

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN.

“PERCEPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES
Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES
COMERCIALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA,
LIMA - 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Tatiana Valeria Condori Shapiama

Liz Janeth Garay Rios

Asesor:

Dra. María Jeanett Ramos Cavero

<https://orcid.org/0000-0001-5713-223X>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	DANIEL AMADEO ROBLES FABIÁN	20724956
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	ABELARDO FLAVIO SÁNCHEZ POVIS	18211776
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	OMAR COSME SILVA	25717320
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

tesis Garay y Condori

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	scielo.sld.cu Fuente de Internet	6%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	documentop.com Fuente de Internet	1%
5	www.produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.scielo.sa.cr Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%

DEDICATORIA

A mis padres, Sonia R. & Sabino G. por su amor,
y apoyo incondicional, gracias por su motivación en cada
paso de este camino profesional.

A mis familiares, quienes me brindaron el
acompañamiento y la confianza para lograr mis metas.

iz Garay

A Eledith Shapiama, por ser la persona que me
motivo e inspiró a iniciar esta etapa de aprendizaje, y por
contagiarme ese coraje de poder conseguir mis metas. A
ustedes, Karla C., Luna C. e Ivana H., que este esfuerzo
les sirva de inspiración para lograr sus sueños y sepan que
todo sacrificio tiene su recompensa.

atiana Condori

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme la fortaleza en momentos complicados y acompañarme en cada paso. A mis padres y hermano, por su inspiración y motivación siempre, gracias por compartir mis logros y experiencias.

A mis familiares, en especial a Maira V. & Oliver Ll. por ser el soporte en cada paso y decisión.

A mis docentes, en especial a nuestra asesora, por todas las enseñanzas compartidas en este proceso.

Garay

Liz

En primer lugar, agradezco a Dios por permitir vivir esta experiencia, a mi madre y hermanos por su apoyo incondicional; a ti Juan Hidalgo, por ser mi soporte durante este tiempo.

Un enorme agradecimiento a nuestra asesora por la paciencia y guía en esta tesis.

atiana Condori

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	26
CAPÍTULO III: RESULTADOS	30
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	42
REFERENCIAS	46
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad	28
Tabla 2. Validez del cuestionario a través de la evaluación de juicio de expertos	28
Tabla 3. Resultados descriptivos según sexo	29
Tabla 4. Resultados descriptivos según edad	29
Tabla 5. Resultados descriptivos de la variable Competencias digitales	29
Tabla 6. Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral	30
Tabla 7. Resultados descriptivos de la dimensión Adaptabilidad	30
Tabla 8. Resultados descriptivos de la dimensión Resiliencia	31
Tabla 9. Resultados descriptivos de la dimensión Actitud	31
Tabla 10. Resultados descriptivos de la dimensión Supervisión	32
Tabla 11. Resultados descriptivos de la dimensión Ambiente físico	32
Tabla 12. Resultados descriptivos de la dimensión Prestaciones recibidas	33
Tabla 13. Resultados descriptivos de la dimensión Satisfacción intrínseca	33
Tabla 14. Resultados descriptivos de la dimensión Participación	34
Tabla 15. Normalidad	34
Tabla 16. Comprobación de hipótesis general	36
Tabla 17. Comprobación de hipótesis específica 1	37
Tabla 18. Comprobación de hipótesis específica 2	38
Tabla 19. Comprobación de hipótesis específica 3	39
Tabla 20. Matriz de consistencia	50
Tabla 21. Operacionalización de variables	51

RESUMEN

La presente investigación planteó como objetivo determinar cómo se relacionan las competencias digitales con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023, considerando una clasificación metodológica de tipo no experimental, cuantitativa y correlacional. A su vez, como instrumento se elaboró un cuestionario compuesto por 42 ítems expresados en escala Likert, con un nivel de confiabilidad alta (Alfa de Cronbach igual a 0.932). La etapa de resultados se dividió en 3 fases: análisis descriptivo, análisis de normalidad y análisis inferencial; lo cual permitió, a través de la prueba Rho de Spearman, demostrar que existió una relación entre variables al alcanzar un valor sig. igual a 0.000.

PALABRAS CLAVES: Competencias digitales, satisfacción laboral, TICs.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las nuevas formas de trabajo han generado la necesidad de adquirir habilidades digitales adicionales, que son esenciales en el conjunto de competencias necesarias en el siglo XXI. Los cambios constantes en las modalidades laborales han dado lugar a una serie de términos y conceptos que a menudo se utilizan de manera intercambiable, lo que puede generar confusión (Montaudon et al., 2020).

A nivel mundial, más del 90% de la población tiene acceso a Internet y más del 50% lo utiliza de manera habitual (Mikhail, Natalia, & Marat, 2020). En 2019, la economía digital representó el 15% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, y el 40% de este valor agregado fue aportado por Estados Unidos y China (Mikhail et al., 2020). No es sorprendente que, en esta cuarta revolución industrial, las empresas están dedicando esfuerzos para lograr una transformación digital efectiva, con el objetivo de maximizar los beneficios potenciales derivados de la Internet de las cosas (Butschan et al., 2019). En la actualidad, dado el creciente ritmo de la competencia entre las empresas, se confirma la necesidad de que estas sean más productivas.

Por consiguiente, de acuerdo con el contexto y la evolución de un país, resulta esencial que las competencias directivas faciliten a las empresas el sobrevivir y competir efectivamente. Estas competencias, como la innovación, las tecnologías de la información, los modelos de negocio y las formas de organizar el trabajo, varían según el grado de digitalización de las empresas y el nivel de desarrollo de la industria. La falta de competencias adecuadas puede poner en peligro la existencia de las empresas locales y obstaculizar su crecimiento (Lombardero, 2015; López & Escudero, 2016).

Al analizar la situación a nivel nacional, a pesar de que el crecimiento ha sido limitado, se observa una mejora que se traduce en una puntuación promedio de 63, lo cual demuestra que Perú está avanzando hacia la madurez digital. Es importante destacar que la pandemia ha sido un factor determinante y acelerador de muchos de los cambios que se han producido. De acuerdo con la consultora Manpower (2020), este año fue crucial para muchas empresas, ya que se dieron cuenta de la necesidad de llevar a cabo una transformación digital con el fin de identificar oportunidades y aumentar su competitividad en el mercado, por lo que el hecho de poseer competencias digitales se vuelve un elemento trascendental para gestionar dicho cambio.

Siendo así, debido al surgimiento de la pandemia, la demanda de perfiles digitales experimentó un aumento significativo de entre el 50% y el 60%, según informó Page Group (2021), evidenciando así el contexto anteriormente narrado. Asimismo, existe un porcentaje considerable de personas que son conscientes de los cambios en el entorno laboral, pero carecen de orientación sobre cómo prepararse para satisfacer las demandas de las empresas. En este sentido, una publicación realizada por el Diario el Peruano (2022) reveló que en Perú existe una brecha digital en el empleo que podría ser reducida mediante el uso de herramientas virtuales gratuitas que brindan orientación a las personas para mejorar su empleabilidad y competitividad en el mundo digital.

Por otra parte, en un estudio realizado por la SBS (2022), nos indica que a partir del episodio de la Pandemia Covid 19 las entidades del sector financiero han continuado con sus proyectos de transformación de forma más agilizada y otras se han exigido a desarrollar nuevas propuestas por la necesidad del mercado. Estos cambios han sido significativos en el proceso y el tipo de producto que se ofrece, tales como créditos online, billeteras electrónicas, onboarding para clientes digitales, entre otros. Asimismo, este estudio con miradas al futuro

menciona que estos procesos de transformación digital van sumando como reto en las funciones de los colaboradores, específicamente en aquellos que realizan directamente el proceso de venta de los productos financieros; entre estos retos se encuentra estar al día con los desarrollos de innovación y para eso mayor capital humano calificado, lo cual actualmente es escaso frente a estas transformaciones, por ello resulta importante desarrollar competencias digitales dentro del mercado laboral.

