



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

**Competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del
Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

González Cueva Vda. de Zapata, Martha Patricia ([ORCID:0000-0002-7774-1232](https://orcid.org/0000-0002-7774-1232))

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena ([ORCID:0000-0002-3034-2170](https://orcid.org/0000-0002-3034-2170))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

TRUJILLO-PERÚ

2022

Dedicatoria:

A Dios, por los dones concedidos, también por mantenerme segura y acompañarme en mis proyectos, por mandarme sus ángeles cada día y manifestar su presencia en mi vida.

A mis hijos Carmelo y Fátima Regina, quienes son la fuente de mi inspiración, constancia, superación y logros. Creer en ti mismo es el primer paso, razón para dedicarles, con amor, mi legado.

A mi madre, por forjarme como la mujer que ahora soy, fuerte, empoderada y con propósitos definidos. Otro de los motivos para dedicarle esta investigación es su inquebrantable amor y paciencia

A mis amigos y amigas que son el arco iris de nuestras vidas y tienen la magia de conocer nuestros corazones, nuestro silencio, nuestros enfados y nuestras alegrías y aun así permanecen a nuestro lado, sin preguntas.

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de empezar y concluir la Maestría.

A la Dra. María Elena Alva Loyola, director de tesis.

Al Dr. Jean Carlos Zapata Rojas

Al Dr. Alfredo Nicanor Méndez Gastañadui

Y a todos mis maestros por sus orientaciones académicas permitiendo incorporar nuevas competencias profesionales vigentes en un mundo ágil, dinámico y disruptivo.

A mis compañeros y compañeras por sus lecciones de vida que fueron aprendizajes de tolerancia y empatía en las horas incansables de estudio y constancia para lograr alcanzar la realización de nuestras metas y anhelos.

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria:..... | ii |
| Agradecimiento: | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 9 |
| III. METODOLOGÍA..... | 21 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 22 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 23 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.5. Procedimientos | 26 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 27 |
| 3.7. Aspectos éticos | 28 |
| IV. RESULTADOS | 29 |
| V. DISCUSIÓN..... | 49 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 52 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 54 |
| REFERENCIAS | 55 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 1</i> Prueba de confiabilidad de la escala de competencia digitales | 25 |
| <i>Tabla 2</i> Prueba de confiabilidad de la escala de desempeño laboral | 26 |
| <i>Tabla 3</i> Prueba de normalidad de datos..... | 28 |
| <i>Tabla 4</i> Nivel de competencias digitales de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 30 |
| <i>Tabla 5</i> Nivel de desempeño laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 31 |
| <i>Tabla 6</i> Nivel de cumplimiento de los objetivos y tareas de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 32 |
| <i>Tabla 7</i> Nivel de calidad del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 33 |
| <i>Tabla 8</i> Nivel de conocimiento y dominio del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 34 |
| <i>Tabla 9</i> Nivel de disciplina laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 35 |
| <i>Tabla 10</i> Nivel de iniciativa de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 36 |
| <i>Tabla 11</i> Nivel de cooperación y trabajo en equipo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 37 |
| <i>Tabla 12</i> Nivel de motivación de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 38 |
| <i>Tabla 13</i> Nivel de superación personal de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 39 |
| <i>Tabla 14</i> Nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 40 |

| | |
|---|----|
| <i>Tabla 15</i> Nivel de relación entre competencias digitales y dimensiones del desempeño laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 41 |
| <i>Tabla 16</i> Nivel de relación entre competencias digitales y calidad del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 42 |
| <i>Tabla 17</i> Nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021..... | 43 |
| <i>Tabla 18</i> Nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 44 |
| <i>Tabla 19</i> Nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021..... | 45 |
| <i>Tabla 20</i> Nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 46 |
| <i>Tabla 21</i> Nivel de relación entre competencias digitales y motivación de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 47 |
| <i>Tabla 22</i> Nivel de relación entre competencias digitales y superación personal de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 | 48 |

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, a través de una investigación de tipo aplicada, descriptiva, de naturaleza cuantitativa y usando un diseño correlacional. La muestra de estudio se conformó con 30 colaboradores a quienes se administró dos encuestas materializadas en dos cuestionarios adaptados para Google Form: el primero, respecto a la variable competencias digitales y el segundo sobre desempeño laboral. Dichos cuestionarios fueron estandarizados y validados en diversas investigaciones previas; a la vez, se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, la misma que determinó su alta confiabilidad. Para el análisis de los datos se usó tanto la estadística descriptiva como la inferencial. En el primer caso para identificar el nivel de competencias digitales y de desempeño laboral de los colaboradores; en el segundo, se determinó la correlación entre ambas variables mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Se halló que dicha relación es baja ($r=,099$) y no significativa ($p=,603>,05$), por lo se concluyó en descartar la hipótesis que asumió la existencia de relación alta y significativa entre competencias digitales y desempeño laboral en la muestra estudiada.

Palabras clave: competencias digitales, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The objective of this research was to determine the level of relationship between digital skills and job performance in employees of Banco de la Nación, Trujillo Branch, 2021, through an applied, descriptive, quantitative research and using a correlational design. The study sample was made up of 30 collaborators who were administered two surveys materialized in two questionnaires adapted for Google Form: the first, regarding the variable digital skills and the second on job performance. These questionnaires were standardized and validated in various previous investigations; at the same time, Cronbach's Alpha test was applied, the same one that determined its high reliability. Descriptive and inferential statistics were used for data analysis. In the first case, to identify the level of digital skills and job performance of employees; in the second, the correlation between both variables was determined using Spearman's non-parametric Rho test. It was found that this relationship is weak (.099) and not significant ($p = .603 > .05$), so it was concluded in discarding the hypothesis that assumed the existence of a high and significant relationship between digital skills and job performance in the studied sample.

Keywords: digital competence, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

Apenas iniciado el año 2020, ante la alerta de propagación por una nueva y letal cepa de coronavirus, la Organización Mundial de la Salud declaró en emergencia la salud pública internacional, pues el virus en mención había llegado al nivel de pandemia global y, por su condición de altamente contagioso y mortal para el ser humano, se convirtió en el mayor riesgo que la humanidad ha afrontado en los años recientes. Al mismo tiempo, tal como antes los hicieron los gobiernos de otros continentes, los de América Latina y el Caribe pusieron en marcha diversas acciones sanitarias y sociales encaminadas a reducir las consecuencias de la pandemia por COVID-19, a la vez que impulsaron estrategias a corto plazo para contrarrestar a la emergencia sanitaria. Aun así, consecuencias severas se produjeron en los aspectos relacionados al empleo, los ingresos, la pobreza y la violencia contra las mujeres, entre otros (Cepal, 2021).

En el caso del Perú, ante la amenaza por COVID -19, el gobierno inició acciones para enfrentar la pandemia mediante un “aislamiento social obligatorio”, desde marzo del 2020, el mismo que; junto al “estado de emergencia”, impuso el cierre total de las fronteras, la permanencia obligatoria de todos los peruanos al interior de sus hogares, y otras acciones que paralizaron el país, y que obligaron a adoptar medidas complementarias, dentro de las cuales, una de las más notorias fue el trabajo remoto para servidores públicos y privados.

Es preciso anotar que el trabajo remoto se extiende más allá de aquel que exige solo el uso de medios informáticos, de TICs o similares (teletrabajo), y se refiere a aquel tipo de labores en la que el trabajador pueda desarrollar sus tareas sin asistir físicamente a su centro de labores y cuente con los medios materiales para desarrollarlo de forma exitosa y completa.

En esa misma dirección, el gobierno empezó a emitir una serie de decretos de urgencia, estableciendo medidas extraordinarias, de tenor económico y financiero, incluyendo medidas específicas a favor de aquellos trabajadores a quienes se considera como parte de grupos de riesgo, sea por avanzada edad

o componentes clínicos, de acuerdo a lo señalado en la Resolución Ministerial N° 084-2020-MINSA y sus modificatorias (Ministerio de Salud, 2020). Los beneficiarios de dicha normativa fueron aquellas personas con edades superiores a sesenta años, con hipertensión arterial, con padecimientos cardiovasculares, con mal pulmonar crónico, con cáncer o con otras fases de inmunosupresión. Además, distingue dos aspectos relevantes: i) debe identificarse a quienes están incluidos en el grupo de riesgo, con el objetivo de destinarlos, de manera obligatoria al cumplimiento de sus labores, de manera remota; y, ii) de no ser posible la aplicación de dicha forma de trabajo remoto en los servidores considerados en el citado grupo, porque las características propias de sus labores no lo permiten, los empleadores están obligados a otorgar licencia con goce de haberes, sujeta a resarcimiento ulterior, por todo el tiempo que la emergencia sanitaria por el COVID-19 se prolongue. Los empleadores, si así lo desean, pueden exonerar al trabajador de la referida compensación.

Esta emergencia por la pandemia no solo ha mostrado las vulnerabilidades preexistentes, sino que ha generado otras más específicas emergentes, de manera muy violenta, afectando a todos los seres humanos, aunque a unos más que a otros, originando altos niveles de estrés tanto individual como colectivo, expresiones de temor, desesperación, desconfianza, zozobra, temor al contagio, sensación de indiferencia frente a aquellas personas diagnosticadas con el COVID-19, etc. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura UNESCO, 2020). Dicha situación es más aguda en personas más vulnerables, presentando carencias y dificultades para adaptarse a los nuevos hábitos; en igual medida, a aquellos que debían enfrentarse a una nueva situación laboral desde una oficina virtual, teniendo como herramienta a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, aunque no necesariamente un dominio de la misma, lo que supuso enfrentarse a una situación tan complicada como única forma de sobrevivir a un escenario tan estresante como la propia pandemia (Manrique, 2020).

El teletrabajo, casi lejano hasta entonces, solo necesitó de unos días para convertirse en la alternativa principal de la sociedad para llevar a cabo los procesos que mantuvieran, al menos, actividades muy esenciales, en el marco de una sociedad globalizada. Y que con la mejor disposición de las personas, quienes hicieron grandes esfuerzos para adaptarse a la nueva realidad, las dificultades seguían ampliándose, especialmente el acceso a los servicios de internet estables y con ancho de banda suficiente, asignaciones de laptops, configuración de VPN para acceder a las aplicaciones y plataformas virtuales, adecuar y compartir ambientes convenientes para trabajar (Organización Internacional del Trabajo, 2020).

En esencia, nunca fue fácil pasar de un entorno analógico a otro digital, porque no solo se trata de adecuarse a la tecnología, ser resiliente y dotarse de habilidades digitales para incrementar la capacidad de relacionarse con los demás, innovar, trabajar en equipo, emprender y liderar, sino de adaptarse a un nuevo escenario que obliga a las personas y organizaciones a acomodarse a nuevas reglas. Es decir, no puede haber colaboradores digitales si no poseen habilidades para crear valor con la tecnología, crear economía a través de nuevos productos y servicios. En este contexto es muy complicado contribuir a cumplir los objetivos de la organización; lo que significaría la necesidad de construir un nuevo tipo de colaborador, poseedor de competencias digitales, habilidades y aptitudes tecnológicas que requieren acceso a la información, entrenamiento y experiencia para ser dominadas.

Todas esas competencias resultan aún más difíciles de alcanzar para los colaboradores considerados dentro de los grupos de vulnerabilidad, principalmente porque realizan tareas rutinarias, obligados a separarse físicamente de sus puestos de trabajo habitual, por lo que podrían ser considerados como improductivos, a pesar de que siguen cumpliendo sus funciones mediante el trabajo remoto, aunque la mayoría aceptaría horas de licencia con goce de haber, compensando sus horas de jornada laboral

mediante las capacitaciones consideradas en la plataforma del aula virtual del Banco de la Nación, con la aspiración de obtener habilidades digitales.

La singular característica de este grupo es que debe sobrevivir frente al aislamiento por la emergencia sanitaria, en un contexto de escasa participación y comunicación con la institución, lo que aumenta su desmotivación y temores, apartándolos de la oportunidad que también está presente cuando se presentan ciertas amenazas y, de ese modo, reduciendo la posibilidad de mantenerse vigentes en el mercado laboral. Es decir, los colaboradores que tienen más posibilidades de éxito, en un proceso de digitalización constante, son los que acceden a todas las oportunidades, especialmente a aquellas surgidas de la propia experiencia, la misma que le es negada a los considerados vulnerables (Mendizábal, 2018).

En este sentido se ha observado que, en lo concerniente a las competencias digitales que deben poseer los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, existen problemas para emplear los aparatos tecnológicos; para manejar de manera funcional programas informáticos sobre administración, contabilidad y finanzas, para utilizar de manera creativa las páginas web y para realizar un adecuado tratamiento, búsqueda y procesamiento de la información.

