equipo informado, asegurándose de que disponen de la información necesaria para realizar su trabajo?.					
51	¿Genera confianza y consigue el compromiso de su equipo de forma no presencial?.					
52	¿Lidera de manera distribuida y virtualmente, escuchando y fomentando la participación en las decisiones del equipo?.					
53	¿Comprende las interacciones en los grupos virtuales, gestiona los conflictos y fomenta la colaboración?.					
ORIENTACIÓN AL CLIENTE.						
54	¿Monitoriza la actividad de sus principales clientes/usuarios en la Red?.					
55	¿Conoce el perfil de sus clientes y sabe cómo se relacionan en la Red?.					
56	¿Utiliza la Red para conocer las necesidades actuales y potenciales de clientes y usuarios?.					
57	¿Establece mecanismos para conversar digitalmente con sus clientes y usuarios?.					
58	¿Es capaz de informarse y comunicarse de manera eficaz a través de medios digitales?.					
59	¿Considera lo digital a la hora de aportar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios?.					
60	¿Establece mecanismos digitales de monitorización de la satisfacción de sus clientes y usuarios?.					

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

Instrumento 2. Desempeño laboral.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO 2. DESEMPEÑO LABORAL.**

**1. Nombre del instrumento:**

Cuestionario: Desempeño laboral.

**2. Autor(a):**

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto.

**3. Objetivo**

Medir el nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

**4. Estructura y aplicación:**

El presente cuestionario está compuesto por 40 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado de forma censal a los trabajadores administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

**5. Calificación:**

Las opciones de respuesta son: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

**6. Categorías:**

Baja [40-93], Media [94-147], Alta [148-200].

**7. Categorías por dimensión:**

D1. Habilidades y capacidades: Baja [13 – 30], Media [31 - 48], Alta [49 - 65].

D2. Comportamiento laboral: Baja [17 – 39], Media [40 - 62], Alta [63 - 85].

D3. Orientación a resultados: Baja [10 – 23], Media [24 - 37], Alta [38 - 50].

Cuestionario virtual desempeño laboral.

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Área donde labora: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** el siguiente cuestionario mide el nivel de desempeño laboral de cada trabajador.

Se pide que por favor responda a los siguientes ítems de manera honesta, no existen respuestas correctas o incorrectas, la información será manejada de forma general por lo que su confidencialidad está protegida y podría servir de guía y apoyo en decisiones para mejoras institucionales. Marque con un aspa según corresponda:

Nunca (N), Casi Nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S).

ÍTE M	DESEMPEÑO LABORAL.	N	CN	AV	CS	S
	CREATIVIDAD.					
1	¿Generas nuevas ideas, nuevas formas de trabajo de interés para tu equipo al momento de enfrentar situaciones laborales?.					
2	¿Por lo general eres el primero en proponer, emprender y dirigir nuevas ideas y/o productos al momento de enfrentar situaciones laborales?.					
3	¿Eres capaz de producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea en tu área de trabajo?.					
4	En cuanto a tus nuevas ideas. ¿Reflexionas sobre lo opuesto, cuestionas tu juicio y/o buscas caminos diferentes antes de proponerlas o emprenderlas?.					
5	Con respecto a tus nuevas ideas. ¿Permites cambios, modificaciones y/o variaciones antes de emprenderlas?.					
6	¿Tus ideas por lo general son aceptadas, apoyadas e impulsadas por tus colegas y/o colaboradores?.					
7	¿Formalizas tus ideas ante tu jefe y/o equipo?.					
8	¿Confías en la eficiencia y eficacia de tus ideas o propuestas?.					

9	¿Por lo general tus ideas son viables en cuanto a presupuesto y otros recursos?.					
PRODUCTIVIDAD.						
10	¿Completas tus tareas y/o actividades dentro del horario laboral?.					
11	¿Tienes en consideración el uso de recursos para lograr tus objetivos laborales?.					
12	¿Cumples con los objetivos de tu trabajo con destreza e iniciativa?.					
13	¿Tienes buena actitud frente a un esfuerzo extra por el cumplimiento de los objetivos de la organización?.					
RESPONSABILIDAD.						
14	¿Realizas tu trabajo dentro del tiempo establecido?.					
15	¿cumples con las normas internas establecidas dentro del ambiente laboral?.					
16	¿Cumples con los horarios de trabajo, refrigerio, descanso establecidos en tu organización?.					
17	¿Asumes las consecuencias negativas de tus acciones?.					
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.						
18	¿Demuestras respeto, por colegas, colaboradores y jefes?.					
19	¿Valoras y respetas las ideas de tus colegas, colaboradores y jefes?.					
20	¿Generas alternativas de solución ante problemas y/o conflictos?.					
21	¿Aceptas críticas de manera positiva?.					
22	¿Consideras que la comunicación con tus colegas, colaboradores y jefes, es clara, fluida y precisa?.					
23	¿Propicias un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?.					
24	¿Se establecen o estableces acciones claras y precisas para el logro de los objetivos?.					

25	¿Promueves el consenso en las decisiones de equipo?.					
26	¿Expresas de manera abierta y discutes las diferencias en el equipo?.					
COMPROMISO.						
27	¿Asumes con agrado y buena disposición el trabajo y tareas encomendadas por tus superiores?.					
28	¿Colaboras con la implementación y uso de tecnologías para optimizar procesos dentro del trabajo?.					
29	¿Colaboras con actividades extraordinarias a tu función en tu área de trabajo?.					
30	¿Tienes un fuerte sentido de pertenencia a tu organización?.					
CALIDAD DE TRABAJO.						
31	¿Realizas un trabajo ordenado?.					
32	¿Realizas un trabajo sin errores?.					
33	¿Te anticipas a problemas o necesidades futuras en tu área de trabajo u organización?.					
34	¿Tu superiores se muestran satisfechos con tu trabajo?.					
35	¿Sientes satisfacción por el desempeño de tu trabajo?.					
36	¿Buscas un resultado mejor al establecido?.					
CUMPLIMIENTO DE METAS.						
37	¿Cumples con las metas en cantidad, establecidas en el POI (Plan operativo institucional) de tu organización?.					
38	¿Cumples con las metas en tiempo, establecidas en el POI (Plan operativo institucional) de tu organización?.					
39	¿Evalúas periódicamente el cumplimiento de tus indicadores y/o metas? .					
40	¿Evalúas periódicamente el cumplimiento la acciones estratégicas, establecidas en el PEI (Plan estratégico institucional) de tu organización?.					