En resumen, este estudio se centra en una empresa del sector financiero con 20 años de experiencia, para efectos de esta investigación se estará considerando a los asesores comerciales de agencias de Lima, quienes serán nuestra población de estudio. La empresa ha estado llevando a cabo proyectos de digitalización para ofrecer productos a sus clientes, especialmente créditos Pyme y agropecuarios. Los colaboradores, en este caso, los asesores comerciales, provienen de diferentes regiones geográficas y de generaciones, lo que ha revelado brechas digitales en términos de adaptación a los procesos de digitalización de la empresa. Algunos asesores tienen más facilidad para adaptarse a las nuevas transformaciones, mientras que otros con años de experiencia han tenido que desarrollar habilidades digitales para cumplir con sus funciones. Es así como, la investigación se enfocó en analizar la relación entre las competencias digitales y la satisfacción de los asesores comerciales en esta empresa del sector financiero.

Este texto resalta la importancia de desarrollar competencias digitales para los asesores comerciales, tanto a nivel teórico como práctico. A nivel teórico, se justifica la investigación argumentando que las competencias digitales permiten a los asesores comerciales mejorar su desempeño mediante el uso de programas y plataformas digitales, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción laboral. A nivel práctico, los resultados de la investigación beneficiarán a los asesores comerciales al proporcionar recomendaciones para la mejora de sus

competencias digitales. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque correlacional para encontrar relaciones entre las variables estudiadas, y se recopilaron datos a través de encuestas con ítems cuantificados en una escala de Likert. Estos datos se analizarán utilizando el programa estadístico SPSS. En resumen, la investigación busca entender y mejorar las competencias digitales de los asesores comerciales en una institución específica.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes Internacionales

En el estudio de Rivas & Vargas (2022) se buscó analizar el efecto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la satisfacción laboral de los docentes de una institución educativa brasilera. Se utilizó una metodología descriptiva y un enfoque mixto, que incluyó la aplicación de encuestas a los directivos y docentes de la institución. Se encontró que las TIC han tenido un impacto positivo en la satisfacción laboral de los docentes, mejorando la enseñanza y aprendizaje, aunque se sugiere fortalecer la disponibilidad de recursos tecnológicos; al presentarse un valor R de Pearson igual a 0.000, avalando así dicha relación entre variables.

Por su parte, Cámara (2021) realizó un estudio para examinar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral, teniendo en cuenta variables como la flexibilidad laboral, la carga de trabajo y la conciliación trabajo-familia. Siguiendo una metodología cuantitativa de alcance correlacional, se consideró una muestra conformada por 124 teletrabajadores. Se encontró que la flexibilidad laboral y la conciliación trabajo-familia se relacionan positivamente con la satisfacción laboral, mientras que la carga de trabajo se relaciona negativamente. Los participantes sin experiencia en teletrabajo obtuvieron peores resultados y se observó que no hay diferencias significativas entre géneros. En conclusión, el teletrabajo parece tener un impacto negativo en la satisfacción laboral de las personas que lo han realizado

por primera vez debido a la pandemia de Covid-19; al aplicar la prueba estadística T de Student, obteniendo una significancia igual a 0.01.

El objetivo del estudio de Olvera et al. (2021) fue investigar la relación entre el tecnoestrés y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de alimentos en Guayaquil, durante la pandemia de COVID-19. Se utilizó una investigación de tipo cuantitativa no experimental, de corte transversal y alcance correlacional. La muestra consistió en 20 miembros de la empresa de alimentos, con edades entre 21 y 44 años, quienes estaban trabajando en teletrabajo. Para recopilar los datos, se utilizaron los cuestionarios RED-TIC y de satisfacción laboral. Los resultados revelaron una correlación negativa baja entre las dos variables, representado por un coeficiente de correlación negativo igual a -0.2094, lo que significa que, a menor tecnoestrés, mayor satisfacción laboral. También se observaron ciertos riesgos psicosociales dentro de la empresa, como la carga y ritmo de trabajo, el desarrollo de competencias y la recuperación y margen de acción y control, lo que influyó en la variable satisfacción laboral, en particular en las subvariables de condiciones de trabajo y trabajo en sí.

A su vez, Herrera et al. (2022) desarrollaron un estudio en donde se destaca la importancia de la digitalización de la educación en la actualidad. Se señala que uno de los principales desafíos en la educación moderna es la adaptación de contenidos y métodos de enseñanza al entorno digital. Para lograrlo, es esencial que tanto profesores como estudiantes desarrollen competencias digitales y habilidades personales. El objetivo del estudio fue investigar la relación entre las competencias digitales y el sentido del humor en un grupo de 123 mujeres que estaban siendo formadas como docentes de preescolar en dos universidades de Lima. Para recopilar datos, se utilizaron dos cuestionarios: uno para evaluar las competencias digitales y otro para medir los estilos de humor de los participantes. Los resultados del estudio indicaron que existe una conexión directa entre las competencias

digitales y el sentido del humor en los docentes en formación ($p < 0.05$). Se concluye que el sentido del humor, al contribuir al bienestar psicológico general de las personas, también podría desempeñar un papel en la mejora de las habilidades profesionales de las personas.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

En el estudio de Herrera (2020), se investigó la relación entre las competencias TIC y la satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas. Se consideró la participación de 50 trabajadores administrativos y 30 trabajadores operativos de la empresa, y se utilizó un diseño descriptivo y correlacional. Los resultados indican que el personal administrativo y operativo muestra satisfacción al adquirir más conocimientos en nuevas tecnologías de la información (TIC) para realizar un trabajo eficiente en relación a sus registros de formatos de aduanas y facturación.

En la investigación de Sotelo (2022), el objetivo fue determinar la relación entre el uso de las TIC y la satisfacción laboral en los trabajadores de una institución educativa. Se empleó un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y correlacional, y se aplicó un cuestionario validado con 20 preguntas por variable, con una muestra de 50 trabajadores. Los resultados mostraron que el 50% de los trabajadores tenía un alto uso de las TIC y el 50% un uso medio. El análisis de correlación utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman arrojó un valor de $r = 0,875$, con una significancia de $p = 0,000$. Esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que existe una relación positiva y significativa entre el uso de TIC y la satisfacción laboral de los trabajadores en la institución educativa.

En el estudio de Castro (2021), se planteó como objetivo de investigación determinar la relación entre la competencia digital y la satisfacción laboral en una institución educativa. Se utilizó una metodología relacionada con un enfoque cuantitativo, de tipo básica correlacional - descriptiva. La muestra estuvo conformada por 81, permitiendo hallar que el

22,2% de los docentes presentaron competencias digitales en el nivel bajo, el 64,2% en el nivel medio y el 13,6% en el nivel alto, mientras que el 82,7% presentó niveles bajos de satisfacción laboral y el 17,3% niveles medios. Finalmente, a través de la prueba Rho de Spearman, se demostró que ambas variables se relacionan, obteniendo un valor sig. igual a 0.01.

El objetivo principal del estudio de Herrera (2020) fue determinar la relación entre las competencias digitales y la satisfacción laboral de los docentes de una institución educativa. El diseño de investigación utilizado fue descriptivo-correlacional, no experimental y con un enfoque cuantitativo. La muestra fue censal y estuvo compuesta por 30 docentes, y se recolectó información a través de dos instrumentos de medición que contenían 9 ítems cada uno, relacionados con las variables de competencias digitales y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indicaron que existe una correlación significativa entre las competencias digitales y la satisfacción laboral de los docentes, al aplicar la prueba Rho de Spearman que arrojó un coeficiente de correlación igual a 0.82.