A ello se suman problemas como la falta de comprensión y conocimiento de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación, la falta de un adecuado tratamiento, análisis e interpretación de la información, además de falta de estrategias para una adecuada comunicación y uso de la información. También se ha observado problemas a nivel de una adecuada interacción utilizando tecnologías digitales, así como falta de una adecuada gestión de la identidad digital.

En lo relacionado al desempeño laboral se ha observado que los Servidores del Banco de la Nación de Trujillo presentan problemas como la falta de identificación con la misión de la institución, desmotivación producto de la falta de incentivos, recompensas y reconocimiento personal y social esto lleva

además a una insatisfacción laboral. También se observa la ausencia de eficacia y eficiencia en la labor de algunos trabajadores, así como el incumplimiento de normas, tareas y horarios de trabajo y poco compromiso en su formación y desarrollo profesional. De otro lado, se observa la falta de colaboración voluntaria y entusiasta con el grupo, así como la falta de una comunicación adecuada para la toma de decisiones en grupo.

De acuerdo con Herzberg, citado por Kian, (2013), lo anterior podría ser consecuencia de hábitos humanos e institucionales encaminados a satisfacer las necesidades de nivel inferior (extrínsecas o factores higiénicos) de los individuos, lo que no los motivaría a esforzarse, sino que solo evitaría que se sientan insatisfechos. Por el contrario, para motivar a los empleados, se deben satisfacer las necesidades de nivel superior (factores intrínsecos o de motivación).

La implicación para organizaciones para usar esta teoría es que cumplir con los factores extrínsecos o de higiene de los empleados solo evitará que los empleados estén activamente insatisfechos, pero no los motivará a contribuir con un esfuerzo adicional hacia un mejor desempeño. Para motivar a los empleados, las organizaciones deben centrarse en proporcionar factores intrínsecos o de motivación (Robbins, 2004), los mismos que sirven como guía para los empleadores a la hora de crear un entorno de trabajo favorable donde los empleados se sientan cómodos trabajando en el interior.

Los factores intrínsecos son muy eficaces para crear y mantener efectos positivos más duraderos en el desempeño de los empleados hacia sus puestos de trabajo, ya que estos factores son las necesidades humanas básicas para el crecimiento psicológico e impulsarán a los empleados a insertar un interés adicional en su trabajo. Cuando los empleados hayan satisfecho sus necesidades de motivación, su desempeño habrá sido más eficiente.

Frente a esta realidad problemática se plantea el problema: ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo 2021? Asimismo, se plantea los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación; y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021? ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?; ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021? Y, ¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo 2021?

La investigación se justifica teóricamente porque contribuye a desarrollar los fundamentos teóricos respecto a variables como las competencias digitales y el desempeño laboral en lo concerniente a su conceptualización, teorías y dimensiones. La justificación práctica se manifiesta en que contribuye a diagnosticar el nivel de competencias digitales y del desempeño laboral, y de sus respectivas dimensiones, en los Servidores del Banco de la Nación de

Trujillo. Metodológicamente, se justifica porque sus resultados, conclusiones, técnicas e instrumentos se utilizarán de referencia para posteriores investigaciones que aborden el estudio de la influencia de las variables de estudio. Del mismo modo, la justificación social se manifiesta en que el estudio se relaciona con variables que son producto de la constante práctica social, y que, a la vez, contribuyen a su construcción, avance y desarrollo.

Así, el objetivo general de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Del mismo modo, los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; determinar el nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; determinar el nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación; y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; Describir el nivel de relación entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 y describir el nivel de relación entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Se partió de la hipótesis general que existe relación alta y significativa entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Las hipótesis específicas fueron: el nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo; el nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo; el nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; Iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 y existe relación alta y significativa entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales puede citarse a Segre et al. (2020), quienes desplegaron un estudio orientado a identificar la autopercepción del nivel de competencias digitales en la información y la comunicación. La investigación fue de tipo descriptiva y enfoque cuantitativo. Usaron una muestra compuesta por 59 estudiantes, a la que aplicaron un cuestionario. Concluyeron que, considerando que la cantidad de estudiantes ubicados en nivel intermedio y básico sigue siendo alto, incluso, en las competencias esenciales como la evaluación de la información y las pautas para interrelacionarse en entornos digitales. Propusieron orientar el perfeccionamiento de las competencias digitales hacia un nivel evolucionado con el fin de garantizar que todos los nuevos profesionales puedan desarrollar sus habilidades de manera competente, a fin de estar a tono con los elementos de excelencia que la tecnología impone.

Desde otra perspectiva, Katz et al. (2020) desarrollaron un estudio con el objetivo de aportar a la consideración respecto al impacto de la pandemia de COVID-19 y esbozar propuestas para aminorar sus secuelas en América Latina y el Caribe. La investigación fue básica, descriptiva y se desarrolló siguiendo un enfoque cualitativo. Las conclusiones a las que arribaron fueron que el traslado masivo al teletrabajo está causando la saturación enrutadores Wi-Fi, debido al incremento de trabajo en la nube y las videoconferencias y que, de otro lado, la resiliencia del soporte productivo también deja ver ciertos errores, no en lo que se refiere a las acciones de adopción de la tecnología, sino en la asimilación de la misma hacia los procesos de producción, en especial a las cadenas de abastecimiento.

Asimismo, Juárez y Marqués (2019) desplegaron un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cualitativo, con el objetivo de registrar los aspectos de la competencia digital que, en el contexto actual, son esenciales para el acceso a la mayor porción de conductos destinados a la búsqueda de empleo, lo que implica que, para poder plegarse al mercado laboral con mayores posibilidades

de éxito y autonomía, es necesario consultar diversas propuestas para la sistematización de habilidades, las mismas que, ligados a conocimientos en torno a la competencia digital, permiten seleccionar y ejecutar aquellos que los investigadores consideran más precisos para acceder y utilizar autónomamente, a la vez que permite analizar el papel que desempeñan en el proceso productivo. Mediante la apreciación de cinco peritos en el ámbito de la orientación laboral y la empleabilidad, consiguieron una relación de indicadores de la competencia digital, esenciales para la busca de empleo y una lista de conductos de búsqueda de empleo. Las conclusiones admitieron la estructuración de bases para posteriores estudios, tanto en lo concerniente a la orientación laboral, como en la valoración de la competencia digital como base para la búsqueda de empleo.

En otro ámbito, García (2019) desplegó un estudio orientado a describir las implicancias de desarrollar una educación digital que dote de competencias digitales a los trabajadores. El estudio fue básico descriptivo y se ejecutó siguiendo un enfoque cualitativo. Concluyó en que se han producido muchísimas innovaciones disruptivas, en un período de tiempo realmente corto, que obliga un ingreso a una era tecnológica y digital inminente, por lo que resulta imperativo invertir en recursos humanos, para que estos puedan adquirir nuevas aptitudes de acuerdo a las nuevas demandas del mercado laboral. Asimismo, tanto las que ya se han producido, como las que están por venir, afectan a todos, tanto en los estilos de vida y como también en la forma de ejercer las labores. Para estas circunstancias y escenarios complejos, ambiguos, inciertos y vulnerables, es preciso dar un giro en las formas de educar, en las que sea obligatoria la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas a todos y cada uno de los procesos, como alternativa de respuesta a tales profundos cambios.

También puede mencionarse a Álvarez et al. (2017), quienes desarrollaron una investigación con el objetivo de evaluar las competencias digitales de aspirantes a profesionales, en función a las necesidades corporativas que se

están demandando en varias naciones de Europa y América Latina. La investigación fue básica descriptiva y se realizó siguiendo un enfoque cuantitativo, trabajaron con una muestra de candidatos a dos titulaciones universitarias, en España y México y para coleccionar los datos utilizaron, como instrumento, un cuestionario. Concluyeron que las tecnologías digitales más desarrolladas, tales como la comunicación celular, las redes sociales, la información en la nube, el análisis masivo de datos, los terminales inteligentes, los objetos y sensores interconectados, etc. están transformando los hábitos laborales, lúdicos y privados con mayor celeridad. De otro lado, también concluyeron que es necesario capacitarse en nuevas competencias, las mismas que deben adaptarse al impacto que produce la innovación tecnológica en las actividades económicas, y que se manifiestan no sólo en la esfera profesional, sino en la totalidad de actividades humanas, desde gestionar y procesar información, trabajar y usar nuevas formas digitales y tecnológicas, adaptarse y movilizarse en este nuevo entorno.

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel nacional y que guardan relación con la investigación es factible mencionar la realizada por Hanco (2019) quien desarrolló un estudio con maestros de la Institución Educativa Particular La Cantuta, Arequipa, con el objetivo lograr establecer si hay relación entre la competencia digital y la gestión de la información de dichos docentes, mediante un enfoque cuantitativo, y una investigación básica, descriptivo-correlacional y diseño no experimental. Trabajó con una muestra seleccionada de modo no probabilístico, compuesta por 25 sujetos. Para recolectar los datos de ambas variables usó la encuesta, como técnica, y como instrumentos dos cuestionarios estandarizados, con escala tipo Likert. Los datos se organizaron y procesaron en tablas y figuras. Para la contrastación de hipótesis aplicó la prueba de correlación r Pearson usando el programa SPSS. Halló correlación alta y positiva entre ambas variables ($r=,719$), lo que determinó la aceptación de la hipótesis alterna y el rechazo de la nula.

También se tiene el estudio de Castillo (2019), quien desarrolló una investigación orientada a establecer la relación entre el nivel de uso, tanto de las tecnologías de la información y comunicación como del de desempeño laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Santa - Nuevo Chimbote - 2018. La investigación fue de tipo básica, descriptiva, correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población se estructuró en función a los trabajadores de la institución mencionada y la muestra fue de 30 trabajadores, seleccionada mediante muestreo no probabilístico. Usó la encuesta y el cuestionario, como técnica e instrumento, respectivamente. Los resultados mostraron la existencia de un nivel medio en tecnologías de la información y comunicación y alto en lo concerniente al desempeño laboral. De otro lado, halló relación alta y significativa entre ambas variables de estudio.

Del mismo modo, Flores (2019) desarrolló una investigación cuyo objetivo fue la determinación de la relación existente entre las variables competencias digitales y desempeño docente, mediante un estudio básico, descriptivo, correlacional, no experimental y con cuantitativo, de corte transversal, y en una muestra de 96 docentes, a quienes se les aplicó cuestionarios. Para analizar los resultados usó el coeficiente de correlación de Spearman. Halló relación significativa y moderada entre competencias digitales y desempeño docente; con un valor $Rho=,491$ y un $p\text{-valor}=,000$.

A los anteriores se suma el estudio de Espino (2018), quien desarrolló un estudio cuyo objetivo general fue el de determinar la relación entre las variables competencias digitales de los docentes y desempeño pedagógico en las sesiones de aula. La investigación fue básica, descriptiva, correlacional y de enfoque cuantitativo, la misma que se trabajó con una muestra de 165 docentes, todos integrantes de las instituciones educativas de la jurisdicción del distrito de Vista Alegre de la provincia de Nazca. Para recopilar la información recurrió a encuesta, como técnica y a un cuestionario y una ficha de observación, como instrumentos. Halló que, en el caso de ese grupo de

docentes, las competencias digitales se relacionan significativamente con el desempeño pedagógico en el aula, demostrado mediante un valor $Rho=,951$.

En esa misma línea, Burga y Wiese (2018) desarrollaron una investigación de tipo básica, descriptiva correlacional, cuyo objetivo fue la descripción de la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos en una compañía agroindustrial. La muestra se constituyó con 17 trabajadores administrativos. La técnica usada fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario. Para hallar los resultados usó el coeficiente de correlación de Pearson, el mismo que mostró la existencia moderada y significativa ($r =,604$), ($p <,05$) entre las dos variables estudiadas.

En cuanto a las investigaciones realizadas a nivel local y que se acercan a este estudio tenemos la de Llatas (2019) desarrolló un trabajo orientado a establecer la relación entre competencias digitales y desempeño docente en una institución educativa de Trujillo. La investigación fue descriptiva correlacional, trabajó con una muestra de 78 docentes y para la recolección de datos utilizó como instrumentos dos cuestionarios. Concluyó en la baja relación existente entre ambas variables, evidenciado mediante un coeficiente $Rho=,286$.

Finalmente, el estudio de Sánchez (2020) se propuso establecer si la motivación tiene relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ETRAL SAC de la ciudad de Trujillo, en un trabajo descriptivo correlacional, con una muestra de 21 colaboradores y con la utilización de dos cuestionarios, lo que le permitió concluir del desempeño laboral depende directa y significativamente de la motivación en los colaboradores de la mencionada empresa, con un nivel de significancia $=,000; \alpha <,05$.