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

## Anexo 4. Validación de instrumentos.

Validación de expertos instrumento competencias digitales:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg, Jenny Patricia Ocampo Escalante

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma













## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Competencias digitales"*

III. TESISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

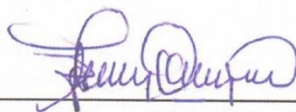
APROBADO: SI

NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg. Jenny Patricia Ocampo Escalante.

Firma



EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg, Eva Marina Horna Martinez

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
COMPETENCIAS DIGITALES	ORGANIZACIONES	LIDERAZO EN RED	47	¿Fomenta, impulsa y facilita la utilización de herramientas digitales en su equipo para la consecución de objetivos y resultados?	X		X		X		X		
			48	¿Promueve y facilita estructuras organizativas (esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos) que fomentan y facilitan la circulación de la información en su equipo?	X		X		X		X		
			49	¿Es capaz de comunicarse con su equipo de forma efectiva a través de canales virtuales?	X		X		X		X		
			50	¿Promueve el uso de herramientas digitales para mantener al equipo informado, asegurándose de que disponen de la información necesaria para realizar su trabajo?	X		X		X		X		
			51	¿Genera confianza y consigue el compromiso de su equipo de forma no presencial?	X		X		X		X		

*Conf*













## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Competencias digitales"*

III. TESISISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

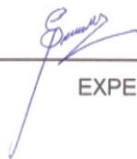
APROBADO: SI

NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg. Eva Marina Horna Martínez.

Firma



EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE COMPETENCIAS DIGITALES**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Dr. Carlos Alberto Otero Gonzales.

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
COMPETENCIAS DIGITALES	ORGANIZACIONES	LIDERAZGO EN RED	47	¿Fomenta, impulsa y facilita la utilización de herramientas digitales en su equipo para la consecución de objetivos y resultados? ¿Promueve y facilita estructuras organizativas (esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos) que fomentan y facilitan la circulación de la información en su equipo?	X		X		X		X			
					X		X		X		X			
					X		X		X		X			
					X		X		X		X			
					X		X		X		X			
			48	¿Es capaz de comunicarse con su equipo de forma efectiva a través de canales virtuales? ¿Promueve el uso de herramientas digitales para mantener al equipo informado, asegurándose de que disponen de la información necesaria para realizar su trabajo? ¿Genera confianza y consigue el compromiso de su equipo de forma no presencial?	X		X		X		X			
			49		X		X		X		X			
			50		X		X		X		X			
			51		X		X		X		X			













## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Competencias digitales"*

III. TESISISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Dr. Carlos Alberto Otero Gonzales.

Firma



EXPERTO

Validación de expertos instrumento desempeño laboral:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg, Jenny Patricia Ocampo Escalante.

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma \_\_\_\_\_

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	Nº	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN										OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES					
					RELACIÓN ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE DIMENSIÓN E INDICADOR		RELACIÓN ENTRE INDICADOR E ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)									
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO						
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES Y CAPACIDADES	CREATIVIDAD	1	¿Generas nuevas ideas, nuevas formas de trabajo de interés para tu equipo al momento de enfrentar situaciones laborales?	X		X		X		X		X							
					2	¿Por lo general eres el primero en proponer, emprender y dirigir nuevas ideas y/o productos al momento de enfrentar situaciones laborales?	X		X		X		X		X					
					3	Eres capaz de producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea en tu área de trabajo	X		X		X		X		X		X			
					4	En cuanto a tus nuevas ideas. ¿ Reflexionas sobre lo opuesto,	X		X		X		X		X		X			







		COMPORTAMIENTO LABORAL									
		RESPONSABILIDAD					LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO				
	cumplimiento de los objetivos de la organización?										
14	¿Realizas tu trabajo dentro del tiempo establecido?	X					X				
	¿cumples con las normas internas establecidas dentro del ambiente laboral?	X					X				
15	¿Cumples con los horarios de trabajo, refrigerio, descanso establecidos en tu organización?	X					X				
16	¿Asumes las consecuencias negativas de tus acciones?	X					X				
17	¿Demuestras respeto, por colegas, colaboradores y jefes?	X					X				
18	¿Valoras y respetas las ideas de tus colegas, colaboradores y jefes?	X					X				
19	¿Generas alternativas de solución ante problemas y/o conflictos?	X					X				
20	¿Aceptas críticas de manera positiva?	X					X				
21	¿Consideras que la comunicación con tus colegas, colaboradores y jefes, es clara, fluida y precisa?	X					X				
22	¿Propicias un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	X					X				
23											







## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Desempeño laboral"*

III. TESISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg. Jenny Patricia Ocampo Escalante

Firma

  
\_\_\_\_\_  
EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg, Eva Marina Horna Martínez.