Por otro lado, el estudio de Huarcaya & Ávila (2023) buscó determinar la relación entre las competencias digitales y la satisfacción laboral de los docentes en Lima Metropolitana. El diseño de investigación fue descriptivo-correlacional, con un enfoque cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 34 docentes de secundaria de un instituto de educación básica privada de Lima Metropolitana. Se utilizaron 59 preguntas en el cuestionario, 25 de las cuales estaban relacionadas con las competencias digitales y 34 con la satisfacción laboral. La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el juicio de tres expertos, y se verificó su validez con un coeficiente de $\alpha=0.81$. Los resultados indicaron que existe una correlación positiva baja entre las competencias digitales y la satisfacción laboral de los docentes, con un coeficiente de correlación de $r=0.325$ y $\text{sig}=0.000<0.05$. Además, se encontró

que el nivel medio de competencias digitales y satisfacción laboral fue de 58.8% y 55.9%, respectivamente.

En el estudio de Soto (2020), se centró en investigar la relación entre el teletrabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima. Utilizaron una muestra no probabilística de 120 trabajadores, de los cuales se seleccionaron 92 participantes. Se aplicó un cuestionario autoadministrado y anónimo con 32 ítems divididos en cuatro secciones que abordan diferentes aspectos del teletrabajo, como la modalidad implementada, la conciliación de la vida familiar y laboral, la mejora de la salud y el bienestar, y la productividad. Los resultados revelaron que el 70.7% de los trabajadores tenía un buen desempeño en la ejecución del teletrabajo y que el 63.0% experimentaba un alto nivel de satisfacción laboral. A través del uso de la prueba estadística de Chi-cuadrado de Pearson, se demostró que existe una relación entre el teletrabajo y los niveles de satisfacción laboral. Esta relación se caracteriza por ser directa y de alta intensidad, lo que sugiere que el teletrabajo tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores.

1.2. Bases Teóricas

1.3.1 Competencias Digitales

La competencia digital se refiere al uso creativo, crítico y seguro de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr objetivos relacionados con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el uso del tiempo libre, la inclusión y la participación en la sociedad. Por otro lado, la madurez digital se relaciona con la organización misma y es un concepto amplio con muchas definiciones y enfoques diferentes. Sin embargo, la base del concepto está en la transformación digital, que actualmente afecta a todas las organizaciones de alguna manera. El Fondo Europeo de Desarrollo Regional prevé que la mayoría de las

organizaciones estén involucradas en el proceso de transformación digital en la actualidad (Fondo Europeo de Desarrollo Regional, 2023).

Según la Comisión Europea (2021), las competencias digitales abarcan el uso seguro, crítico y responsable de las tecnologías digitales en contextos de aprendizaje, trabajo y participación social, así como en las interacciones con estas tecnologías. Para desarrollar estas competencias, es esencial integrar tres elementos clave: conocimientos, que incluyen la capacidad de buscar, seleccionar y evaluar información en línea; habilidades técnicas, que implican el manejo de dispositivos como computadoras, teléfonos móviles y tabletas; y actitudes, que se refieren a la utilización responsable de las tecnologías digitales. En los últimos años, se ha observado un significativo avance en la creación de marcos de referencia, investigaciones y estudios que han identificado competencias específicas requeridas para distintos propósitos y grupos de población en el ámbito de las competencias digitales. Algunos ejemplos de esto incluyen las competencias digitales necesarias para docentes, funcionarios públicos, jóvenes y otros grupos.

Para Noori & Meshkat (2021), la digitalización es necesaria para obtener ventajas competitivas basadas en valores para mejorar la calidad del servicio y el rendimiento laboral de los trabajadores. Para lograr esto, es importante fomentar las habilidades en el manejo de competencias digitales para que los trabajadores puedan mejorar su desempeño en el trabajo, reducir el temor y la inseguridad laboral, y disminuir la brecha digital.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación ofrecen la posibilidad de participar en la sociedad y aprovechar sus beneficios, sin embargo, también pueden ser excluyentes debido a la brecha digital, un fenómeno transversal que afecta a personas, comunidades y países en diferentes ámbitos, incluyendo el educativo, laboral y social (Chamorro 2018).

La adaptabilidad ha sido objeto de estudio en diversos ámbitos de la vida individual y social. En este caso, se aborda desde la perspectiva laboral, donde se han experimentado cambios disruptivos en las organizaciones en los últimos años, como la adopción de nuevas formas de trabajo en línea, el teletrabajo, el uso de recursos tecnológicos y herramientas para la gestión empresarial (Arias, 2021).

La adaptabilidad, según Arnau (2011), se refiere a la capacidad de un individuo para afrontar cambios en su entorno laboral, que es constantemente cambiante. Esto se manifiesta de manera proactiva al abordar las demandas del trabajo, permitiendo al trabajador sincronizarse efectivamente con su labor y cumplir con las necesidades de la empresa y los requisitos del puesto. Garzón (2018) sostiene que la adaptabilidad implica una respuesta positiva a condiciones cambiantes, y esto depende de la capacidad del individuo para aprender y adaptarse a las circunstancias del entorno.

En el ámbito de las ciencias sociales, rara vez se ha establecido una conexión entre el concepto de resiliencia y la tecnología en general, o más específicamente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Similar a lo que ocurrió cuando se introdujo y adoptó el término "resiliencia" en psicología y las ciencias sociales, los términos "resiliencia" y "tecnología" suelen estar asociados principalmente con el campo de la ingeniería, especialmente en áreas como la informática y las telecomunicaciones. En estos contextos, la resiliencia se refiere principalmente a la capacidad de sistemas de información y comunicación, redes institucionales y empresariales, o redes de suministro y distribución de servicios para resistir el flujo de personas y datos. Esto se hace con el objetivo de mitigar los riesgos de fallos causados por un exceso de demanda o por ataques maliciosos, como se ha estudiado en campos como la telefonía, internet, universidades, bancos y servicios esenciales como electricidad, gas, agua, salud y alimentación (Ulieru, 2007).

Nemeth et al. (2011) introducen el concepto de resiliencia en ingeniería como una propiedad que surge en sistemas de red con una infraestructura tecnológica y digital extensa. Sin embargo, destacan que la resiliencia tecnológica no debe separarse de la gestión realizada por las personas. Los autores hacen hincapié en que la resiliencia tecnológica también se refiere a la capacidad de los trabajadores que gestionan estas redes, e incluso forman parte de ellas, para anticipar posibles resultados adversos y tomar medidas preventivas con el fin de evitar un impacto significativo en los sistemas.

Continuando con lo expuesto, la actitud se refiere a una predisposición o inclinación que puede ser favorable o desfavorable. Esta predisposición puede estar dirigida hacia un objeto específico (como una situación, idea o persona) como resultado de su evaluación, o bien, estar orientada hacia la manifestación de una conducta. Esta predisposición surge como resultado de las emociones, conocimientos y experiencias vividas por el individuo (Tapia, 2018).

En general, se reconoce que el sistema de actitudes confiere coherencia e integridad al comportamiento y la orientación del individuo. Se ha comprobado que las actitudes ayudan a organizar y dar sentido a los aspectos del entorno social en el que la persona se desenvuelve, lo que le permite dirigir su percepción hacia aquello con lo que se relaciona. Esto implica que podemos seleccionar estímulos del entorno en función de nuestras actitudes (haciendo una selección consciente), o podemos interpretar algo que nos rodea de una manera determinada basándonos en esas mismas actitudes (Guitart, 2002).

1.3.2 Satisfacción Laboral

La definición de satisfacción laboral es un aspecto crucial en la investigación sobre el comportamiento en el trabajo, pero puede ser complicada debido a su semejanza con otros términos como motivación, actitud hacia el trabajo y moral laboral. Según Muchinsky (1994),

la satisfacción laboral se distingue de estos conceptos porque se trata de una respuesta emocional y afectiva, donde el afecto se refiere a la sensación de gusto o disgusto. En este contexto, la satisfacción laboral se define como el grado en que una persona experimenta placer en su trabajo.