Las bases teóricas que se asumió para el desarrollo de la investigación fueron establecidas para cada una de las dos variables. En lo que concierne a las competencias digitales, se parte de la consideración en torno a uno de los términos que mejor representa a los avances tecnológicos que la humanidad ha experimentado en los últimos años y que hoy constituye uno de los

elementos primordiales sobre la cual se sustentan las prácticas humanas más triviales, o las más estructuradas (Díaz et al., 2011).

Aun así, durante lo que va del presente siglo, las investigaciones relacionadas a esa variable se han ido desarrollando en la medida en que la misma ha evolucionado y se hecho tan necesaria que ninguna de las actividades humanas puede prescindir de ella, por la que podría ser considerada como una actuación transversal a toda la humanidad, sea como proceso o como producto (Loaiza, 2017).

Al respecto, Blázquez (2001) defiende que la clave que ha permitido el desarrollo de la sociedad hasta llegar a lo que hoy es, se constituyó en base a la capacidad de procesamiento de la colosal cuantía de información disponible. Todo eso debido al avance de las ciencias, especialmente las relacionadas a las nuevas tecnologías, transformando el conocimiento en recursos prácticos que modifican el hábitat, buscando acceder a mayores niveles de libertad, equidad y solidaridad entre los habitantes del planeta, en un escenario que, en lo que va del presente milenio, está extendiéndose mucho más allá de los principios y leyes enclavados durante todo el siglo XX (Cabrera et al., 2005). Los serios problemas aún presentes en el mundo, tales como las hambrunas, los conflictos armados, el analfabetismo, la discriminación, la xenofobia, entre otros, en lugar de menguar el avance de la humanidad, lo han acrecentado, aumentando, al mismo tiempo, la distancia entre quienes han sido favorecidos y los que no, a pesar de la idea generalizada que nos desenvolvemos en un mundo sin fronteras.

En ese sentido, una de las herramientas con las que contamos para procesar esa información es la digitalización, la misma que exige desarrollar las competencias necesarias para utilizarla en función de las necesidades personales y sociales. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2012) Según la Comisión Europea (2007) al referirse a competencia digital se remite al uso adecuado de los sistemas y aparatos tecnológicos en la realización de diversas actividades, sean estas laborales, de esparcimiento, de

comunicación, etc., para lo cual es necesario entender el origen, el función que cumplen y la congruencia de la tecnología con diferentes aspectos de la sociedad de la información, en una perspectiva de enfrentar situaciones cotidianas de la vida, sean estas personales, sociales o profesionales.

Para Berländer et al. (2019) las competencias digitales son un cúmulo de conocimientos primordiales, destrezas, capacidades y otros elementos que posibilitan que las personas puedan cumplir, eficiente y exitosamente, sus obligaciones laborales, acorde a las exigencias que demandan los medios digitales. De otro lado, van Laar et al. (2019) asumen que dichas competencias implican el uso de destrezas informativas, comunicativas, colaborativas, de pensamiento crítico, creativas y resolutivas de problemas en contextos digitales; de manera similar, para Álvarez, et al. (2017) las competencias digitales se refieren a la elaboración, procesamiento y transformación de la información en conocimiento, conjuntamente la comunicación del mismo, a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Asimismo, Barrientos (2015) considera que las competencias digitales radican en la ejecución de una sucesión de habilidades que favorecen a que el individuo sea capaz de buscar, obtener, procesar y transmitir la información, y por tanto, alcanzar una serie de elementos que le permitan transformar los conocimientos que hasta el momento posee.

En esa misma línea, Carrera y Coiduras (2012) plantearon una teoría sobre la funcionalidad de las competencias digitales, afirmando que estas se producen a partir de los conocimientos obtenidos sobre los terminales, aparejos informativos que son utilizados en la red; el conocimiento, manejo e integración de las TIC en procesos eficientes; la dotación y uso, tanto ético como legal y responsablemente, de las TIC; la innovación y mejora de la actuación individual y colectiva del profesional; el tratamiento y la gestión eficiente del caudal de información existente en la red; y, el uso de la misma, para el quehacer colaborativo, el diálogo y la interacción entre las personas.

De otro lado, la transformación digital plantea que la paulatina computarización y los adelantos en las ingenierías de software, como del conocimiento, han posibilitado la automatización de labores, las mismas que, cada vez, son más complejas y requieren de un cada vez más alto conocimiento, de todos y de cada uno de los dominios tratados. En este sentido las competencias digitales, son aquellas a las que tienen que dominar quienes se dedican a procesar el conocimiento: crear y editar documentos digitales, en cualquiera de sus formatos, utilizar marcadores digitales, blogs, wikis y redes sociales, utilizando también la conectividad entre profesionales. Además, se hace necesario compartir información, conocer sobre la seguridad online, usar las adecuadas herramientas para gestionar las tareas y herramientas, así como del tiempo, conocer el uso de dispositivos móviles, la búsqueda de información por internet, el uso de herramientas para compartir archivos, documentos, audiovisuales, etc. (Porter, 2008).

De acuerdo con todo lo dicho, concordamos con los planteamientos de van Laar et al. (2019), pues en el actual estado de cosas, el conocimiento, uso y aplicación de las habilidades de información, comunicación, colaboración, de ejercicio del pensamiento crítico, así como las de creación y resolución de problemas en entornos eminentemente digitales, y resolutivas de problemas en contextos digitales no solo es una necesidad sino una práctica humana que conlleva a la satisfacción de una de las necesidades más apremiantes de la sociedad actual.

En relación al desarrollo de los fundamentos teóricos de la variable desempeño laboral tenemos:

Según Palmar et al. (2014) el desempeño laboral consiste en el adecuado desenvolvimiento de cada individuo cuando realiza su jornada de trabajo, al interior de la organización que lo acoge. Dicho desempeño debe ajustarse a los requerimientos y exigencias que la institución establece, de forma tal que sea eficaz y eficiente. Del buen desempeño de los colaboradores en sus funciones

depende, en gran medida, el logro de los objetivos propuestos y, consecuentemente, el éxito institucional (Montoya, 2009).

En cambio, para Pérez (2009) el desempeño laboral constituye un cúmulo de actuaciones o conductas observadas en los colaboradores, los mismos que están dotados de matices de relevancia orientada al logro de los objetivos organizacionales y que deberían ser analizados en función de cada una de las competencias que todo sujeto ejerce para contribuir con la empresa. Al mismo tiempo, es el resultado de lo que una persona piensa y siente, y de cómo estos elementos influyen en sus acciones, en el alcance de sus objetivos y en las habilidades puestas de manifiesto para cumplir con el compromiso. Ello concuerda con lo planteado por Chiavenato (2009), para quien el desempeño laboral comprende el conjunto de acciones o conductas observables en los trabajadores, los mismos que resultan relevantes para el logro de los objetivos organizacionales; en tanto que Bittel (2005), citado por Romero y Urdaneta (2009) asume que el desempeño laboral de un colaborador está determinado, en gran medida, por la influencia de sus expectativas sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su aspiración por alcanzar la armonía en su vida. Ello nos permite aseverar que el desempeño laboral se corresponde o se enlaza con las pericias y saberes que apuntalan los cometidos del servidor, en un afán de robustecer los propósitos empresariales.

Al respecto, la teoría de Hacker (1994), en lo referente al desempeño laboral esboza un par de aspectos: el primero, constituye una acción que se traslada desde una meta hasta un plan, desde su cumplimiento hasta la ulterior retroalimentación; el segundo, muestra que la actuación está establecida por saberes que se producen tanto de forma reflexiva como de manera automática. Indica, además, que esta actuación se estructura en seis pasos: desarrollo de metas, alineación, reproducción de planes, decisión, ejecución-control y Feedback. Por ello, el proceso de actuación para un adecuado desempeño laboral se compone por dos perspectivas, las mismas que llevarían a una

consideración de la actuación desde la meta hasta la culminación del plan, sin perder de vista su ejecución y la constante retroalimentación.

La teoría de Campbell (2003), citado por Sonnentag y Frese (2005), considera al desempeño laboral como una acción antes que como resultados. Es decir, que el conocimiento declarativo, el de las instrucciones, de las habilidades y de la motivación, son fundamentales para establecer el comportamiento. Instituye ocho componentes del desempeño laboral: beneficio de la tarea definida por el cargo ocupado, beneficio de tareas no delimitadas por el cargo, provecho de la labor comunicacional oral y escrita, manifestación del esfuerzo, sostenimiento de la disciplina pertinente, practicidad del rendimiento, tanto del equipo como de los pares, inspección, liderazgo y dirección.

La investigación asumió como la definición de los términos básicos:

Competencia digital: Sustentada en la alfabetización digital; o sea, en destrezas computacionales primordiales en el uso de las TIC (uso de la computadora para rescatar, valorar, acopiar, producir, mostrar y permutar información y para comunicarse y contribuir en las redes colaborativas, vía internet u on line). En otros términos, esta competencia implica el uso seguro y crítico de las TIC para trabajar, recrearse y comunicarse (Comunidad Europea, 2008, citada por Navarro y Barros, 2016).

Desempeño laboral: Labores o actuaciones observadas en los colaboradores, los mismos que son determinantes para logro de los objetivos institucionales. Es una de las fortalezas más importantes con las que organización cuenta para alcanzar sus propósitos (Chiavenato, 2009).

Información: Caudal de conocimientos que se posee respecto al mundo, en su totalidad y a los elementos particulares que lo componen. En el caso de nuestra investigación se refiere a los conocimientos que se posee respecto a la competencia digital (Galdeano y Valiente, 2010).

Comunicación: Proceso mediante el cual se produce una permuta de información entre los individuos conformantes de una determinada sociedad o de parte de ella. En el caso de este estudio, se refiere a la capacidad que se posee para manejar las tecnologías digitales como medio para intercambiar información (Cruz, 2019).

Creación de contenidos: Capacidad para crear diversos elementos relacionados con la competencia digital y que serán utilizados para el desarrollo personal, profesional y social (Aguilar y Otuyemmi, 2020).

Seguridad: Refiere a adoptar las acciones pertinentes para avalar que las tecnologías digitales no se conviertan en un riesgo o amenaza para quienes hacen uso de ella (Unicef, 2017).

Resolución de problemas: Forma en que el colaborador utiliza su competencia digital para ofrecer opciones de solución a cualquier problema que se origine, tanto en su uso como en su concepción teórica o práctica (Aguilar y Otuyemmi, 2020).

Cumplimiento de objetivos y tareas: Componente del desempeño laboral que muestra la capacidad del colaborador para llevar a buen término el ejercicio de su actuación como principal agente de éxito institucional (Montoya y Boyero, 2016).

Calidad del trabajo: Forma en que el colaborador desarrolla sus actividades y las orienta a cumplir con estándares mínimos de calidad, ofreciendo un servicio óptimo y acorde a las exigencias del público (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Conocimiento y dominio del trabajo: Demostración del colaborador en la que exterioriza, mediante resultados, su bagaje y dominio respecto a todos los elementos que son necesarios para el ejercicio de sus labores (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Disciplina laboral: Capacidad para laborar de manera ordenada, metódica y teniendo a la vista todos los mecanismos para usarlos en el espacio y momento adecuados (Alache, 2017).

Iniciativa: Capacidad del colaborador para actuar en el momento necesario y de acuerdo a las necesidades que se presenten durante sus labores (Galdeano y Valiente, 2010).

Cooperación y trabajo en equipo: Capacidad de actuar coordinadamente con los demás colaboradores, teniendo en cuenta que la organización demanda de la suma del tesón de todos sus colaboradores, quienes se suman al esfuerzo por lograr los objetivos y metas institucionales (Montoya y Boyero, 2016).

Motivación: Actitud positiva para desarrollar las labores de manera efectiva, mostrando siempre un buen talante, optimismo y ganas de hacer un buen trabajo (Ramos, 2016).

Superación personal: Capacidad para asumir el trabajo como la forma más digna para desarrollarse personalmente y hacer extensivo este desarrollo a su entorno familiar y social (Villalobos, 2012).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

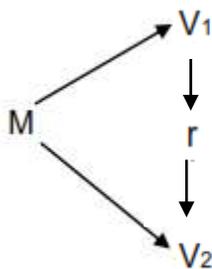
De acuerdo a su propósito, la tesis fue aplicada, la cual, de acuerdo con Vargas (2009) involucra un conjunto de procedimientos materializados a través del uso de encuestas, entrevistas o preguntas, a fin de determinar las carencias o complicaciones que perturban una esfera o un escenario de la realidad social y que se constituye en objeto de estudio o indagación.

Según el enfoque, la investigación correspondió al tipo cuantitativo porque se recolecta datos para probar hipótesis, empleando comprobación numérica y análisis estadístico (Hernandez, 2014).