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: *Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
					RELACION ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES Y CAPACIDADES	CREATIVIDAD	1	¿Generas nuevas ideas, nuevas formas de trabajo de interés para tu equipo al momento de enfrentar situaciones laborales?	X		X		X		X		X						
					2	¿Por lo general eres el primero en proponer, emprender y dirigir nuevas ideas y/o productos al momento de enfrentar situaciones laborales?	X		X		X		X		X				
							3	Eres capaz de producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea en tu área de trabajo	X		X		X		X		X		
									4	En cuanto a tus nuevas ideas. ¿Reflexionas sobre lo opuesto,	X		X		X		X		X





		COMPORTAMIENTO LABORAL		LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO		RESPONSABILIDAD		cumplimiento de los objetivos de la organización?	
14	¿Realizas tu trabajo dentro del tiempo establecido?	X	X	X	X	X	X	X	X
15	¿cumples con las normas internas establecidas dentro del ambiente laboral?	X	X	X	X	X	X	X	X
16	¿Cumple con los horarios de trabajo, refrigerio, descanso establecidos en tu organización?	X	X	X	X	X	X	X	X
17	¿Asumes las consecuencias negativas de tus acciones?	X	X	X	X	X	X	X	X
18	¿Demuestras respeto, por colegas, colaboradores y jefes?	X	X	X	X	X	X	X	X
19	¿Valoras y respetas las ideas de tus colegas, colaboradores y jefes?	X	X	X	X	X	X	X	X
20	¿Generas alternativas de solución ante problemas y/o conflictos?	X	X	X	X	X	X	X	X
21	¿Aceptas críticas de manera positiva?	X	X	X	X	X	X	X	X
22	¿Consideras que la comunicación con tus colegas, colaboradores y jefes, es clara, fluida y precisa?	X	X	X	X	X	X	X	X
23	¿Propicias un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	X	X	X	X	X	X	X	X

ORIENTACION A RESULTADOS		CALIDAD DE TRABAJO		COMPROMISO	
24	¿Se establecen o estableces acciones claras y precisas para el logro de los objetivos?	X	X	X	X
25	¿Promueves el consenso en las decisiones de equipo?	X	X	X	X
26	¿Expresas de manera abierta y discutes las diferencias en el equipo?	X	X	X	X
27	¿Asumes con agrado y buena disposición el trabajo y tareas encomendadas por tus superiores?	X	X	X	X
28	¿Colaboras con la implementación y uso de tecnologías para optimizar procesos dentro del trabajo?	X	X	X	X
29	¿Colaboras con actividades extraordinarias a tu función en tu área de trabajo?	X	X	X	X
30	¿Tienes un fuerte sentido de pertenencia a tu organización?	X	X	X	X
31	¿Realizas un trabajo ordenado?	X	X	X	X
32	¿Realizas un trabajo sin errores?	X	X	X	X
33	¿Te anticipas a problemas o necesidades futuras en tu área de trabajo u organización?	X	X	X	X
34	¿Tu superiores se muestran satisfechos con tu trabajo?	X	X	X	X

*[Handwritten signature]*



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Desempeño laboral"*

III. TESISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

APROBADO: SI



NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Mg. Eva Marina Horna Martinez

Firma



EXPERTO



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**VALIDACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

Pimentel, 13 de abril del 2021

Dr. Carlos Alberto Otero Gonzales.

Pimentel. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

Firma

**FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	Nº	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES						
					RELACION ENTRE VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE DIMENSION E INDICADOR		RELACION ENTRE INDICADOR E ITEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCION DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)								
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
DESEMPEÑO LABORAL	HABILIDADES Y CAPACIDADES	CREATIVIDAD	1	¿Generas nuevas ideas, nuevas formas de trabajo de interés para tu equipo al momento de enfrentar situaciones laborales?															
					2	¿Por lo general eres el primero en proponer, emprender y dirigir nuevas ideas y/o productos al momento de enfrentar situaciones laborales?													
							3	Eres capaz de producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea en tu área de trabajo											
									4	En cuanto a tus nuevas ideas. ¿Reflexionas sobre lo opuesto,									









ORIENTACION A RESULTADOS											
CALIDAD DE TRABAJO											
COMPROMISO											
24	¿Se establecen o estableces acciones claras y precisas para el logro de los objetivos?										
25	¿Promueves el consenso en las decisiones de equipo?										
26	¿Expresas de manera abierta y discutes las diferencias en el equipo?										
27	¿Asumes con agrado y buena disposición el trabajo y tareas encomendadas por tus superiores?										
28	¿Colaboras con la implementación y uso de tecnologías para optimizar procesos dentro del trabajo?										
29	¿Colaboras con actividades extraordinarias a tu función en tu área de trabajo?										
30	¿Tienes un fuerte sentido de pertenencia a tu organización?										
31	¿Realizas un trabajo ordenado?										
32	¿Realizas un trabajo sin errores?										
33	¿Te anticipas a problemas o necesidades futuras en tu área de trabajo u organización?										
34	¿Tu superiores se muestran satisfechos con tu trabajo?										



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Competencias digitales y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque.*

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario virtual "Desempeño laboral"*

III. TESISTA:

Lic. Richard Ignacio Montes Tocto

IV. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES:

.....  
.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 13 de abril del 2021

Dr. Carlos Alberto Otero Gonzales

Firma



EXPERTO

## Anexo 5. Fiabilidad de los instrumentos.

Tabla 8.

*Estadísticas de fiabilidad de la variable competencias digitales.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,982	60

Tabla 9.