Cranny et al. (1992) defienden que la satisfacción laboral es una respuesta emocional que surge como resultado de la comparación entre el trabajo realizado y los resultados reales con las expectativas o deseos del individuo en relación con su trabajo. En otras palabras, se trata de cómo una persona se siente con respecto a su trabajo en función de si este cumple o no con sus expectativas.

Por su parte, Ma et al. (2013) argumentan que la satisfacción laboral es una evaluación continua de las características y emociones experimentadas en el entorno laboral. Consideran que este aspecto es fundamental en el comportamiento de los miembros de una organización, ya que influye en cómo los empleados se desempeñan y se relacionan en su lugar de trabajo.

Es crucial resaltar que la satisfacción laboral adquiere una gran relevancia dado que la mayoría de las personas dedican una parte significativa de su tiempo activo al trabajo. Por lo tanto, es evidente la importancia de mejorar la satisfacción laboral percibida por los empleados. Este enfoque positivo en la satisfacción laboral no solo puede impactar positivamente en la salud mental y el bienestar de los trabajadores, como sugieren Eyupoglu et al. (2017), sino que también puede tener beneficios para la productividad, el compromiso laboral y la retención de empleados en una organización.

En teoría, se espera que un empleado altamente satisfecho con su trabajo sea más productivo que uno insatisfecho, lo que destaca la importancia de estudiar el comportamiento del personal desde el punto de vista de la satisfacción laboral, ya que tiene un impacto directo en su rendimiento (Yuen et al., 2018).

La medición de la satisfacción laboral puede realizarse evaluando en qué medida el trabajo contribuye a satisfacer los deseos y expectativas del trabajador, y cómo logra alinear sus intereses personales con los objetivos de la organización, todo mientras cumple con sus responsabilidades laborales. Esta perspectiva subraya la relevancia de considerar los factores individuales, como las expectativas, pensamientos y sentimientos de las personas en relación con su trabajo. Como señaló Herzberg (1977), estos aspectos personales tienen un papel crucial en la determinación de la satisfacción laboral y la motivación en el lugar de trabajo. Por tanto, comprender y abordar estas cuestiones individuales es esencial para mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

Por otro lado, la satisfacción laboral se asocia a un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas justas, condiciones favorables de trabajo y colegas colaborativos. Los trabajadores prefieren puestos que les permitan aplicar sus habilidades y capacidades, ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño, características que hacen que el trabajo sea estimulante intelectualmente. Los trabajos que son demasiado fáciles pueden provocar aburrimiento, mientras que los que son demasiado difíciles pueden causar frustración y sentimientos de fracaso (Vallejo, 2010).

Asimismo, la satisfacción laboral se compone de elementos como **la supervisión; el ambiente físico de trabajo; las prestaciones recibidas; satisfacción intrínseca y la participación**. Es así como, el primero de estos puntos refiere a cómo los superiores evalúan la tarea, la supervisión que se recibe, la cercanía y frecuencia de la supervisión, el apoyo proporcionado por los superiores, las relaciones personales con los superiores y la igualdad y justicia en el trato recibido por parte de la empresa (Meliá y Peiró, 1989).

A su vez, el ambiente físico de trabajo se refiere al entorno tangible y el espacio en el lugar de trabajo, incluyendo la limpieza, la higiene y la salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación (Meliá y Peiró, 1989).

Asimismo, las prestaciones recibidas se asocian al grado en que la empresa cumple con los convenios, la forma en que se llevan a cabo las negociaciones, el salario recibido, las oportunidades de promoción y las posibilidades de formación (Meliá y Peiró, 1989).

Continuando con lo narrado, la satisfacción intrínseca consiste en los factores derivados del trabajo en sí mismo, las oportunidades que el trabajo brinda para hacer lo que uno disfruta o en lo que se destaca, y los objetivos, metas y producción a alcanzar (Meliá y Peiró, 1989).

Por último, en relación a la participación, esta dimensión se refiere a la satisfacción con dicho elemento en la toma de decisiones del grupo de trabajo, el departamento o la sección, así como en la propia tarea (Meliá y Peiró, 1989).

La investigación de Frederick Herzberg comenzó con un exhaustivo análisis de la literatura publicada entre 1900 y 1955. Tras revisar aproximadamente 2000 escritos, se encontraron una gran variedad de diseños de investigación y enfoques metodológicos utilizados. Estos hallazgos proporcionaron una base sólida de evidencia que permitió establecer ciertos supuestos fundamentales en su trabajo (Madero, 2019).

En este contexto, Stello (2011) señala que existe evidencia que respalda la relación entre la productividad en el trabajo y las actitudes de las personas hacia su labor. Además, la literatura ya había proporcionado una descripción adecuada del trabajador insatisfecho, así como de los factores vinculados a las actitudes laborales. Estos hallazgos subrayan la importancia de comprender cómo las actitudes de los empleados en el trabajo pueden tener un impacto directo en su rendimiento y en la dinámica laboral en general.

La teoría de Herzberg, también conocida como la teoría de la motivación e higiene, sostiene que existen dos factores que deben tenerse en cuenta: los factores de higiene se refieren al entorno laboral y su presencia no conduce a la motivación, pero su ausencia sí provoca insatisfacción.

Griffin & Moorhead (2010) los definen como "externos al trabajo mismo e incluyen factores como el salario y la seguridad laboral". Se les llama factores de higiene porque son las condiciones mínimas indispensables. Por otro lado, los factores motivadores están relacionados con la tarea en sí misma. Su ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia puede llevar a un estado superior, en el que la persona se sienta plena, realizada y motivada para llevar a cabo sus tareas.

Griffin y Moorhead (2010) destacan que los factores relacionados con la satisfacción en el trabajo, como el logro y el reconocimiento, son intrínsecos a la naturaleza misma del trabajo. Herzberg y su equipo separaron estos factores de los que generan insatisfacción, permitiendo así medir cada uno de manera independiente (Stello, 2011).

En resumen, es importante proporcionar condiciones básicas de trabajo (factores de higiene) que sean el mínimo necesario para que los empleados realicen sus tareas, lo que puede contribuir a cierto grado de bienestar en el trabajo. Sin embargo, para aumentar la productividad y la satisfacción laboral, los esfuerzos deben enfocarse en los factores intrínsecos al trabajo, como el logro y el reconocimiento (Miner, 2005).

Finalmente, el estudio se justifica a partir de que, actualmente, las competencias digitales han emergido como un activo crucial en diversos sectores, particularmente en el ámbito financiero, donde su dominio influye directamente en la eficiencia laboral y la capacidad para afrontar desafíos tecnológicos. Es así como, en el plano teórico, dicha información respalda esta conexión, sugiriendo que el nivel de competencia digital de los

trabajadores está íntimamente relacionado con su satisfacción laboral, afectando su autoeficacia, rendimiento y habilidades para abordar tareas digitales en entornos en constante cambio. Ahora bien, el estudio se justifica a nivel práctico de acuerdo a que esta relación entre competencias digitales y satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la productividad, la reducción de errores y la calidad del trabajo en una entidad financiera. Establecer este vínculo práctico permitiría identificar áreas de mejora en la capacitación y desarrollo de competencias digitales para optimizar el rendimiento laboral. Además, metodológicamente, el estudio se justifica a partir del uso de encuestas que facilitan la recolección de datos cuantitativos, ofreciendo así una visión completa de cómo la percepción de las competencias digitales se relaciona con la satisfacción laboral. Esta aproximación proporciona una validación sólida de los hallazgos, respaldando la relevancia y viabilidad de investigar la conexión entre las competencias digitales percibidas y la satisfacción laboral en el contexto específico de una entidad financiera.

1.3. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida se relacionan las competencias digitales y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

¿En qué medida se relaciona la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?

¿En qué medida se relacionan la resiliencia y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?

¿En qué medida se relacionan la actitud y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?