Diseño

El diseño de estudio aplicado fue el descriptivo, correlacional, de corte transversal. Tales estudios asumen el propósito de estar al tanto la relación que exista entre dos o más variables medidas en una determinada muestra (Ñaupas et al. 2018).

Presenta el siguiente esquema:



En el cual:

M: equivale a la muestra.

V₁: se refiere a la observación de las competencias digitales.

V₂: está referido a la observación desempeño laboral.

r: o relación de influencia entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Identificación de variables

Variable 1: Competencias digitales

- **Definición conceptual:** Sustentada en la alfabetización digital; o sea, en destrezas computacionales primordiales en el uso de las TIC (uso de la computadora para rescatar, valorar, acopiar, producir, mostrar y permutar información y para comunicarse y contribuir en las redes colaborativas, vía internet u on line). En otros términos, esta competencia implica el uso seguro y crítico de las TIC para trabajar, recrearse y comunicarse (Comunidad Europea, 2008, citada por Navarro y Barros, 2016).
- **Definición operacional:** Variable orientada a establecer el nivel de dominio de las competencias digitales que poseen los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Presenta cinco dimensiones y se mide con un instrumento compuesto por 21 ítems.
- **Dimensiones:** comunicación, información, creación de contenidos, seguridad, resolución de problemas.
- **Escala de medición:** Ordinal, mediante una escala de tipo LÍkert.

Variable 2: Desempeño laboral

- **Definición conceptual:** Labores o actuaciones observadas en los colaboradores, los mismos que son determinantes para logro de los objetivos institucionales. Es una de las fortalezas más importantes con las que organización cuenta para alcanzar sus propósitos (Chiavenato, 2009).

- **Definición operacional:** Variable orientada a determinar el nivel de desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 para relacionarlo con el nivel de competencias digitales que tales colaboradores poseen.
- **Dimensiones:** cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo, conocimiento y dominio del trabajo, disciplina laboral, iniciativa, cooperación y trabajo en equipo, motivación, superación personal.
- **Escala de medición:** Ordinal, mediante una escala de tipo LÍkert.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población se conformó en función a 45 Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Muestra

Fue censal y conformó por 30 Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Se consideró a todos los colaboradores vulnerables, contratados y nombrados, que consintieron participar voluntariamente en el estudio, además de disponer de conectividad a internet.

Criterios de exclusión: No se creyó conveniente considerar a los colaboradores contratados o nombrados que estaban con licencia o que no quisieron participar en el estudio.

Muestreo

Se muestreó mediante modo no probabilístico, por conveniencia, ya que la muestra se eligió según el criterio y juicio del investigador.

Unidad de análisis

Equipo de Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Para coleccionar los datos, la técnica usada fue la encuesta, la misma que consiste en la formulación de un conjunto sistemático de cuestiones concernientes a las variables e indicadores del estudio (Ñaupas et al, 2018).

Instrumentos

Se utilizó como instrumentos dos cuestionarios estandarizados, los mismos que sirvieron para medir el nivel de las variables de estudio según sus dimensiones e indicadores.

Cuestionario para evaluar la competencia digital

Validado por Hanco (2019) y consta de 21 ítems referidos a la variable competencias digitales, y compuesto por cinco dimensiones: Información (ítems 1,2,3) Comunicación (ítems 4,5,6,7,8,9), Creación de contenidos (ítems 10,11,12,13), Seguridad (ítems 14,15,16,17) y Resolución de problemas (ítems 18,19,20,21). Para valorarlo se usó una escala ordinal tipo Likert con las siguientes valoraciones: 1=no sé; 2=soy poco capaz; 3=soy algo capaz; y, 4=soy bastante capaz.

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral

Adaptado y validado por Castillo (2019). Consta de 18 ítems referidos a la variable desempeño laboral, y compuesto por 8 dimensiones: cumplimiento de objetivos y tareas (ítems 1,2,3); calidad del trabajo (ítems 4,5); conocimiento y dominio del trabajo (ítems 6,7); disciplina laboral (ítems 8,9); iniciativa (ítems 10,11,12); cooperación y trabajo en equipo (ítems 13,14); motivación (ítems, 15,16); y, superación personal (ítems 17,18). Para

valorarlo se usó una escala ordinal tipo Likert con las siguientes valoraciones: 1=nunca; 2=casi nunca; 3=a veces; 4=casi siempre; 5=siempre.

Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de los instrumentos se determinó mediante juicio de varios expertos, los cuales decretaron la funcionalidad del cuestionario a aplicar, en base criterios como la pertinencia, la relevancia y la claridad. La validez fue ejecutada por los creadores de ambos instrumentos.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó por la titular de esta investigación, mediante la aplicación estadística de una prueba piloto (Alfa de Cronbach), cuyos resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

Prueba de confiabilidad de la escala de competencia digitales

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,957 | 21 |

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de la escala de desempeño laboral

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,770 | 14 |

Originalmente, el instrumento consta de 18 ítems, pero mediante la prueba de confiabilidad se halló que era plausible la eliminación de 4 de ellos que restaban confiabilidad al instrumento, por lo que, finalmente, el instrumento se conformó con 14 ítems.

3.5. Procedimientos

Durante la ejecución de la investigación se realizaron diversas acciones, tales como:

- Se elaboró el proyecto de investigación.
- Se efectuó la prueba de confiabilidad de los instrumentos.
- Se requirió el permiso y se obtuvo autorización a la gerencia del Banco de la Nación, Agencia Trujillo, el cual fue otorgado mediante carta EF/92.2334 N° 0000036 - 2021.

- Se coordinó con los colaboradores para una reunión virtual para explicar el llenado de los cuestionarios.
- Los colaboradores recibieron los cuestionarios elaborados en Google Form, los respondieron y registraron sus respuestas virtualmente.
- Se elaboró las bases de datos usando las respuestas obtenidas.
- Se procesó los datos mediante el software SPSSv25, tanto para la estadística descriptiva como para la inferencial.
- Se elaboró las tablas estadísticas.
- Se analizó e interpretó los datos.
- Se elaboró las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos se manejó las técnicas y medios propios de la ciencia estadística, tanto a nivel descriptivo como a nivel inferencial.

En el primer caso se procedió a elaborar una base de datos, de la que se obtuvo tablas de contingencia, de frecuencia y porcentaje, mediante Excel.

Se ejecutó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para poblaciones pequeñas, la misma que determinó que se aplicaría la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

Tabla 3

Prueba de normalidad de datos

| Variable | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Desempeño laboral | ,959 | 30 | ,294 |
| Competencia digital | ,898 | 30 | ,008 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

Estadística inferencial: para la contrastación de la hipótesis, considerando el resultado obtenido mediante la prueba de normalidad (no normalidad de datos) se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, procesada mediante el software de estadístico para las ciencias sociales SPSSv25.

3.7. Aspectos éticos

Respecto a los aspectos éticos se consideró que, para este estudio, tenía que considerarse el consentimiento informado de la gerencia y colaboradores. Asimismo, se respetó los aspectos referentes a la propiedad intelectual y derechos de autor, así como las normas y directrices establecidos para procedimientos investigativos como este.

IV. RESULTADOS

Los instrumentos usados para recabar los datos fueron dos cuestionarios con una escala de tipo LÍkert, contruidos partiendo de variables, dimensiones e indicadores, los mismos que fueron validados y sometidos a pruebas de confiabilidad para, posteriormente, aplicarlos a la muestra mediante Formulario Google, enviado por WhatsApp o E-mail, lo que permitió que sean respondidos en un plazo breve de tiempo. Los datos encontrados se sistematizaron en MS Excel, y se trasladaron al paquete estadístico SPSS v25; con el que fueron procesados, obteniéndose tablas y figuras, que se exhiben, según variables.

A tales efectos, se exponen en primer orden los resultados de la variable competencias digitales en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

Tabla 4

Nivel de competencias digitales en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|
| DEFICIENTE | 4 | 13,3 | 13,3 |
| MEDIO | 15 | 50,0 | 63,3 |
| ÓPTIMO | 11 | 36,7 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 4 se observa el nivel de competencias digitales en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. De acuerdo a eso, la mitad del total de colaboradores se encuentra en el nivel medio (50,0%), mientras que una tercera parte (36,7%) se ubica en el nivel óptimo. Sólo el 13,3% se ubica en el nivel deficiente.

Tabla 5

Nivel de desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 3 | 10,0 | 10,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 27 | 90,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 5 se observa el nivel de desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (90,0%), y sólo el 10,0% se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 6

Nivel de cumplimiento de los objetivos y tareas en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 9 | 30,0 | 30,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 21 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 6 se observa el nivel de cumplimiento de los objetivos y tareas en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (70,0%), y sólo el 30,0% se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 7

Nivel de calidad del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 16 | 53,3 | 53,3 |
| Nivel | ÓPTIMO | 14 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 7 se observa el nivel de calidad del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel medio (53,3%), mientras que el 46,7% se ubica en el nivel óptimo. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 8

Nivel de conocimiento y dominio del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 9 | 30,0 | 30,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 21 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 8 y figura 5 se observa el Nivel de conocimiento y dominio del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (70,0%), y sólo el 30,0% se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 9

Nivel de disciplina laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 15 | 50,0 | 50,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 15 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 9 se observa el Nivel de disciplina laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mitad de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (50,0%), y la otra mitad se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 10

Nivel de iniciativa en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado | |
|-------|------------|------------|----------------------|-------|
| | MEDIO | 17 | 56,7 | 56,7 |
| Nivel | ÓPTIMO | 13 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 10 y figura 7 se observa el nivel de iniciativa en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel medio (56,7%), y sólo el 43,3% se ubica en el nivel óptimo. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 11

Nivel de cooperación y trabajo en equipo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| | MEDIO | 12 | 40,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 18 | 60,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 11 y figura 8 se observa el Nivel de cooperación y trabajo en equipo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (60,0%), y el 40,0 se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

Tabla 12

Nivel de motivación en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|------------------|------------|------------|----------------------|
| Nivel DEFICIENTE | 2 | 6,7 | 6,7 |
| MEDIO | 13 | 43,3 | 50,0 |
| ÓPTIMO | 15 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 12 se observa el nivel de motivación en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mitad de los colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (50,0%), mientras que el 43,3 se ubica en el nivel medio y sólo el 6,7% se ubica en el nivel deficiente.

Tabla 13

Nivel de superación personal en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|----------------------|
| | MEDIO | 9 | 30,0 |
| Nivel | ÓPTIMO | 21 | 70,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

En la Tabla 13 se observa el Nivel de superación personal en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Los resultados muestran que la mayoría de colaboradores se encuentra en el nivel óptimo (70,0%), y el 30,0 se ubica en el nivel medio. No hay trabajadores ubicados en el nivel deficiente.

4.1. Prueba de hipótesis

4.1.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 14

Nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | DESEMPEÑO LABORAL | |
|-----------------|---------------------|--|--------------------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N | ,099 ,603 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 14 muestra la correlación existente entre competencias digitales y desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es baja ($,099$) y no significativa ($p=,603 > ,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

4.1.2. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 15

Nivel de relación entre competencias digitales y dimensiones del desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS | |
|-----------------|---------------------|------------------------------------|------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | ,106 |
| | | Sig. (bilateral) | ,576 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 15 muestra la correlación existente entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es baja ($r=,106$) y no significativa ($p=,576>,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 16

Nivel de relación entre competencias digitales y calidad del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | CALIDAD DEL TRABAJO | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | -,217 |
| | | Sig. (bilateral) | ,250 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 16 muestra la correlación existente entre competencias digitales calidad del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,217) y no significativa ($p=,250>,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y calidad del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 17

Nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TRABAJO | |
|-----------------|---------------------|------------------------------------|-------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | -,222 |
| | | Sig. (bilateral) | ,238 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 17 muestra la correlación existente entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,222) y no significativa ($p=,238>,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 18

Nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | DISCIPLINA LABORAL | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | ,165 |
| | | Sig. (bilateral) | ,382 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 18 muestra la correlación existente entre competencias digitales y disciplina laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es baja ($r = ,165$) y no significativa ($p = ,382 > ,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 19

Nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | INICIATIVA | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | -,077 |
| | | Sig. (bilateral) | ,686 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 19 muestra la correlación existente entre competencias digitales e iniciativa en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,077) y no significativa ($p=,686>,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 20

Nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO | |
|-----------------|---------------------|---------------------------------|-------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coeficiente de correlación | -,004 |
| | | Sig. (bilateral) | ,982 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 20 muestra la correlación existente entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,004) y no significativa ($p=,982 > ,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 21

Nivel de relación entre competencias digitales y motivación en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | MOTIVACIÓN | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | -,148 |
| | | Sig. (bilateral) | ,435 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 21 muestra la correlación existente entre competencias digitales y motivación en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es negativa baja (-,148) y no significativa ($p=,435>,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

Tabla 22

Nivel de relación entre competencias digitales y superación personal en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

| Prueba | | SUPERACIÓN PERSONAL | |
|-----------------|---------------------|-----------------------------|------|
| Rho de Spearman | COMPETENCIA DIGITAL | Coefficiente de correlación | ,643 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 30 |

Nota: base de datos recolectados mediante la aplicación de instrumentos.