*Estadísticas de fiabilidad de total del cuestionario competencias digitales.*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Considera Ud. que es capaz de utilizar de forma eficiente los recursos y herramientas digitales?	232,50	1803,364	-,031	,982
2. ¿Con que frecuencia hace uso de herramientas y medios digitales en su desarrollo profesional?	232,33	1786,242	,414	,982
3. ¿Es capaz de comprender la hipertextualidad (crear, agregar, enlazar y compartir información de fuentes diversas) y multimodalidad de los nuevos medios digitales?	233,17	1769,606	,573	,982
4. ¿Es capaz de integrar las nuevas lógicas digitales y programas informáticos en su trabajo profesional?	233,08	1779,174	,637	,982
5. ¿Es capaz de usar herramientas digitales para el pensamiento reflexivo, la creatividad y la innovación?	233,08	1757,538	,713	,982

6. ¿Gestiona de manera apropiada la identidad digital corporativa y propia?	232,75	1796,932	,072	,983
7. ¿Es capaz de intervenir de forma responsable, segura y ética en entornos digitales corporativos o propios?	232,50	1783,909	,317	,982
8. ¿Es capaz de evaluar críticamente las prácticas sociales de la sociedad del conocimiento? (Capaz de evaluar críticamente como las Tics han cambiado las formas de relacionarnos económicamente, socialmente, culturalmente, etc.)	233,17	1734,515	,684	,982
9. ¿Es capaz de navegar por Internet para acceder a información, recursos y servicios?	232,42	1782,811	,462	,982
10. ¿Es capaz de realizar búsquedas eficientes en Internet que le permiten obtener información relevante para sus objetivos?	232,50	1787,727	,328	,982
11. ¿Es capaz de obtener información en tiempo real y en cualquier lugar?	233,00	1733,455	,696	,982
12. ¿Ud. puede o sabe suscribirse a contenidos relevantes para sus objetivos y monitorizar la Red en busca de información clave?	233,17	1761,970	,596	,982
13. ¿Es capaz de guardar y almacenar de manera organizada la información digital para favorecer su posterior localización?	232,67	1775,333	,470	,982

14. ¿Es capaz de localizar y distinguir nuevas fuentes de información y combinarlas con las ya existentes?	233,08	1754,447	,659	,982
15. ¿Es capaz de evaluar la calidad, la fiabilidad, la pertinencia, la exactitud y la utilidad de la información, los recursos y los servicios obtenidos en la red?	233,33	1730,242	,808	,982
16. ¿Sistematiza y utiliza la información y conocimiento adquirido, añadiendo valor a los resultados obtenidos?	233,17	1718,879	,915	,981
17. ¿Es capaz de comunicarse de forma eficiente de manera asíncrona (en tiempo diferido a través de la red, Email, mensajes fuera de línea a través de la red)?	233,33	1733,697	,663	,982
18. ¿Participa activamente en conversaciones y debates online realizando aportaciones?	233,50	1758,091	,780	,982
19. ¿Es capaz de comunicarse de forma eficaz y productiva con sus colaboradores utilizando medios digitales?	232,75	1771,114	,466	,982
20. ¿Es capaz de comunicarse de forma eficiente de manera síncrona online? (en vivo)	232,92	1743,174	,838	,982
21. ¿Genera contenido de valor y tener opiniones que ayudan a generar debate?	233,42	1756,811	,825	,982
22. ¿Participa proactivamente en entornos digitales, redes sociales y espacios colaborativos online, realizando aportaciones de valor?	233,33	1755,515	,634	,982

23. ¿Identifica nuevos espacios en los que participar que puedan ser de interés?	233,25	1745,659	,711	,982
24. ¿Es capaz de establecer relaciones y contactos profesionales con medios digitales?	233,08	1758,447	,602	,982
25. ¿Es capaz de trabajar en procesos, tareas y objetivos compartidos con medios digitales?	232,75	1779,295	,410	,982
26. ¿Es capaz de producir documentos colaborativos en línea?	232,75	1747,295	,730	,982
27. ¿Es capaz de comunicarse, utilizando medios digitales, de forma eficaz y productiva con sus colaboradores?	232,67	1756,788	,675	,982
28. ¿Es capaz de coordinarse y trabajar en equipo en entornos y con herramientas digitales?	232,58	1740,811	,914	,981
29. ¿Es capaz de gestionar, usando medios digitales, de forma eficiente el tiempo y los recursos humanos asignados?	232,83	1738,697	,870	,981
30. ¿Es capaz de desarrollar e implementar estrategias personales y organizacionales para el trabajo en red?	233,25	1706,932	,895	,981
31. ¿Es capaz de colaborar en redes formales e informales compartiendo información y conocimientos?	233,25	1698,386	,926	,981
32. ¿Genera interacción y relaciones de calidad en entornos y comunidades en línea aprovechando la inteligencia social?	233,25	1705,295	,911	,981
33. ¿Es capaz de gestionar su propia capacitación digital?	233,25	1719,295	,774	,982

34. ¿Emplea Internet para mantenerse actualizado respecto a su especialidad o campo de conocimiento?	232,75	1756,568	,691	,982
35. ¿Conoce y utiliza herramientas y recursos digitales para la buena gestión del conocimiento?	232,75	1757,841	,806	,982
36. ¿Participa en actividades de formación reglada o informal en línea?	233,33	1712,061	,882	,981
37. ¿Contribuye al aprendizaje entre iguales en entornos virtuales y comunidades de práctica?	233,83	1772,333	,278	,983
38. ¿Es capaz de transferir su capacitación en entornos analógicos a los nuevos entornos y herramientas digitales?	233,33	1734,424	,759	,982
39. ¿Es capaz de dar visibilidad a su capacitación profesional utilizando la red?	233,17	1736,152	,784	,982
40. ¿Es capaz de establecer y mantener una red de contactos profesionales de valor en redes virtuales?	233,25	1719,295	,884	,981
41. ¿Es capaz de reconocer las principales claves y tendencias del fenómeno digital de su entorno?	233,50	1721,545	,885	,981
42. ¿Comprende cómo pueden influir las nuevas lógicas digitales en la estrategia de su organización, usuarios y competidores?	233,25	1722,932	,739	,982
43. ¿Es capaz de aplicar a su organización los beneficios de las lógicas digitales para la consecución de objetivos y eficiencia?	233,25	1719,295	,884	,981