1.4. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo se relacionan las competencias digitales con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar en qué medida se relaciona la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

Determinar en qué medida se relacionan la resiliencia y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

Determinar en qué medida se relacionan la actitud y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

1.5. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Las competencias digitales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

1.4.2. Hipótesis Específicas

La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

La resiliencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

La actitud se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Con base a la teoría desarrollada por Hernández, Fernández & Baptista (2014), el estudio en cuestión se caracteriza por su naturaleza básica, pues su objetivo es profundizar en las teorías y conocimientos existentes. Asimismo, adopta un enfoque cuantitativo, ya que requiere de análisis numéricos para alcanzar las metas establecidas. En cuanto a su alcance, se trata de una investigación correlacional, con la finalidad de identificar una relación entre variables. En términos de diseño, se clasifica como no experimental, puesto que las variables de estudio no son manipuladas, sino que simplemente se analizan en su contexto natural como señalan Hernández, Fernández & Baptista (2014). Por último, en lo que respecta a su corte, se llevará a cabo de manera transversal, realizando la recolección de información en una única instancia.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población está formada por todos los asesores comerciales de las agencias de Lima de la entidad financiera analizada. Es importante señalar que dicha cifra asciende a 250 elementos.

Asimismo, para la determinación de la muestra se utiliza un muestreo probabilístico aleatorio simple para muestra finita, el cual se utiliza cuando se conoce el número de elementos que componen la población, siempre que tengan la misma probabilidad de ser seleccionados. Por lo tanto, se aplicó la siguiente fórmula para obtener la muestra, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Al realizar dicho cálculo, se obtuvo un total de 153 asesores comerciales, considerando ambos sexos. En coordinación con sus jefes directos, en este caso, el administrador de agencia, los asesores participaron de la investigación sin afectar sus actividades laborales.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

El estudio considera como técnica la encuesta, la cual es la más utilizada en investigaciones con enfoque cuantitativo. De acuerdo con Hernández et al. (2014), la encuesta es la técnica cuantitativa de ciencias sociales por excelencia, dada su simplicidad y objetividad, y puede utilizarse en formato impreso o digital.

A su vez, se eligió como instrumento el cuestionario, que consta de ítems de opción múltiple presentados en una escala ordinal (Likert).

Los instrumentos de recolección de datos fueron el *Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23* de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998) que se encuentra adaptada por Bernal & Flores (2020) el cual tiene 23 ítems divididos en 5 dimensiones con escalas de respuesta de muy insatisfecho (0) a muy satisfecho (5). De igual forma, el instrumento de análisis para la variable Competencias digitales resultó de la adaptación de la investigación realizada por Velázquez & Veytia (2022), compuesto por 45 ítems y 3 dimensiones, cada una con escala de calificación nunca (0) a siempre (5).

Es importante mencionar que ambos cuestionarios pasaron por la validación de expertos de acuerdo a nuestro campo de investigación, luego de la revisión, el cuestionario final fue adaptado y compuesto por 42 ítems, siendo 25 para la variable competencias digitales y 17 para la variable satisfacción laboral.

2.4. Procedimiento

Para dar inicio a la recolección de datos, previamente se gestionó la autorización con la empresa, en este documento se detalló el objetivo de la investigación indicando que estaremos

realizando encuestas online a los asesores comerciales de las agencias de Lima, y la información recopilada refiere a fines puramente académicos . Luego de esta autorización, procedimos a comunicarnos con los jefes directos, en este caso con los administradores de agencia, la comunicación fue mediante llamadas y esta coordinación se formalizó por correo electrónico, de esta manera autorizaron la aplicación del cuestionario a sus equipos de acuerdo a la disponibilidad de tiempos para no interferir en sus actividades.

El levantamiento de información se dio de forma virtual durante el periodo de una semana, mediante el uso de la herramienta formulario de Google; el cual incluyó por escrito el objetivo de la investigación e instrucciones detalladas indicando que el llenado de dicho instrumento no debería exceder los 15 minutos.

Posterior a ello, se agendó reuniones por la plataforma de Google meet con grupos de entre 15 a 20 asesores comerciales para informarles el objetivo del proceso, indicando cómo se evaluará el cuestionario y sobre todo recalcando que la información recopilada tenía fines sólo académicos y se mantendrían bajo total confidencialidad. Luego de la explicación se procedió a enviar el link de la encuesta.

2.5. Análisis de datos

En primer lugar, se realizó un procedimiento de confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach a partir de una prueba piloto realizada a 20 asesores comerciales, permitiendo conocer que dicho indicador fue de 0.932.

Tabla 1.

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	42

Asimismo, dado que el cuestionario surgió a partir de la adaptación de herramientas que fueron utilizadas en otras investigaciones, fue necesaria la evaluación de juicio de expertos, por lo que se solicitó la verificación de la herramienta utilizada por parte de 3 expertos en materia de administración.

Tabla 2.

Validez del cuestionario a través de la evaluación de juicio de expertos

Nº	GRADO ACADÉMICO	NOMBRE Y APELLIDO DEL EXPERTO	DICTAMEN
1	Magister	Wesslie Burga	Aplicable
2	Magister	Daniel Robles	Aplicable
3	Magister	Arthur Serrato	Aplicable

Luego de aplicar el cuestionario a la totalidad de la muestra, las respuestas fueron trasladadas al programa Excel para luego utilizar el software estadístico SPSS en su versión 25 para procesar la información y presentar un análisis descriptivo e inferencial que permita la verificación de las hipótesis formuladas utilizando la prueba estadística Rho de Spearman. Es importante mencionar que, en el plano descriptivo, se realizó una recodificación de los datos obtenidos estableciendo escalas equivalentes a través de la ecuación de Baremos; de tal manera sea posible identificar el nivel en el que se encuentran las variables de investigación, así como también sus respectivas dimensiones.

2.6. Aspectos éticos

El presente estudio considera principalmente la no manipulación de los resultados de investigación como un aspecto ético; se indica que la encuesta es anónima asegurando así la confidencialidad de sus datos y recalando durante todo el proceso que el uso es puramente académico. Además, la investigación sigue las pautas de la normativa APA en su séptima edición, lo que garantiza que no se produzcan plagios durante el desarrollo del estudio.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 3.

Resultados descriptivos según sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	67	43%
Masculino	88	57%
Total	155	100%

Se demostró que el 57% de la muestra encuestada fue de sexo masculino; mientras que el 43% fue femenino.

Tabla 4.

Resultados descriptivos según edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-27	26	17%
28-37	92	59%
38-47	33	21%
48-57	4	3%
Total	155	100%

Se evidenció que el 59% de encuestados se encontraron entre los 28 y 37 años; mientras que el 21% se ubicó entre los 38 y 47 años. Asimismo, solo 4 encuestados superaron los 48 años; mientras que 26 presentaron una edad entre los 18 y 27 años.

Tabla 5.

Resultados descriptivos de la variable Competencias digitales

COMPETENCIAS DIGITALES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	93	60,0	60,0	61,3
	ALTO	60	38,7	38,7	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

A partir de los resultados recogidos, el 38.7% de asesores comerciales encuestados calificó al nivel de sus competencias digitales como alto; siendo consultados por elementos como la adaptabilidad, resiliencia y la actitud ante tales habilidades. A su vez, el 60% de estos calificó a estas competencias dentro de un nivel regular; mientras que solo el 1.3% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 6.

Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	2,6	2,6	2,6
	REGULAR	94	60,6	60,6	63,2
	ALTO	57	36,8	36,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

A partir de los resultados recogidos, el 36.8% de asesores comerciales encuestados calificó al nivel de su satisfacción laboral como alto; siendo consultados por elementos como la supervisión, ambiente físico, prestaciones percibidas, satisfacción intrínseca y participación. A su vez, el 60.6% de estos calificó a dicho elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 2.6% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 7.