La tabla 22 muestra la correlación existente entre competencias digitales y superación personal en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, la misma que es moderada ($r=,643$) y significativa ($p=,000<,05$), por lo que se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, puesto que no existe relación alta y significativa entre competencias digitales y superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados, de manera general, han mostrado la existencia de relación baja, inversa y no significativa entre la competencia digital y el desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021, lo que es opuesto a lo hallado por investigadores que realizaron investigaciones similares en el ámbito nacional, tales como el caso Hanco (2019) cuyo estudio muestra gran discordancia, pues se halló correlación alta y positiva entre ambas variables ($r=,719$). Lo propio ocurre con lo hallado por Flores (2019), quien mediante el coeficiente de correlación de Spearman mostró la existencia de relación significativa y moderada entre competencias digitales y desempeño docente; con un valor $Rho=,491$ y un p -valor $=,000$.

Desde otro ángulo, Castillo (2019), mostró la existencia de nivel medio en tecnologías de la información y comunicación y alto en lo concerniente al desempeño laboral, a la vez que una correlación alta y significativa entre ambas variables de estudio. En esa misma línea, Espino (2018) halló que las competencias digitales se relacionan significativamente con el desempeño pedagógico en el aula, pues la prueba de correlación mostró un valor $Rho=,951$. Del mismo modo, Burga y Wiesse (2018) mostraron la existencia moderada y significativa ($r =,604$), ($p <,05$) entre las dos variables estudiadas.

Los resultados de la investigación, de otro lado, son concordantes, en parte, con los hallazgos de investigaciones locales, como la de Llatas (2019) quien encontró baja relación existente entre ambas variables, evidenciado mediante un coeficiente $Rho=,286$. Del mismo modo los hallazgos obtenidos son opuestos a los hallados por Sánchez (2020), quien concluyó en la existencia de relación directa y significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa, con un nivel de significancia $=,000$; $\alpha <,05$.

En el panorama internacional, los resultados también son diferentes a lo hallado por autores como Segre et al. (2020), quienes concluyeron que las competencias esenciales como la evaluación de la información y las pautas para interrelacionarse en entornos digitales son altas en estudiantes.

Considerando la pandemia por COVID-19, Katz et al. (2020) desarrollaron un estudio la traslación masiva al teletrabajo está causando algunos problemas en lo que se refiere a las acciones de adopción de la tecnología, pero más en lo referente a la asimilación de la misma, sobre todo cuando se orienta a los procesos de producción y a las cadenas de abastecimiento. Ya antes, Juárez y Marqués (2019) presentaron algunas alternativas de solución en lo concerniente a la orientación laboral, como en la valoración de la competencia digital como base para la búsqueda de empleo.

Considerando también que, en los últimos tiempos, las competencias digitales son fundamentales en la ejecución de una gran cantidad de acciones laborales, García (2019) halló que se han producido muchísimas innovaciones disruptivas, en un período de tiempo realmente corto, que obliga un ingreso a una era tecnológica y digital inminente, por lo que resulta imperioso invertir en recursos humanos, para que estos accedan a la adquisición de nuevas aptitudes que satisfagan las cada vez más exigentes demandas del mercado laboral.

En función a las necesidades corporativas que se están demandando en varias naciones de Europa y América Latina, Álvarez et al. (2017), demostraron que las tecnologías digitales más perfeccionadas, tales como la comunicación celular, las redes sociales, la información en la nube, el análisis masivo de datos, los terminales inteligentes, los objetos y sensores interconectados, etc. están transformando los hábitos laborales, lúdicos y privados con mayor celeridad por lo que es necesario capacitarse en nuevas competencias, con el objetivo de adecuarse al impacto producido por la actualización tecnológica en las labores económicas, y que se exteriorizan no sólo en el ámbito profesional, sino en la totalidad de actividades humanas.

Los resultados difieren de los planteamientos teóricos, pues, en un contexto como el actual, según la Comisión Europea (2007) la competencia digital es la utilización correcta de los sistemas tecnológicos para realizar un trabajo, esparcimiento y dialogo para lo cual es necesario entender la naturaleza, la

función y la oportunidad de la tecnología en la sociedad de la información para enfrentar situaciones cotidianas de la vida tanto personal, social y profesional, lo que necesariamente implicaría una relación de la tecnología con el desarrollo de las actividades laborales en el mundo.

Asimismo, de acuerdo con Berländer et al. (2019) las competencias digitales posibilitan que una persona pueda cumplir, eficiente y exitosamente con sus obligaciones laborales, acorde a las exigencias que demandan los medios digitales, lo que aunado a los planteamientos de van Laar et al. (2019) respecto a que es necesario implicar el uso de destrezas informativas, comunicativas, colaborativas, de pensamiento crítico, creativas y resolutivas de problemas en contextos digitales, lo que, otra vez, hace visible la existencia tácita de relaciones naturales entre las variables estudiadas, por lo que los resultados obtenidos podrían explicarse desde una óptica utilitaria, en la que no necesariamente las competencias digitales son una práctica común, si no, más bien, una obligada y ejecutada desde perspectivas personales como de imposiciones superiores.

Los resultados, sin embargo, muestran que los niveles de desempeño laboral y competencias digitales son, en su mayoría, medios u óptimos, lo que guarda relación con los planteado por Palmar et al. (2014), pues el desempeño laboral consiste en el adecuado desenvolvimiento de cada individuo cuando realiza su jornada de trabajo, al interior de la organización que lo acoge, en este caso, una labor que demanda altos niveles de competencia digital. También están relacionados con los planteamientos de Chiavenato (2009), pues las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de competencias digitales en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es medio.
2. El nivel de desempeño laboral en trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo.
3. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
4. Existe relación baja y no significativa entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
5. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
6. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
7. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
8. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
9. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

10. Existe relación inversa baja y no significativa entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
11. Existe relación moderada alta y significativa entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia de Recursos Humanos y Cultura, a cimentar estrategias orientadas a capacitar a los colaboradores con nivel medio-deficiente y deficiente a fin de que puedan empoderarse en el dominio de las competencias digitales y operacionalizar sus destrezas mediante el uso seguro y crítico de las TIC.
2. A la Sub Gerencia de Desarrollo del Talento nombrar a un especialista de capacitación con funciones propias a las exigencias del entorno de esta disrupción digital, a fin de que, permanentemente, analice el nivel de desempeño laboral en relación a las competencias digitales que requieren las funciones propias de su cargo.
3. A la Sección Capacitación formar un equipo de colaboradores altamente capacitados con las competencias digitales necesarias para capacitar a los colaboradores en aspectos tales como el dominio en competencias digitales de ciberseguridad, atención on line, gestión de la información y competencias digitales, entre otros.
4. Considerando el nivel óptimo de desempeño laboral, esta condición puede aprovecharse a fin de motivar y reconocer a los llamados High Potentials o los colaboradores de alto desempeño laboral y ubicarlos como un patrón de réplica de experiencia laboral para con la organización, evaluando sus competencias y ubicándolos en los puestos de trabajo donde puedan aportar y reflejar su talento en resultados.
5. Extender los estudios expuestos en esta tesis a estudios para correlacionar los perfiles laborales de los Servidores del Banco de la Nación con las competencias digitales a los nuevos perfiles que exige la revolución industrial 4.0, considerando los altos niveles de exigencia de los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilar, R., & Otuyemmi, E. (2020). *La competencia digital es una necesidad permanente*. Instituto Para El Futuro de La Educación. <https://observatorio.tec.mx/edu-bits-blog/competencia-digital-una-necesidad-permanente>
- Alache, P. (2017). *La gestión de la disciplina laboral: un reflejo del éxito de una empresa*. Conexiónsan. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/08/16/la-gestion-de-la-disciplina-laboral-un-reflejo-del-exito-de-una-empresa/>
- Álvarez, E., Núñez, P., & Rodríguez, C. (2017). Adquisición y carencia académica de competencias tecnológicas ante una economía digital. *RLCS, Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 540–559. <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Barrientos, J. (2015). La viabilidad de los conceptos de creencia y experiencia en internet. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 20(69), 53–66.
- Berländer, M., Beinicke, A., & Bipp, T. (2019). Digital competencies: A review of the literature and applications in the workplace. *Computers & Education*, 146.
- Blázquez, F. (2001). Educación y sociedad de la información. In *Revista de investigación educativa, RIE* (Vol. 19, Issue 2). https://en.unesco.org/sites/default/files/wpfd_2021_concept_note_es.pdf
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque (Tesis de Maestría)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cabrera, P., Rubio, J., Fernandez, Y., Alexandres, S., Rúa, A., Fernández, E., Lopez, J., & Malgesini, G. (2005). *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*. Fundación Telefónica. <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/CulturalRights/ConsultationEnjoyBen>

efits/UNESCONUEVAS_TECNOLOGIASyExclusionsocial.pdf%0Ahttps://www.
.ohchr.org/Documents/Issues/CulturalRights/ConsultationEnjoyBenefits/UNES
CONUEVAS_TECNOLOGIASyExclusionsocial.pdf

Carrera, F., & Coiduras, J. (2012). Identificación de la competencia digital del profesor universitario: un estudio exploratorio en el ámbito de las Ciencias Sociales. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 10(2), 273–298. <https://doi.org/10.4995/redu.2012.6108>

Castillo, A. (2019). *Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral : Unidad de Gestión Educativa Local Santa - 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad San Pedro.

Cepal. (2021). *Medidas y acciones impulsadas por los Gobiernos de América Latina y el Caribe frente al COVID-19 en áreas clave para la autonomía de las mujeres y la igualdad de género* (p. 5). Organización de las Naciones Unidas. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/220222_documento_map_eo_medidas_covid-19_rev_dag_002.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Administración de los Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill. McGraw-Hill.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2012). *Las tecnologías digitales frente a los desafíos de una educación inclusiva en América Latina Algunos casos de buenas prácticas*. Naciones Unidas.

Comisión Europea. (2007). Competencias claves para el aprendizaje permanente. Un marco de referencia europeo. *Diario Oficial de La Unión Europea*, 16. <http://dta.ugal.cl/ojs2/index.php/fcompetencias/article/download/29/34>

Cruz, E. (2019). Importancia del manejo de competencias tecnológicas en las prácticas docentes de la Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES). *Revista Educación*, 43(1), 196–218. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.27120>

- Díaz, J., Pérez, A., & Florido, R. (2011). Impact of information technology and communications (ICT) to reduce the digital divide in today's society. *International Journal of Computers and Applications*, 27(2), 82–95. <https://doi.org/10.1080/1206212x.2005.11441761>
- Espino, J. (2018). Competencias digitales de los docentes y desempeño pedagógico en el aula (Tesis de Maestría). In *Universidad San Martín de Porres*. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4525/espino_wje.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, R. (2019). *Competencias digitales y desempeño docente en la institución educativa “Felipe Santiago Estenós”, Ugel 06, 2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Galdeano, C., & Valiente, A. (2010). Competencias profesionales. *Evaluación Educativa*, 21(1), 28–32. [http://dx.doi.org/10.1016/S0187-893X\(18\)30069-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0187-893X(18)30069-7)
- García, L. (2019). Necesidad de una educación digital en un mundo digital. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 9–22. <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.23911>
- Hacker, W. (1994). Action regulation theory and occupational psychology: Review of German empirical research since 1987. *German Journal of Psychology*, 18(2), 91–120.
- Hanco, J. (2019). *Las competencias digitales y su relación con la gestión de la información de los docentes de la Institución Educativa Particular la Cantuta, Arequipa-2018 (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://www.bvcooperacion.pe/biblioteca/bitstream/123456789/6458/1/BVCI0006652.pdf>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación (Sexta)*. Mc Graw Hill

Education.