44. ¿Maneja indicadores de reputación digital de su organización y su competencia?	234,17	1731,242	,635	,982
45. ¿Promueve acciones concretas para promover la circulación de la información?	233,33	1704,061	,908	,981
46. ¿Tiene una visión general de la información y el conocimiento necesario para lograr los objetivos estratégicos de su organización y generar acciones concretas para obtenerlo?	232,92	1752,811	,697	,982
47. ¿Fomenta, impulsa y facilita la utilización de herramientas digitales en su equipo para la consecución de objetivos y resultados?	233,25	1719,841	,878	,981
48. ¿Promueve y facilita estructuras organizativas (esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos) que fomentan y facilitan la circulación de la información en su equipo?	233,42	1711,538	,876	,981
49. ¿Es capaz de comunicarse con su equipo de forma efectiva a través de canales virtuales?	233,08	1724,992	,878	,981
50. ¿Promueve el uso de herramientas digitales para mantener al equipo informado, asegurándose de que disponen de la información necesaria para realizar su trabajo?	232,92	1734,811	,774	,982

51. ¿Genera confianza y consigue el compromiso de su equipo de forma no presencial?	233,00	1719,818	,904	,981
52. ¿Lidera de manera distribuida y virtualmente, escuchando y fomentando la participación en las decisiones del equipo?	233,25	1690,205	,954	,981
53. ¿Comprende las interacciones en los grupos virtuales, gestiona los conflictos y fomenta la colaboración?	233,42	1710,811	,833	,981
54. ¿Monitoriza la actividad de sus principales clientes/usuarios en la Red?	233,50	1733,727	,580	,982
55. ¿Conoce el perfil de sus clientes y sabe cómo se relacionan en la Red?	233,92	1751,356	,532	,982
56. ¿Utiliza la Red para conocer las necesidades actuales y potenciales de clientes y usuarios?	233,83	1756,515	,466	,982
57. ¿Establece mecanismos para conversar digitalmente con sus clientes y usuarios?	233,67	1736,242	,588	,982
58. ¿Es capaz de informarse y comunicarse de manera eficaz a través de medios digitales?	232,83	1739,970	,852	,981
59. ¿Considera lo digital a la hora de aportar soluciones para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios?	233,17	1738,152	,571	,982
60. ¿Establece mecanismos digitales de monitorización de la satisfacción de sus clientes y usuarios?	233,75	1713,295	,700	,982

**Tabla 10.**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	40

**Tabla 11.**

*Estadísticas de fiabilidad de total del cuestionario desempeño laboral.*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Generas nuevas ideas, nuevas formas de trabajo de interés para tu equipo al momento de enfrentar situaciones laborales?	173,58	189,902	,735	,915
2. ¿Por lo general eres el primero en proponer, emprender y dirigir nuevas ideas y/o productos al momento de enfrentar situaciones laborales?	173,58	185,902	,734	,915
3. Eres capaz de producir ideas en cantidad y calidad de una manera permanente y espontánea en tu área de trabajo	173,83	184,879	,842	,913
4. En cuanto a tus nuevas ideas. ¿Reflexionas sobre lo opuesto, cuestionas tu juicio y/o buscas caminos diferentes antes de proponerlas o emprenderlas?	173,92	194,811	,697	,916
5. Con respecto a tus nuevas ideas. ¿Permites cambios, modificaciones y/o variaciones antes de emprenderlas?	173,50	189,727	,700	,915

6. ¿Tus ideas por lo general son aceptadas, apoyadas e impulsadas por tus colegas y/o colaboradores?	173,83	186,879	,690	,915
7. ¿Formalizas tus ideas ante tu jefe y/o equipo?	173,83	177,242	,798	,913
8. ¿Confías en la eficiencia y eficacia de tus ideas o propuestas?	172,92	202,265	,281	,920
9. ¿Por lo general tus ideas son viables en cuanto a presupuesto y otros recursos?	173,50	187,364	,717	,915
10. ¿Completas tus tareas y/o actividades dentro del horario laboral?	173,00	200,545	,365	,919
11. ¿Tienes en consideración el uso de recursos para lograr tus objetivos laborales?	173,42	191,720	,670	,916
12. ¿Cumples con los objetivos de tu trabajo con destreza e iniciativa?	172,92	199,720	,571	,918
13. ¿Tienes buena actitud frente a un esfuerzo extra por el cumplimiento de los objetivos de la organización?	173,08	196,447	,582	,917
14. ¿Realizas tu trabajo dentro del tiempo establecido?	172,83	204,879	,218	,920
15. ¿cumples con las normas internas establecidas dentro del ambiente laboral?	172,58	207,902	,000	,921
16. ¿Cumples con los horarios de trabajo, refrigerio, descanso establecidos en tu organización?	172,58	207,902	,000	,921
17. ¿Asumes las consecuencias negativas de tus acciones?	173,00	200,000	,245	,922
18. ¿Demuestras respeto, por colegas, colaboradores y jefes?	172,58	207,902	,000	,921

19. ¿Valoras y respetas las ideas de tus colegas, colaboradores y jefes?	172,58	207,902	,000	,921
20. ¿Generas alternativas de solución ante problemas y/o conflictos?	173,08	193,720	,610	,917
21. ¿Aceptas críticas de manera positiva?	172,83	203,970	,200	,921
22. ¿Consideras que la comunicación con tus colegas, colaboradores y jefes, es clara, fluida y precisa?	173,33	202,242	,199	,922
23. ¿Propicias un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo?	172,67	202,970	,589	,919
24. ¿Se establecen o estableces acciones claras y precisas para el logro de los objetivos?	173,08	198,811	,454	,918
25. ¿Promueves el consenso en las decisiones de equipo?	172,92	196,083	,625	,917
26. ¿Expresas de manera abierta y discutes las diferencias en el equipo?	173,50	187,364	,800	,914
27. ¿Asumes con agrado y buena disposición el trabajo y tareas encomendadas por tus superiores?	173,00	205,091	,173	,921
28. ¿Colaboras con la implementación y uso de tecnologías para optimizar procesos dentro del trabajo?	172,92	198,629	,651	,917
29. ¿Colaboras con actividades extraordinarias a tu función en tu área de trabajo?	173,42	204,992	,063	,925
30. ¿Tienes un fuerte sentido de pertenencia a tu organización?	172,92	202,992	,333	,920
31. ¿Realizas un trabajo ordenado?	172,92	210,265	-,183	,923