Resultados descriptivos de la dimensión Adaptabilidad

ADAPTABILIDAD					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	85	54,8	54,8	56,1
	ALTO	68	43,9	43,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

A partir de los resultados recogidos, el 43.9% de asesores comerciales encuestados calificó a su nivel de adaptabilidad como alto; siendo consultados por elementos como el uso de medios digitales, búsqueda de información, uso de redes sociales, retroalimentación y la permanencia en el uso de este tipo de herramientas.

Tabla 8.

Resultados descriptivos de la dimensión Resiliencia

RESILIENCIA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	1,9	1,9	1,9
	REGULAR	112	72,3	72,3	74,2
	ALTO	40	25,8	25,8	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

De acuerdo de los resultados recogidos, el 25.8% de asesores comerciales encuestados calificó a su nivel de resiliencia como alto; siendo consultados por elementos como la incomodidad en el uso de estas herramientas, uso previo de tecnologías de información, capacitación recibida, cercanía con clientes, postura ante gastos adicionales, limitaciones, cambios estratégicos y manejo de dificultades. A su vez, el 72.3% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 1.9% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 9.

Resultados descriptivos de la dimensión Actitud.

DIMENSIÓN ACTITUDINAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	64	41,3	41,3	42,6
	ALTO	89	57,4	57,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

A partir de los resultados recogidos, el 57.4% de asesores comerciales encuestados calificó a la actitud ante las competencias digitales como alto; siendo consultados por elementos como la importancia en el uso de TICS, mejora en el trabajo y la integración dentro de sus actividades. A su vez, el 41.3% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 1.3% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 10.

Resultados descriptivos de la dimensión Supervisión

SUPERVISIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	2,6	2,6	2,6
	REGULAR	114	73,5	73,5	76,1
	ALTO	37	23,9	23,9	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados recogidos, el 23.9% de asesores comerciales encuestados calificó a la supervisión que reciben dentro de un nivel alto; siendo consultados por elementos como la calidad de relaciones con sus superiores, la proximidad con la que cuentan, así como la sensación de igualdad y justicia. A su vez, el 73.5% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 2.6% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 11.

Resultados descriptivos de la dimensión Ambiente físico

AMBIENTE FÍSICO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	1,3	1,3	1,3
	REGULAR	75	48,4	48,4	49,7
	ALTO	78	50,3	50,3	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados recogidos, el 50.3% de asesores comerciales encuestados calificó al estado del ambiente físico de trabajo dentro de un nivel alto; siendo consultados por elementos como la higiene, iluminación, ventilación y temperatura de las instalaciones. A su vez, el 48.4% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 1.3% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 12.

Resultados descriptivos de la dimensión Prestaciones recibidas

PRESTACIONES RECIBIDAS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	12,3	12,3	12,3
	REGULAR	47	30,3	30,3	42,6
	ALTO	89	57,4	57,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados recogidos, el 57.4% de asesores comerciales encuestados calificaron a las prestaciones recibidas dentro de un nivel alto; siendo consultados por elementos como el salario, la formación, la oportunidad de promoción, el cumplimiento legal y la calidad de la negociación. A su vez, el 30.3% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 12.3% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 13.

Resultados descriptivos de la dimensión Satisfacción intrínseca

SATISFACCIÓN INTRÍNSECA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	4,5	4,5	4,5
	REGULAR	62	40,0	40,0	44,5
	ALTO	86	55,5	55,5	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

De acuerdo con los resultados recogidos, el 55.5% de asesores comerciales encuestados calificó a su nivel de satisfacción intrínseca dentro de un nivel alto; siendo consultados por elementos como la significancia del trabajo, satisfacción con las tareas y los objetivos y metas. A su vez, el 40% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 4.5% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 14.

Resultados descriptivos de la dimensión Participación

PARTICIPACIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	19	12,3	12,3	12,3
	REGULAR	78	50,3	50,3	62,6
	ALTO	58	37,4	37,4	100,0
	Total	155	100,0	100,0	

Finalmente, de acuerdo con los resultados recogidos, el 37.4% de asesores comerciales encuestados calificó a su nivel de participación dentro de la organización como alto; siendo consultados por elementos como el nivel de autonomía y la capacidad de decisión. A su vez, el 50.3% de estos calificó a este elemento dentro de un nivel regular; mientras que solo el 12.3% detalló que se encuentra en un nivel bajo.

Análisis de Normalidad

Tabla 15. *Normalidad*

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
COMPETENCIAS DIGITALES	,381	155	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	,374	155	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

A partir de la cantidad de elementos que compusieron la muestra, se optó por seleccionar la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov, la cual permitió determinar que la distribución de los resultados fue de tipo no normal, bajo los siguientes criterios:

Hi: Los resultados son no normales

Ho: Los resultados son normales

Margen de error: $5\% = 0.05$

Si la sig. es menor al margen de error, se acepta la Hi

Si la sig. es mayor al margen de error, se acepta la Ho o en todo caso se rechaza la Hi

Es así como, al evidenciar la distribución de los resultados, se optó por seleccionar la prueba no paramétrica Rho de Spearman; al cumplirse los siguientes tres requisitos:

- Presentar un alcance correlacional.
- Presentar un instrumento en escala ordinal.
- Resultados con distribución no normal.

Análisis Inferencial

Prueba de hipótesis general

Hi: Las competencias digitales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Ho: Las competencias digitales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Condiciones:

Si la sig. es menor al margen de error (0.05), se acepta la hipótesis general

Si la sig. es mayor al margen de error (0.05), se rechaza la hipótesis general

Intervalos del coeficiente de correlación:

0 – 0.5 correlación es débil

0.5- 0.7 correlación moderada

0.7 – 1 correlación fuerte

Tabla 16.

Comprobación de hipótesis general

Correlaciones				
			COMPETENCIAS DIGITALES	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	COMPETENCIAS DIGITALES	Coefficiente de correlación	1,000	,347**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,347**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis general, se demostró, a un nivel de confianza del 95%, que las competencias digitales se relacionan con la satisfacción laboral (sig. igual a 0.000); siendo dicha relación de tipo débil, al contar con un coeficiente de correlación igual a 0.347.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

H0: La adaptabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Tabla 17.

Comprobación de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			ADAPTABILIDAD	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	ADAPTABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	155	155
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	155	155

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

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, se demostró, a un nivel de confianza del 95%, que la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral (sig. igual a 0.000); siendo dicha relación de tipo débil, al contar con un coeficiente de correlación igual a 0.486.

Prueba de hipótesis específica 2

H2: La resiliencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Ho: La resiliencia no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Tabla 18.

Comprobación de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			RESILIENCIA	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	RESILIENCIA	Coefficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,033
		N	155	155
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,685	1,000
		Sig. (bilateral)	,033	.
		N	155	155

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, se demostró, a un nivel de confianza del 95%, que la resiliencia se relaciona con la satisfacción laboral (sig. igual a 0.000); siendo dicha relación de tipo débil, al contar con un coeficiente de correlación igual a 0.486.

Prueba de hipótesis específica 3

H3: La actitud, se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Ho: La actitud no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.

Tabla 19.

Comprobación de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			DIMENSIÓN ACTITUDINAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	DIMENSIÓN ACTITUDINAL	Coeficiente de correlación	1,000	,166*
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	155	155
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,166*	1,000
		Sig. (bilateral)	,039	.
		N	155	155

De acuerdo con los resultados de la prueba de hipótesis específica 3, se demostró, a un nivel de confianza del 95%, que la actitud se relaciona con la satisfacción laboral (sig. igual a 0.000); siendo dicha relación de tipo débil, al contar con un coeficiente de correlación igual a 0.486.

Limitaciones

En relación a las limitaciones del estudio, se suscitaron los siguientes eventos durante el desarrollo del mismo: demora en la búsqueda de información; horarios diferentes entre los encuestados y equipo investigador; desconocimientos de algunos términos por parte de los encuestados; demora en la autorización por parte de la empresa para realizar las encuestas y finalmente, limitada producción científica que aborde las variables desde un contexto ajeno al rubro educativo.