- Juárez, J., & Marqués, L. (2019). Aspectos de la competencia digital para la empleabilidad. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 30(2), 67–80. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.30.num.2.2019.25339>
- Katz, R., Callorda, F., & Jung, J. (2020). El estado de la digitalización de América Latina frente a la pandemia de la COVID-19. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1, 1–34. <https://doi.org/10.53857/gqol2178>
- Kian, S. (2013). Herzberg's Two-Factor Theory on Work Motivation: Does it Works for Today's Environment? *Global Journal of Management Perspective*, 2(5), 18–22. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81819024014>
- Llatas, S. (2019). *Competencias digitales y desempeño de los docentes en una institución educativa de Trujillo – 2019 (Tesis de Maestría)*. Universidad César Vallejo.
- Loaiza, R. (2017). *Competencias Digitales, Innovación y Prospectiva*. Corporación Centro Internacional de Marketing Territorial para la Educación y el Desarrollo.
- Manrique, A. (2020). El Coronavirus y su impacto en la sociedad actual y futura. In *Colegio de sociólogos del Perú* (Vol. 53, Issue 9).
- Mendizábal, G. (2018). Relaciones laborales y derecho del empleo. *Revista Internacional y Comparada de Relaciones Laborales y Derecho Del Empleo*, 6(1), 1–334. <http://servicios.uss.edu.pe/ojs/index.php/SVS/article/view/78>
- Ministerio de Salud. (2020). *RM N° 084-020-MINSA* (p. 2). República del Perú.
- Montoya, C. (2009). Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. *Visión de Futuro*, 11(1), 1–22.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc*, 20(16),

20.

http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/URLdelDocumento:http://revistacientifica.fce.unam.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=422&Itemid=90

Navarro, E., & Barros, S. (2016). Competencias digitales y educación superior. *Revista de Transformación Educativa*, 1(10), 158–189. http://books.google.com/books?id=Dx1_MAEACAAJ&pgis=1%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/309537577_Competencias_digitales_y_educacion_superior

Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura UNESCO. (2020, December 16). *COVID-19: Problemas sociales y psicológicos en la pandemia*. 1. <https://es.unesco.org/news/covid-19-problemas-sociales-y-psicologicos-pandemia>

Organización Internacional del Trabajo. (2016). El Recurso humano y la productividad. In *Oficina Internacional del Trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2020). El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella. In *Oficina Internacional del Trabajo y la Fundación Europea* (Vol. 1). www.ilo.org/publns.

Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159–188.

Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Upiicsa*, 12(7), 50–55.

Porter, M. (2008). On Competition - Updated and Expanded Edition. *A Harvard Business Review Book*, 58(1), 5–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1084%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j>

.wep.2018.04.001%0Ahttp://94.23.146.173/ficheros/74b583c108e6118acc3543f7604eb329.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.esr.2018.12.009%0Ahttp://resources.auneg.fr/nuxeo/site/esupver

Ramos, M. (2016). Estudio sobre la motivación y su relación con el rendimiento académico [Universidad de Almería]. In *Máster de Intervención en Convivencia Escolar*.

<http://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/3064/Trabajo.pdf?sequence=1%0Ahttps://redie.mx/librosyrevistas/libros/renacadem.pdf>

Robbins, S. (2004). Conflicto y negociación. *Comportamiento-Organizacional*, 482–511.

Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. *REDHECS: Revista Electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(7), 66–79.

Segrera, J., Paez, H., & Tovar, A. (2020). Competencias digitales de los futuros profesionales en tiempos de pandemia. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(11), 222–232.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2005). Performance Concepts and Performance Theory. *Psychological Management of Individual Performance, January*, 1–25. <https://doi.org/10.1002/0470013419.ch1>

Unicef. (2017). Niños en un mundo digital. In *Faros. Barcelona: Hospital Sant Joan de Déu (ed)*. (Vol. 20, Issue 72). División de Comunicaciones de UNICEF. www.unicef.org/SOWC2017%0APublicado

van Laar, E., van Deursen, A., van Dijk, J., & de Haan, J. (2019). Determinants of 21st-century digital skills: A large-scale survey among working professionals. *Computers in Human Behavior*, 100, 93–104. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2019.06.017>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades

con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 155–165.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i1.538>

Villalobos, K. (2012). *Derecho al libre desarrollo de la personalidad* [Universidad de Costa Rica]. <https://doi.org/10.25245/rdspv.v9i1.1018>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.
AUTORA: González Cueva Vda. de Zapata, Martha Patricia
ASESOR: Dra. Alva Loyola, María Elena

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | Variables | Dimensiones |
|---|--|---|--|--|
| <p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación; y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021?</p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo 2021?</p> | <p>Objetivo general:</p> <p>Determinar el nivel de relación entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar el nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Determinar el nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación; y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; describir el nivel de relación entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Describir el nivel de relación entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> | <p>Hipótesis general:</p> <p>H₁: Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El nivel de competencias digitales en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo.</p> <p>El nivel de desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo.</p> <p>El nivel de cumplimiento de objetivos y tareas, calidad del trabajo; conocimiento y dominio del trabajo; disciplina laboral; iniciativa; cooperación y trabajo en equipo; motivación y, superación personal en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 es óptimo.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cumplimiento de objetivos y tareas en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y calidad de trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y conocimiento y dominio del trabajo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y disciplina laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales e iniciativa en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021; existe relación alta y significativa entre competencias digitales y cooperación y trabajo en equipo en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y motivación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> <p>Existe relación alta y significativa entre competencias digitales y superación en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021.</p> | <p>Desempeño laboral</p> <p>Competencias digitales</p> | <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Correlacional</p> <pre> graph TD M((M)) --> V1((V1)) M --> V2((V2)) </pre> <p>Población: 45 Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021</p> <p>Muestra: 30 Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021</p> <p>Técnicas de recojo de datos. Encuesta - cuestionario</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Medida de tendencia central. Prueba de Shapiro-Wilk para normalidad de datos. Prueba de hipótesis: prueba Rho Spearman mediante Software Ms Excel y SPSS v.25</p> |

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Competencias digitales y desempeño laboral en Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021

AUTORA: González Cueva Vda. de Zapata, Martha Patricia

ASESOR: Dra. Alva Loyola, María Elena

| VARIABLE: | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de medición |
|---------------------------------|--|---|------------------------------------|---|----------|---|
| Competencias digitales | Sustentada en la alfabetización digital; es decir, en habilidades computacionales básicas en el uso de las TIC (uso de la computadora para recuperar, evaluar, almacenar, producir, presentar e intercambiar información y para comunicarse y participar en redes colaborativas vía internet). En otras palabras, la competencia digital entraña el uso seguro y crítico de las TIC para el trabajo, el ocio y la comunicación (Comunidad Europea, 2008, citada por Navarro y Barros, 2016). | Variable orientada a determinar el nivel de dominio de las competencias digitales que poseen los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021. Presenta cinco dimensiones y se mide con un instrumento compuesto por 21 ítems. | Información | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación • Organización | 1 | Óptimo: 65-84 Medio: 43-64 Deficiente: Hasta 42 |
| | | | | | 2,3 | |
| | | | Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Compartir recursos • Eticidad y privacidad | 4,6 | |
| | | | | | 5,7 | |
| | | | | | 8,9 | |
| | | | Creación de contenidos | <ul style="list-style-type: none"> • Medios adecuados • Creación • Propiedad intelectual | 12 | |
| | | | | | 10,11 | |
| | | | | | 13 | |
| | | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> • Protección • Ahorro energético | 14,15,16 | |
| | | | | | 17 | |
| Resolución de problemas | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad técnica • Estrategias de uso • Actualización | 18 | | | | |
| | | 19,20 | | | | |
| | | 21 | | | | |
| Desempeño laboral | Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. Es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización (Chiavenato, 2009). | Variable orientada a determinar el nivel de desempeño de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021 para relacionarlo con el nivel de competencias digitales que tales colaboradores poseen. | Cumplimiento de objetivos y tareas | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de tareas. • Trabajo oportuno. • Volumen de trabajo. | 1 | Óptimo: 51-70 Medio: 31-50 Deficiente: Hasta 30 |
| | | | | | 2 | |
| | | | | | 3 | |
| | | | Calidad del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Cero errores. • Racionalización de recursos. | 4 | |
| | | | | | 5 | |
| | | | Conocimiento y dominio del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento acorde al puesto. • Cero problemas en las tareas. | 6 | |
| | | | | | 7 | |
| | | | Disciplina laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia. • Puntualidad. | 8 | |
| | | | | | 9 | |
| | | | Iniciativa | <ul style="list-style-type: none"> • Anticipación a dificultades. • Interés para resolver problemas. • Nuevas ideas de mejora. | 10 | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| Cooperación y trabajo en equipo | <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con el equipo. • Integración con el equipo. | 13 | | | | |
| | | 14 | | | | |
| Motivación | <ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral. • Estabilidad laboral. | 15 | | | | |
| | | 16 | | | | |
| Superación personal | <ul style="list-style-type: none"> • Interés por superarse. • Ser valioso para la institución | 17 | | | | |
| | | 18 | | | | |

Anexo 3: Cuestionario de competencia digital Adaptado de Hanco (2019)

Responda pensando en las competencias digitales que usted ha demostrado en los 3 últimos meses. Responda marcando una sola alternativa por cada pregunta que en seguida se le formula.

| Dimensión / Ítem | No soy capaz | Soy algo capaz | Soy bastante capaz | Soy capaz |
|---|--------------|----------------|--------------------|-----------|
| Información | | | | |
| 1. ¿Identificas información digital en buscadores, bases de datos o | | | | |
| 2. ¿Organizas y almacenas información digital? | | | | |
| 3. ¿Almacenas información digital según los temas de tu interés? | | | | |
| Comunicación | | | | |
| 4. ¿Interactúas por las redes sociales, email y otros utilizando dispositivos computadoras, tablets, smartphones u otros? | | | | |
| 5. ¿Compartes recursos o información de interés usando plataformas educativas o páginas importantes? | | | | |
| 6. ¿Participas y te comunicas por medio de los entornos digitales con compañeros, colegas o colaboradores? | | | | |
| 7. ¿Públicas en sitios web creando recursos o contenidos? | | | | |
| 8. ¿Tienes en cuenta las normas de comportamiento en entornos digitales como ciberacoso, webs inapropiadas, lenguaje adecuado y otros? | | | | |
| 9. ¿Sabes cómo presentar y comunicar tu identidad digital: protección de datos personales, gestión de privacidad y otros? | | | | |
| Creación de contenidos | | | | |
| 10. ¿ Creas y editas contenidos nuevos usando las herramientas digitales como Word, power point, blogger, wordpress y otros? | | | | |
| 11. ¿ Editas y elaboras recursos como fotos, videos o sonidos usando programas computarizados? | | | | |
| 12. ¿Diferencias sistemas operativos, instalas softwares, configuras impresoras, teclados, haces copias de seguridad y otros parecidos en la computadora? | | | | |
| 13. ¿Sabes utilizar los derechos de propiedad intelectual y gestionar las licencias de uso de los programas por internet? | | | | |
| Seguridad | | | | |
| 14. ¿Proteges tu equipo con antivirus y conoces los sistemas de seguridad digitales? | | | | |
| 15. ¿Proteges tus datos personales y tu identidad digital siendo consciente de la información privada que añades a la red? | | | | |
| 16. ¿Evitas los riesgos relacionados con la tecnología como exceso de uso de internet, adicción a los juegos, adicción a las redes sociales y otros? | | | | |
| 17. ¿Usas medidas de ahorro energético, reciclas los equipos en desuso para evitar el daño al medio ambiente? | | | | |
| Resolución de problemas | | | | |
| 18. ¿Resuelves problemas técnicos de dispositivos digitales | | | | |
| 19. Ante una necesidad ¿sabes qué software elegir para dar respuesta tecnológica al problema de la computadora o del dispositivo móvil smartphone, tablet u otro? | | | | |
| 20. Intentas innovar tu labor usando aplicaciones u otras herramientas digitales? | | | | |
| 21. ¿Te actualizas continuamente para mejorar tu competencia digital? | | | | |

Anexo 3: CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Adaptado de Castillo (2019)

I. INSTRUCCIONES:

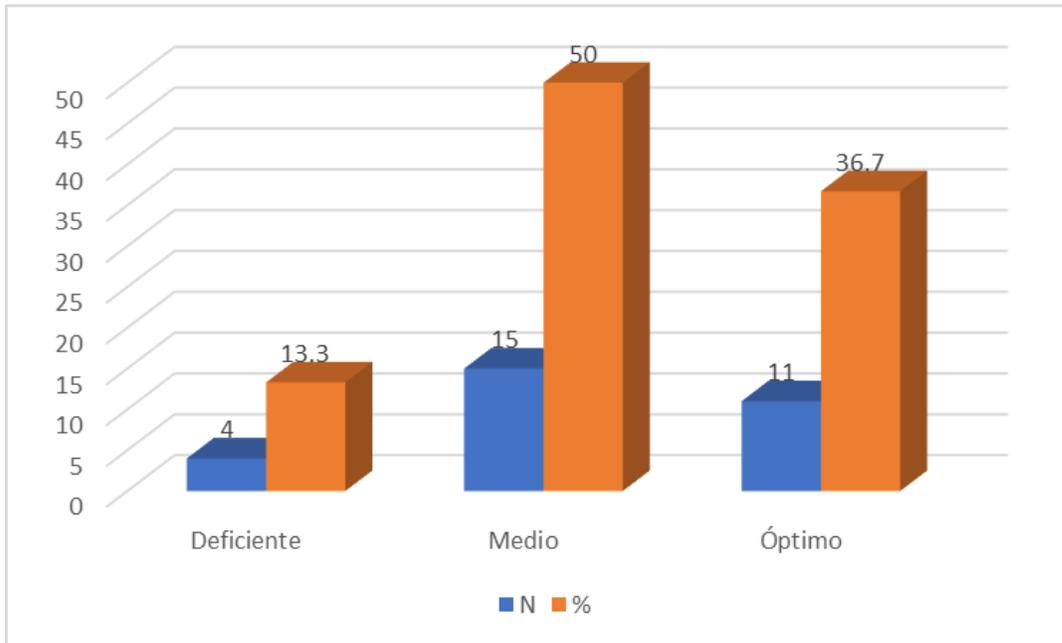
Lee detenidamente cada pregunta y marca con una **(X)** la alternativa según creas conveniente, teniendo en cuenta el siguiente cuadro.