32. ¿Realizas un trabajo sin errores?	173,25	204,568	,219	,920
33. ¿Te anticipas a problemas o necesidades futuras en tu área de trabajo u organización?	173,83	190,879	,603	,917
34. ¿Tu superiores se muestran satisfechos con tu trabajo?	173,00	204,727	,112	,922
35. ¿Sientes satisfacción por el desempeño de tu trabajo?	172,58	207,902	,000	,921
36. ¿Buscas un resultado mejor al establecido?	172,83	195,970	,663	,917
37. ¿Cumples con las metas en cantidad, establecidas en el POI (Plan operativo institucional) de tu organización?	172,83	198,879	,691	,917
38. ¿Cumples con las metas en tiempo, establecidas en el POI (Plan operativo institucional) de tu organización?	173,08	196,629	,572	,917
39. ¿Evalúas periódicamente el cumplimiento de tus indicadores y/o metas?	173,33	195,515	,480	,918
40. ¿Evalúas periódicamente el cumplimiento la acciones estratégicas, establecidas en el PEI (Plan estratégico institucional) de tu organización?	173,33	195,515	,480	,918

## Anexo 6. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Dimensiones variable competencias digitales:

Tabla 12.

Distribución Dimensión 1. Organizaciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	16,7	16,7	16,7
	Media	2	16,7	16,7	33,3
	Alta	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

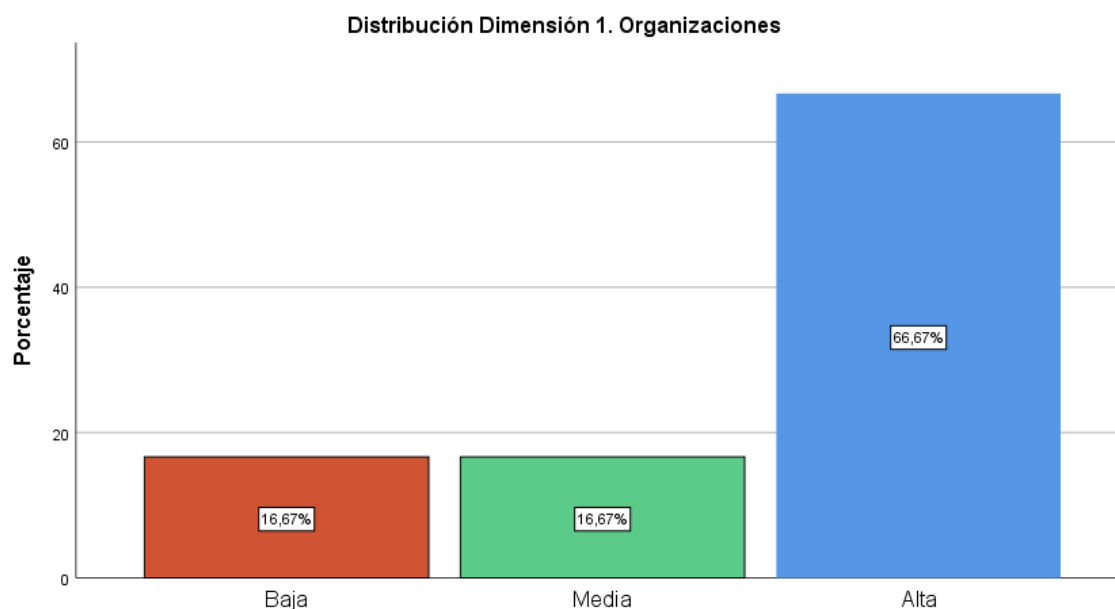


Figura 4.

Distribución Dimensión 1. Organizaciones.

En la tabla 12 y figura 4, se observa en la dimensión organizaciones de la variable competencias digitales los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque cuentan con un nivel bajo de 16.7%, medio de 16.7 y alto de 66.7%. Siendo considerado en promedio óptimo, pero poniendo atención y sin descuidar a los de nivel bajo.

Tabla 13.

Distribución Dimensión 2. Procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	3	25,0	25,0	25,0
	Alta	9	75,0	75,0	100,0
	Total	12	100,0	100,0	

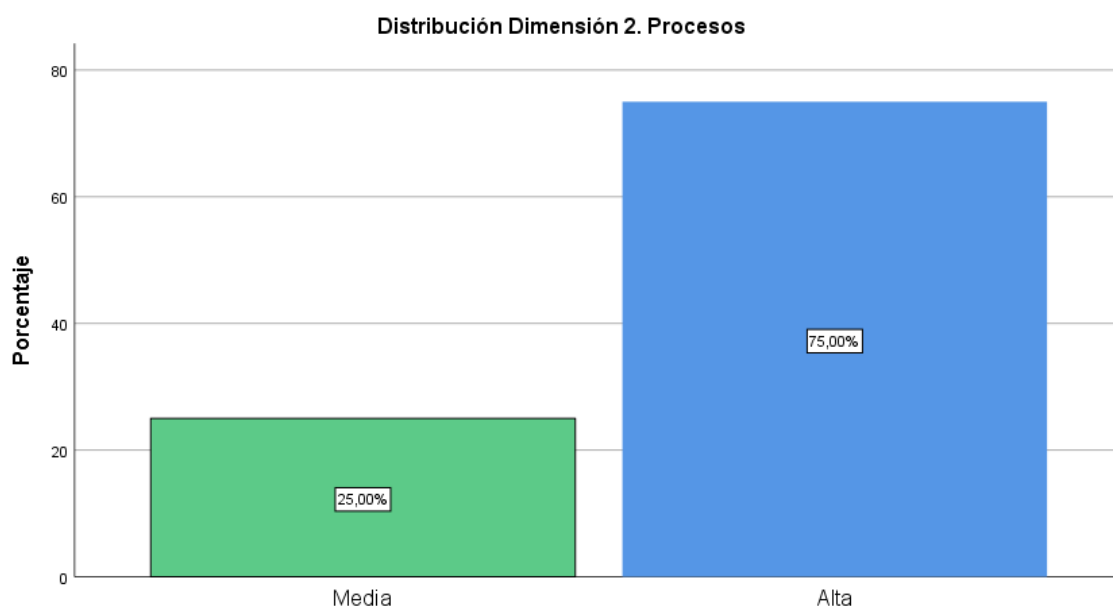


Figura 5.