Implicancias

En cuanto a las implicancias, desde un enfoque teórico, este estudio ha posibilitado la consolidación de conceptos y definiciones relacionados con cómo las competencias digitales

influyen en la satisfacción laboral. Esto nos permite identificar los desafíos tanto en la empresa analizada como en el sector en general, ofreciendo una perspectiva adaptable a las circunstancias. Desde un punto de vista práctico, esta investigación facilita la consideración y orientación de estrategias empresariales basadas en innovaciones tecnológicas para su implementación en diversas áreas de la empresa, con la expectativa de generar mejoras en la satisfacción laboral. Por último, en el ámbito metodológico, el estudio proporciona una herramienta de medición adecuadamente adaptada, respaldada por teoría y sometida a una evaluación exhaustiva por parte de expertos. Esta herramienta podría ser útil en investigaciones similares.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, tanto en el plano descriptivo como inferencial, resultó posible demostrar que, tanto la hipótesis general planteada, como las específicas, pudieron ser aceptadas, al alcanzar valores de significancia menores a 0.05, además de coeficientes de correlación positivos. De tal forma, dentro del plano general, las competencias digitales guardaron relación con la satisfacción laboral que perciben los colaboradores de la entidad financiera analizada (Rho igual a 0.374); premisa que contrasta con lo hallado por Sotelo (2022), la cual demostró la relación entre ambas variables, haciendo énfasis en el uso de TICs dentro de una entidad educativa en la ciudad de Ancash. Es así como, a través de la prueba Rho de Spearman, evidenció que ambos elementos guardaban vinculación a un nivel aún más fuerte que la presente (Rho igual a 0.875).

En línea con ello, Castro (2021) coincide con lo hallado, situando su estudio en una institución educativa en la ciudad de Lima; demostrando así que ambas variables se relacionaron a un nivel positivo débil al igual que el estudio (Rho igual a 0.495). A su vez, Soto (2020) profundizó sobre el teletrabajo como elemento que, evidentemente, requiere de competencias digitales desarrolladas por parte de la fuerza laboral de una organización, de tal forma los niveles de satisfacción no se vean afectadas. De tal forma, el autor analizó a los colaboradores de la Corte Superior de Lima; concluyendo a través de la prueba Chi cuadrado de Pearson, que ambos elementos se relacionaban significativamente, específicamente a un nivel de confianza del 95%, hallado un valor sig. igual a 0.000. Es importante mencionar que, de acuerdo con Moral (2021); la cual hizo hincapié en el contexto de crisis sanitaria que atravesó el mundo hace pocos años, haciendo referencia que, generalmente, los colaboradores que, tenían un manejo muy limitado en el uso de tecnologías digitales, representaban mayores

niveles de carga de trabajo, a la vez de presentar poca flexibilidad laboral ante escenarios atípicos, repercutiendo así en sus niveles de satisfacción.

Continuando con lo mencionado, al abordar el plano específico, en relación a la hipótesis específica 1, se demostró que el nivel de adaptabilidad ante el manejo de competencias digitales guardaba relación con la satisfacción laboral en la población estudiada (Rho igual a 0.486); lo que condice con lo hallado por Rivas & Vargas (2022); el cual situó su investigación en una institución educativa ecuatoriana; demostrando así que, el proceso de adaptación ha tenido un impacto positivo en su centro laboral, ya que ha dado lugar a la implementación de nuevos modelos de comunicación y ha contribuido a superar las barreras del tradicionalismo. Esto, a su vez, ha resultado en una mayor motivación y capacidad de estimulación para los estudiantes. Por lo tanto, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el desarrollo de competencias digitales son de gran importancia, lo que motiva al personal a seguir evolucionando para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Este avance conduce a un mayor nivel de satisfacción laboral en el personal.

Además, respecto a la segunda hipótesis específica, fue posible demostrar que la resiliencia ante el manejo de las competencias digitales es la dimensión que presenta una relación más fuerte frente al nivel de satisfacción que podría alcanzar un colaborador de la entidad financiera analizada, alcanzando así un valor Rho igual a 0.685. Tal premisa coincide con lo hallado por Herrera (2021), demostrando que mantener un nivel de resiliencia ante cambios tan significativos como el uso integral de herramientas digitales dentro de sus actividades, no solo repercute sobre sus niveles de satisfacción, sino también en su propio desempeño profesional. Como prueba de ello, la investigadora demostró una relación estadísticamente significativa entre tales elementos (Rho igual a 0.657).

Finalmente, respecto a la última hipótesis específica planteada, se demostró que la actitud ante el manejo de herramientas digitales, guarda una relación positiva de nivel débil (Rho igual a 0.166) sobre la satisfacción laboral. Al realizar un contraste con estudios previos, Olvera & Triviño, los cuales situaron su estudio en una empresa de alimentos durante el escenario pandémico, demostraron que la actitud con la se percibe el uso de herramientas digitales guarda relación con sus niveles de estrés, utilizando, incluso, el término “tecnoestrés”, el cual se encontró ligado con la satisfacción en el trabajo. A su vez, de acuerdo con Huarcaya & Dávila (2022), en el plano inferencial de su estudio, detallaron que la actitud ante la resolución de conflictos en materia de uso de tecnologías de información guarda relación con sus niveles de satisfacción (sig. igual a 0.000 y correlación positiva débil Rho igual a 0.223).

Conclusiones

En relación al objetivo general, se determinó, que las competencias digitales se relacionan con la satisfacción laboral; por lo que, ante un mejor manejo de dichas competencias, el nivel de satisfacción en el trabajo sería mejor. Al respecto, se recomienda a la entidad financiera continuar sumando horas en capacitaciones enfocadas al uso de herramientas digitales que les va permitir desarrollar mejor sus tareas diarias, de esta manera los asesores comerciales aumentarán su satisfacción laboral.

Respecto al objetivo específico 1, se determinó que la adaptabilidad se relaciona con la satisfacción laboral; por lo que, ante un mayor nivel de adaptabilidad en el manejo de herramientas digitales, el nivel de satisfacción en el trabajo sería mejor. Es importante que la entidad financiera brinde un acompañamiento durante el proceso de generar nuevas competencias, considerando más aún si nuestra población de asesores comerciales viene de diferentes generaciones; el empoderamiento y la seguridad deben ser asertivas para una mayor satisfacción en su lugar de trabajo.

Acorde con los resultados del objetivo específico 2, se determinó que la resiliencia se relaciona con la satisfacción laboral; por lo que, ante un mayor nivel de resiliencia en el manejo de herramientas digitales, el nivel de satisfacción en el trabajo sería mejor. Según lo mencionado, se recomienda a la entidad financiera continuar fomentando una comunicación asertiva por parte de los líderes de cada agencia ya que el trabajo en equipo y el seguimiento en el manejo de estas herramientas permitirá que los asesores comerciales continúen superándose y desenvolviéndose frente a la nueva realidad de trabajo que se tiene, el cual cada vez más se gestiona mediante apps y plataformas online.