| ESCALA | VALOR |
|---------------|-------|
| Siempre: | 5 |
| Casi siempre: | 4 |
| A veces: | 3 |
| Casi nunca: | 2 |
| Nunca: | 1 |

| ÍTEMS | | ESCALA | | | | |
|---|---|--------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y TAREAS | | | | | | |
| 1 | Cumple con las tareas que se le asigna diariamente de manera eficaz en el horario establecido para alcanzar los objetivos propuestos por el equipo de trabajo. | | | | | |
| 2 | Para cumplir con las metas asignadas a su equipo de trabajo según la fecha establecida; usted se queda a trabajar a sobretiempo para cumplir con sus tareas de manera oportuna. | | | | | |
| 3 | Cuando tiene sobrecarga laboral por los diferentes expedientes que ingresan para que elabore su cálculo respectivo y/o proyecte su resolución; usted tiende a estresarse. | | | | | |
| CALIDAD DE TRABAJO | | | | | | |
| 4 | La calidad de su trabajo se ve reflejada en la productividad y la eficiencia para cumplir los objetivos establecidos y en el cuidado de no cometer errores en sus tareas. | | | | | |
| 5 | La formación adquirida le permite desempeñarse para gestionar la racionalización de los recursos que dispone, aunque abastecimiento no le brinde lo solicitado. | | | | | |
| CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TRABAJO | | | | | | |
| 6 | El puesto donde trabaja requiere de conocimientos suficientes para elaborar un informe escalafonario, resolución de contrato, licencia, cálculo de subsidio por luto y/o sepelio. | | | | | |
| 7 | Tiene problemas para realizar sus actividades por falta de conocimiento cuando lo destacan de una I.E. a la Sede Administrativa para laborar en algún equipo de trabajo. | | | | | |
| DISCIPLINA LABORAL | | | | | | |
| 8 | Asiste a la institución los fines de semana para terminar las tareas que dejó pendientes durante la semana con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados por su equipo. | | | | | |
| 9 | Llega puntual a la institución e incluso minutos antes de empezar con la jornada laboral para avanzar con la derivación y/o proyección de resoluciones del día anterior. | | | | | |
| INICIATIVA | | | | | | |
| 10 | Se anticipa ante cualquier dificultad que pudiera surgir en la oficina realizando copias de respaldo de la información digital mediante la creación de Backups. | | | | | |
| 11 | Muestra interés para resolver problemas anteriores a su ingreso, los cuales generan estrés y afectan al clima laboral del equipo de trabajo y no permite alcanzar el éxito. | | | | | |
| 12 | Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos de atención al usuario acordes a su equipo de trabajo, aunque sus compañeros la evalúen con críticas poco favorables. | | | | | |
| COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 13 | Se identifica con su equipo de trabajo debido a que existe un alto nivel de confianza y porque tienen claro los objetivos de desempeño y un plan detallado para alcanzarlo. | | | | | |
| 14 | Muestra aptitud para integrarse al equipo de trabajo debido a que existe un alto nivel de confianza entre sus miembros donde la comunicación es abierta y honesta. | | | | | |
| MOTIVACIÓN | | | | | | |
| 15 | Se desenvuelve mejor porque existe un agradable clima laboral y porque el jefe de su equipo de trabajo se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación personal. | | | | | |
| 16 | Se desempeña de manera eficiente en su puesto de trabajo debido a que la institución le brinda la estabilidad laboral necesaria para seguir creciendo profesionalmente. | | | | | |
| SUPERACIÓN PERSONAL | | | | | | |
| 17 | Muestra interés por trabajar en el equipo y se esfuerza para alcanzarlo con la finalidad de adquirir nuevas experiencias. | | | | | |
| 18 | Por su esfuerzo y dedicación que pone para alcanzar los objetivos establecidos por su equipo de trabajo; usted es considerado valioso para el éxito de la institución. | | | | | |

Figura 1

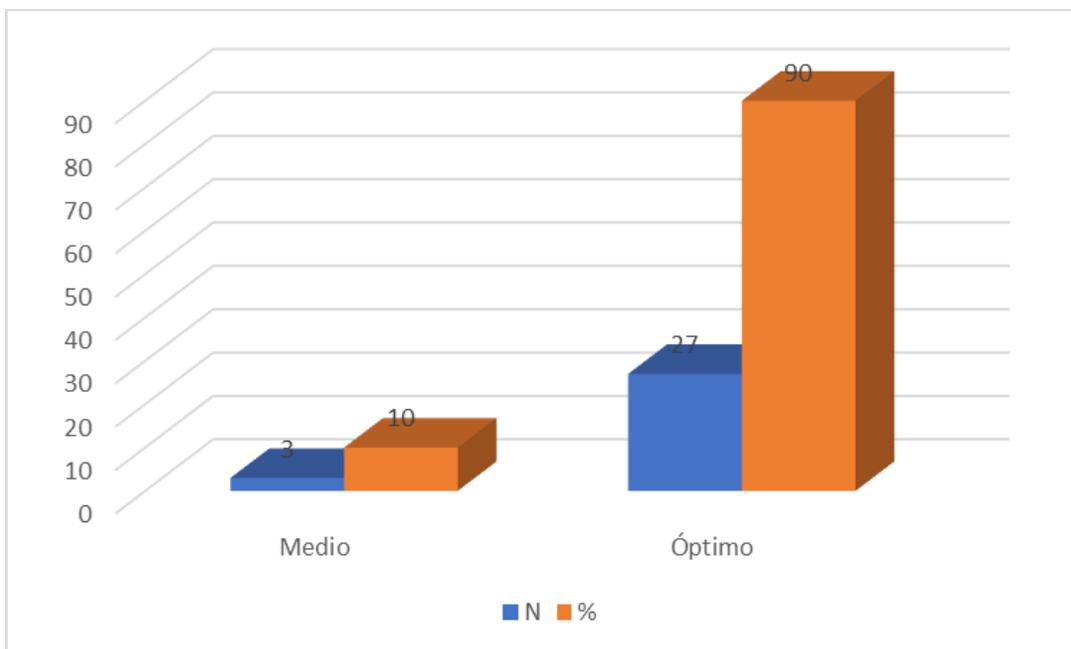
Nivel de competencias digitales de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: tabla 4.

Figura 2

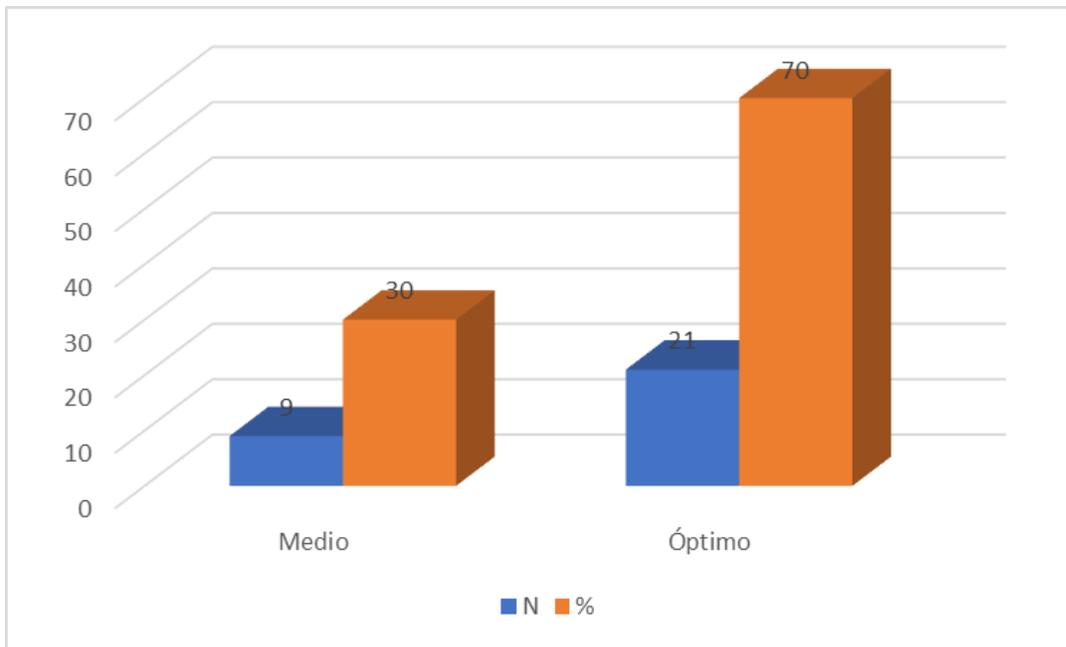
Nivel de desempeño laboral de los Servidores del Banco de la Nación, Sucursal Trujillo, 2021



Nota: tabla 5.

Figura 3

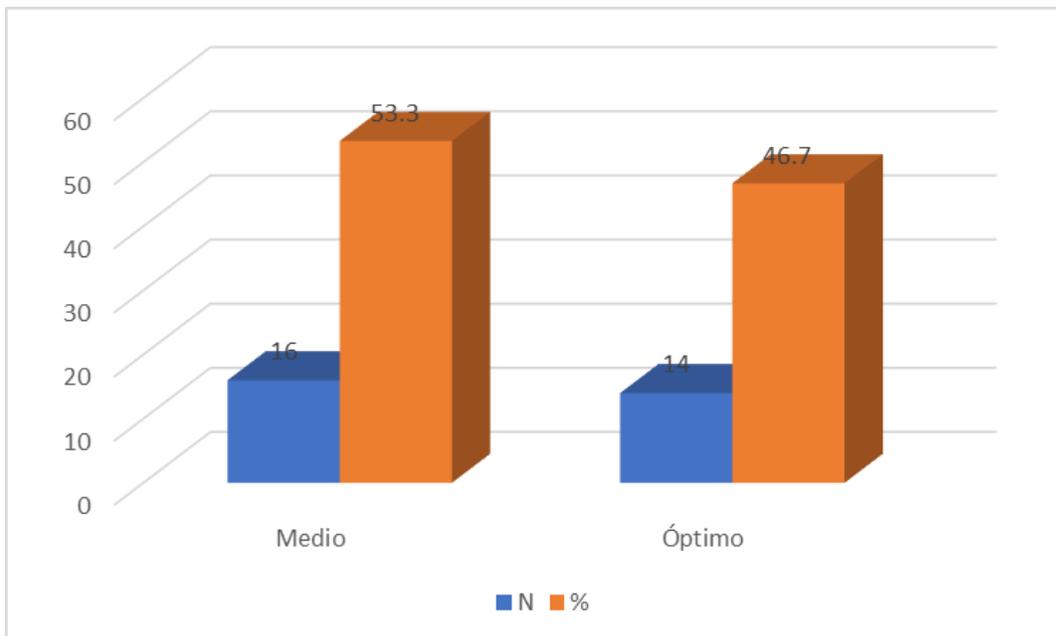
Nivel de cumplimiento de los objetivos y tareas de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 6.