Distribución Dimensión 2. Procesos.

Los resultados de la tabla 13 y la figura 5, muestran que los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque tienen con un nivel medio de 25% y alto de 75% en cuanto a la dimensión procesos de la variable competencias digitales.

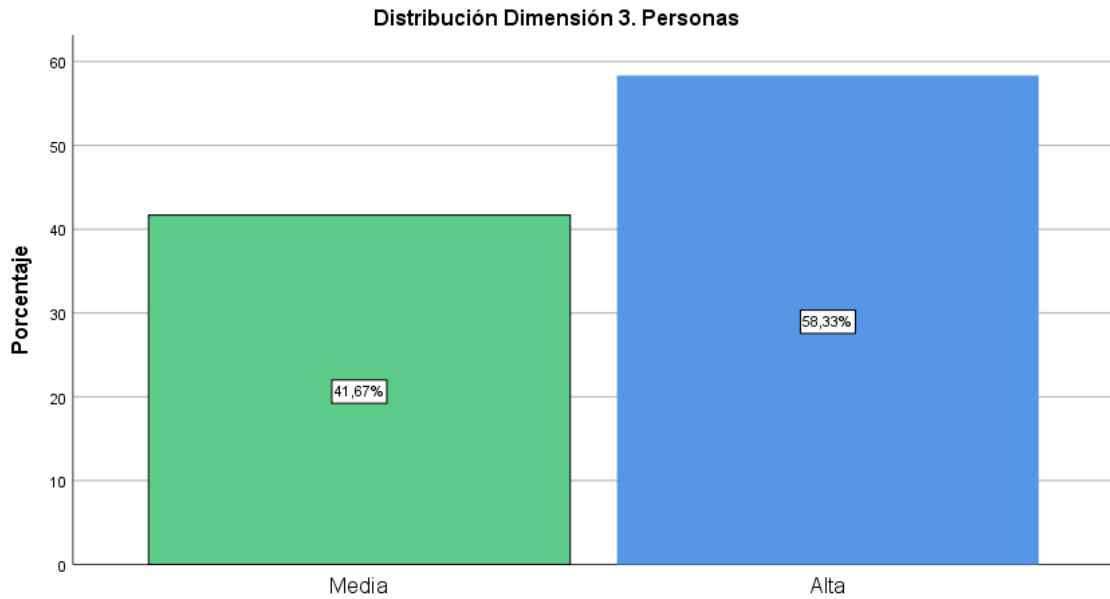
Tabla 14.

Distribución Dimensión 3. Personas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	5	41,7	41,7	41,7
	Alta	7	58,3	58,3	100,0



Total	12	100,0	100,0
-------	----	-------	-------



*Figura 6.*  
*Distribución Dimensión 3. Personas.*

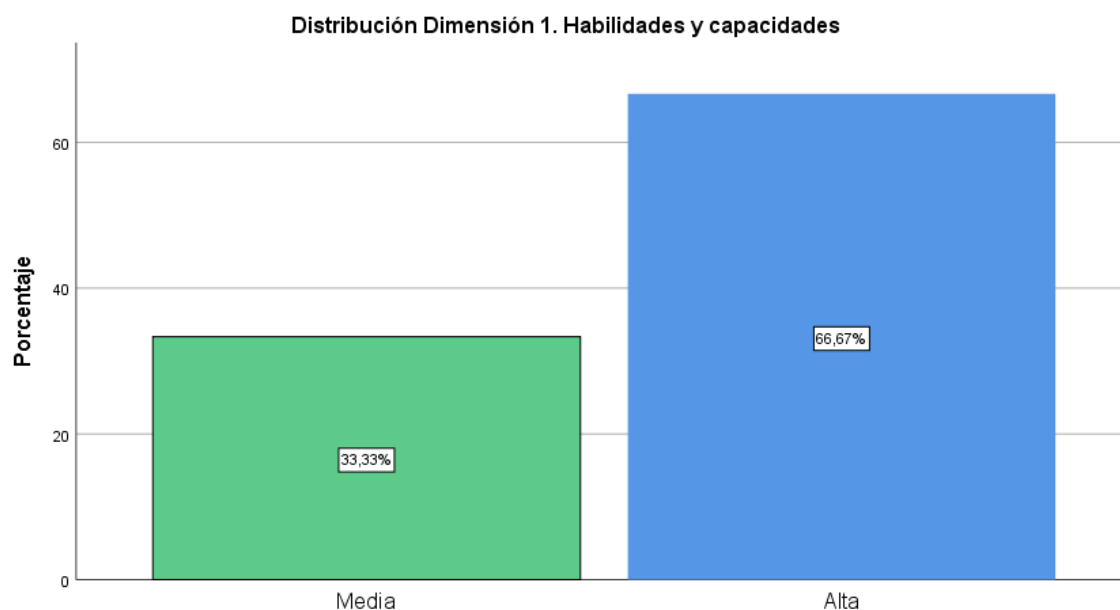
La tabla y figura anterior muestran que los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque en cuanto a la dimensión personas de la variable competencias digitales, tienen con un nivel medio de 41.67% y un nivel alto de 58.33%.