Figura 4

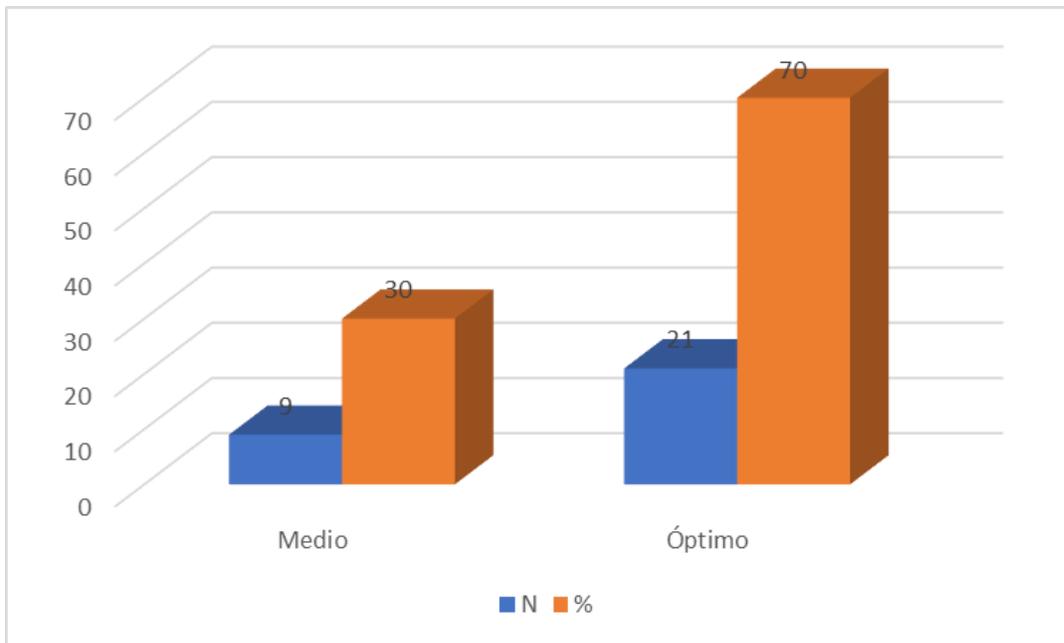
Nivel de calidad del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 7

Figura 5

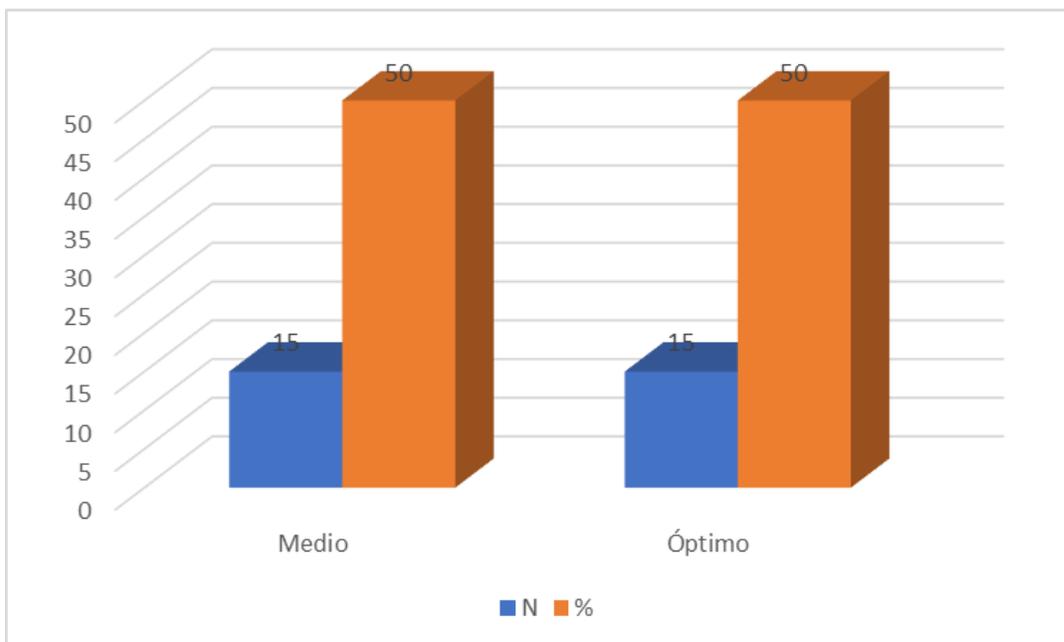
Nivel de conocimiento y dominio del trabajo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 8.

Figura 6

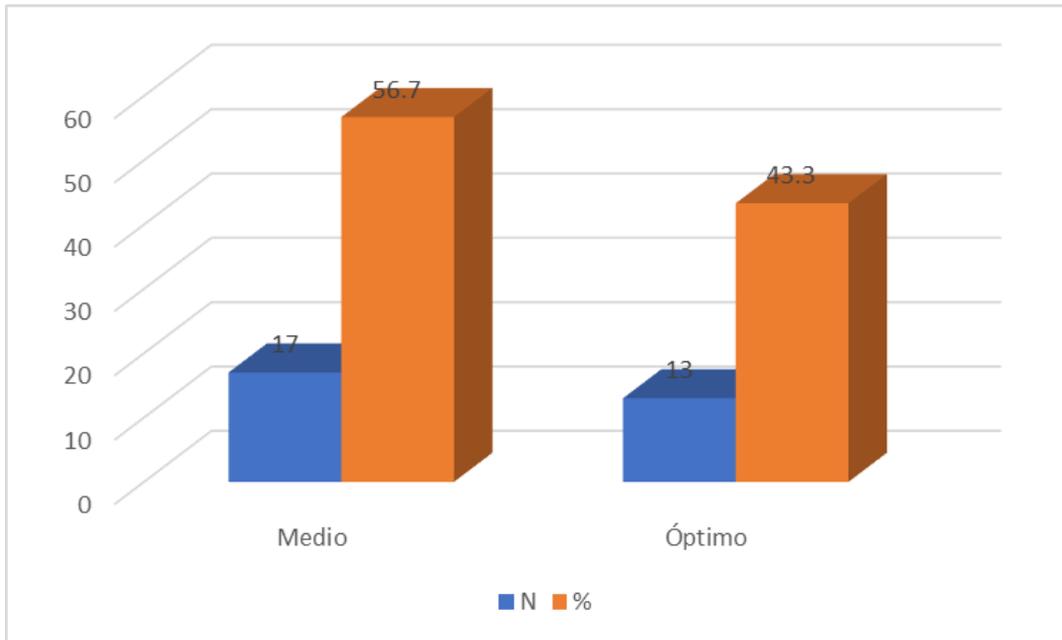
Nivel de disciplina laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 9.

Figura 7

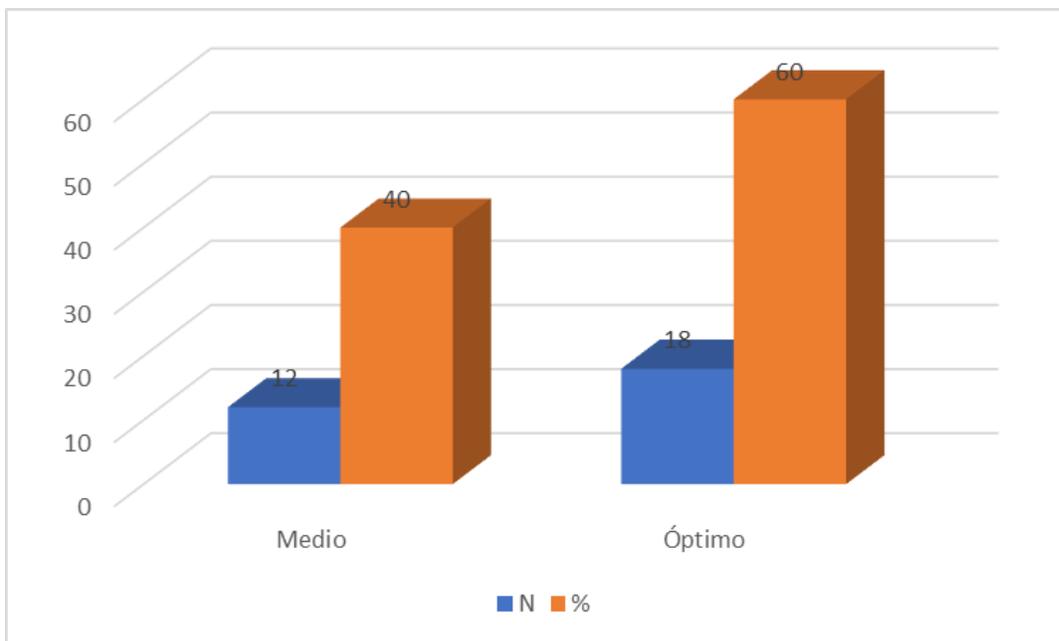
Nivel de iniciativa de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 10.

Figura 8

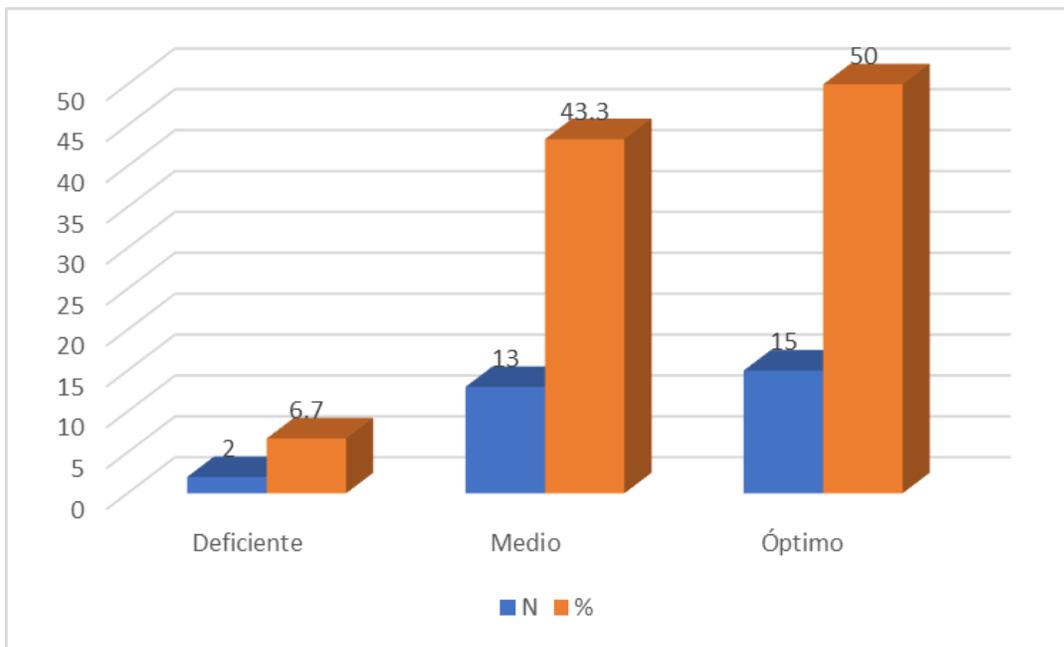
Nivel de cooperación y trabajo en equipo de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 11.

Figura 9

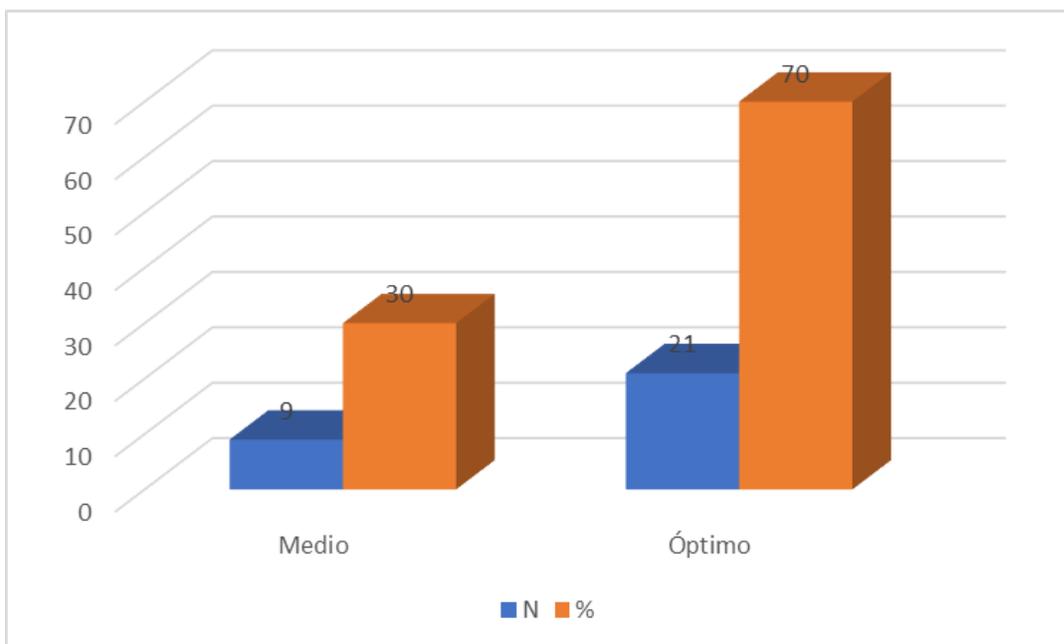
Nivel de motivación de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 12.

Figura 10

Nivel de superación personal de los Trabajadores del Banco de la Nación - Sede Trujillo, 2021



Nota: Tabla 13.