Dimensiones variable desempeño laboral:

*Tabla 15.*

*Distribución Dimensión 1. Habilidades y capacidades.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	4	33,3	33,3	33,3
	Alta	8	66,7	66,7	100,0
	Total	12	100,0	100,0	



*Figura 7.*

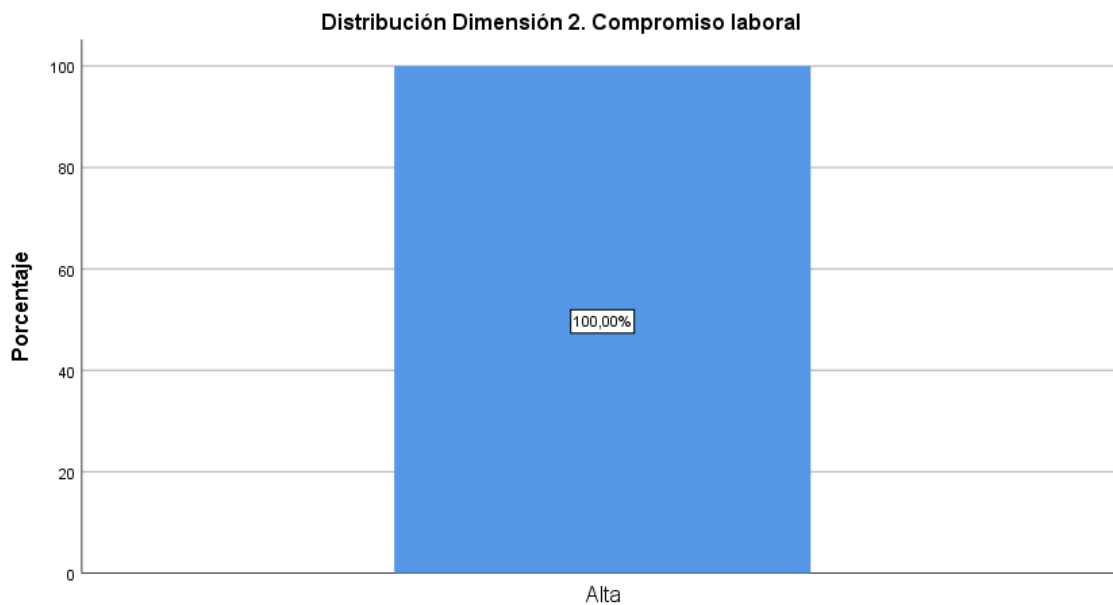
*Distribución Dimensión 1. Habilidades y capacidades.*

En la tabla 17 y figura 7, podemos ver que los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque en cuanto a la dimensión 1 de la variable desempeño laboral se percibe con un nivel medio en un 33.33% y en un nivel alto un 66.67%. En su mayoría los trabajadores consideran que cuentan con muchas habilidades y altas capacidades para el desempeño de su trabajo.

*Tabla 16.*

*Distribución Dimensión 2. Compromiso laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	12	100,0	100,0	100,0



*Figura 8.*

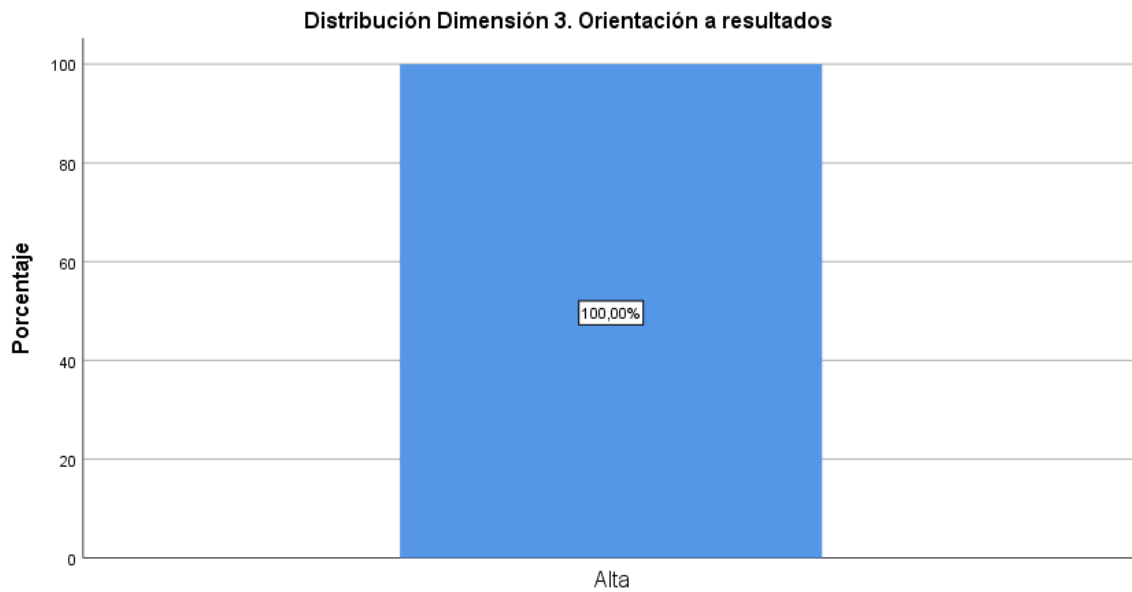
*Distribución Dimensión 2. Compromiso laboral.*

La tabla y figura anterior muestran que los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque se perciben como altamente comprometidos con su trabajo en un 100%. Estos resultados corresponden a la dimensión 2 de la variable desempeño laboral.

*Tabla 17.*

*Distribución Dimensión 3. Orientación a resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	12	100,0	100,0	100,0



*Figura 9.*

*Distribución Dimensión 3. Orientación a resultados.*

En la tabla 17 y la figura 9, podemos observar que existe una percepción alta en un 100% con respecto a la dimensión 3 de la variable desempeño laboral. Los trabajadores de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque consideran que sus resultados y enfoque hacia la obtención de resultados tiene un alto nivel.