Finalmente, respecto al último objetivo específico planteado, se determinó que la actitud se relaciona con la satisfacción laboral; por lo que, ante una mejor actitud frente a posibles cambios relacionados con el manejo de herramientas digitales, el nivel de satisfacción en el trabajo sería mejor. De acuerdo a lo mencionado, un aspecto muy importante es la actitud que muestra el asesor comercial durante el desarrollo de sus competencias en las actividades que realiza como en el proceso de aprendizaje para adquirir dichas competencias, por ello los cursos de enseñanza que brinda la entidad financiera debe continuar dentro de sus estrategias de capacitación incluyendo temas de herramientas digitales, y asimismo, seguir con las difusiones de las oportunidades que tienen los asesores comerciales al cumplir metas de la entidad ya que esto funciona como impulso para mejorar más sus competencias.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2021). Adaptabilidad a las tecnologías de la información, comunicación y procrastinación laboral en colaboradores del sector público en Arequipa. *Revista Científica UISRAEL*, 77-89. doi:<https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.348>
- Arnau, L. (2011). Cuestionario para evaluar la adaptabilidad de los adultos desempleados hacia los cambios profesionales: aplicación preliminar y características psicométricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 99-112. <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/286>
- Bernal, I., & Flores, A. (2020). Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud. *Revista Venezolana De Gerencia*, 276-296. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35192>
- Butschan, J., Heidenreich, S., Weber, B., & Kraemer, T. (2019). Tackling hurdles to digital transformation. The role of competencies for successful industrial internet of things (IIoT) implementation. *International Journal of Innovation Management*. doi:10.1142/s1363919619500361
- Cámara, A. (2020). El impacto del teletrabajo sobre la satisfacción laboral de los trabajadores durante la pandemia por Covid 19. *Estudios de economía y empresa*, 1-42. <https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/137407/6/amoralcaTFM0622memoria.pdf>
- Castro, M. (2021). *Competencia digital y satisfacción laboral en la institución educativa emblemática “José Granda”, San Martín de Porres, Lima – Perú*. Tesis de pregrado: Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70709>
- Chamorro, M. (2018). Brecha digital, factores que inciden en su aparición: acceso a internet en Paraguay. *Población y desarrollo*, 58-67. doi: 10.18004/pdfce/2076-054x/2018.024(47)058-067
- Comisión Europea. (2021). *Monográficos España Digital: Competencias Digitales*. España: Ministerio de asuntos económicos y transformación digital. <https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-02/20221213%20Monogr%C3%A1fico%20Competencias%20Digitales.pdf>
- Cranny, C., Smith, P., & Stone, E. (1992). *Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How it Affects Their Performance*. New York: Free Press.

- Diario El Peruano. (2022). *Las habilidades digitales incrementan la empleabilidad*. Lima.
<https://www.elperuano.pe/noticia/197903-las-habilidades-digitaless-incrementan-la-empleabilidad>
- Eyupoglu, S., Jabbarova, K., & Saner, T. (2017). Job satisfaction: An evaluation using a fuzzy approach. *Procedia Computer Science*, 691-698.
- Fondo Europeo de Desarrollo Regional. (2022). *Competencias digitales, las herramientas clave para tu pyme*. Madrid: Gobierno de España.
<https://www.acelerapyme.gob.es/sites/acelerapyme/files/2023-02/Competencias%20digitales%2C%20las%20herramientas%20claves%20para%20tu%20pyme.pdf>
- Garzón, M. (2018). Capacidad Dinámica de Adaptación. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 114-127. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311007/357959311007.pdf>
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones*. (9ª Ed. México: Cengage Learning Editores.
- Guitart, R. (2002). *Las actitudes en el centro escolar: reflexiones y propuestas*. Barcelona: Editorial Graó.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Herrera, A., Huairé, E., Mori, M., & Condori, P. (2022). Competencias digitales y sentido del humor: desafíos para la formación docente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 375-389.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38070/42046>
- Herrera, S. (2020). *Competencias Digitales y Satisfacción Laboral en los Docentes de la Escuela de Infantería del Ejército – 2019*. Tesis de posgrado: Universidad Nacional de Educación.
<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6268/TESIS%20HERRERA%20IBA%c3%91EZ%20Smith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Herrera, S. (2020). *Competencias TIC y satisfacción laboral del personal administrativo y operativo de la agencia de aduanas Alisped Perú SAC en Lima-2019*. Tesis de pregrado: Universidad Peruana de las Américas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/upa/1315/HERRERA%20VARDA.pdf?sequence=1>

- Herzberg, F. (1997). One more time. How do you motivate employees. *Harvard Business Review*.
- Huarcaya, A., & Dávila, R. (2023). Análisis de las competencias digitales y la satisfacción laboral en docentes de educación básica de Lima Metropolitana. *Revista Conrado*, 35-45.
- Huarcaya, A., & Dávila, R. (2023). Análisis de las competencias digitales y la satisfacción laboral en docentes de Educación Básica de Lima Metropolitana. *Revista Conrado*, 35-45. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2932>
- Lombardero, J. (2015). *Problemas y retos de gestión empresarial en la economía digital: estudio comparado y sistémico de competencias directivas*. Tesis doctoral: Universidad Camilo José Cela, Madrid. <http://repositorio.ucjc.edu/handle/20.500.12020/181>
- López, J., & Escudero, V. (2016). Industria 4.0, la gran oportunidad. *Economía Aragonesa*, 109-123.
- Ma, L., Xing, Y., Wang, Y., & Chen, H. (2013). Research on the relationship among enterprise employee's job satisfaction, organizational commitment and job performance. *Applied Mechanics and Materials*, 2477-2480.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 1-18. doi:<http://doi.org/10.15174.au.2019.2153>
- Manpower. (2020). *Escenario peruano sobre habilidades digitales*. Lima: UTEC. <https://educacion-ejecutiva.utec.edu.pe/blog/escenario-peruano-habilidades-digitales>
- Meliá, J., & Peiró, C. (1984). *Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales*. Valencia: Universidad de Valencia. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/1984MeliaS4_82.pdf
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 59-74. https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Mikhail, M., Natalia, M., & Marat, M. (2020). *Innovative Training in Digital Transformation*.

- Miner, J. (2005). *Organizational Behavior 1: Essential Theories of Motivation and Leadership*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Montaudon, C., Pinto, I., & Yáñez, A. (2020). Competencias digitales para las nuevas formas de trabajo: nociones, términos y aplicaciones. *VinculaTégica*, 1333-1347. http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Vinculategica6_2/30_Montaudon_Pinto_Ya%C3%B1ez.pdf
- Muchinsky, P. (1994). *Psicología aplicada al trabajo*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Nemeth, C., Wears, L., Patel, S., Rosen, G., & Cook, R. (2011). Resilience is not control: healthcare, crisis management, and ICT. *Cognition Technology Work*, 189-202. doi:doi:10.1007/s10111-011-0174-7
- Noori, R., & Meshkat, Z. (2021). Job Security, Digital Skills and Competencies in Banking Sector; Are. *Journal of Human Resource Studies*, 151-169. https://www.jhrs.ir/article_130510_4f8986e6d8ad2fc1a1db7647a14c97d1.pdf
- Olvera, J., & Triviño, E. (2022). Tecnoestrés y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de alimentos durante la pandemia por COVID-19. *Psicología y diálogo de saberes*, 39-53. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.5854850>
- Page Group. (2021). *¿Qué perfiles tecnológicos escasean en Perú y cuánto pueden llegar a ganar?* Forbes. <https://forbes.pe/capital-humano/2021-10-12/que-perfiles-tecnologicos-escasean-en-peru-y-cuanto-pueden-llegar-a-ganar>
- Peiró, J. (1997). *Psicología de la Organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Rivas, J., & Vargas, H. (2022). Las TIC y la satisfacción laboral de docentes en la Unidad Educativa Espíritu Santo, Portoviejo. *Informes de investigación cuantitativa o cualitativa*, 110-125. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1804/1715>
- Sotelo, P. (2022). *Uso de las TIC y satisfacción laboral en los trabajadores de una unidad ejecutora del sector educación de Ancash, 2022*. Tesis de pregrado: Universidad César Vallejo.
- Soto, V. (2020). *El teletrabajo y el nivel de satisfacción de los trabajadores en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2020*. Tesis de pregrado: Universidad Señor de Sipán.

- <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7512/Soto%20Guti%C3%A9rrez%20Victor%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stello, C. (2011). *Herzberg's Two-Factor Theory of Job Satisfaction: An Integrative Literature Review*. <http://www.cehd.umn.edu/olpd/research/studentconf/2011/stelloherzberg.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). *Transformación digital de los productos y servicios financieros: los retos del supervisor financiero*. Lima: SBS. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1186?title=Transformaci%C3%B3n%20digital%20de%20los%20productos%20y%20servicios%20financieros:%20los%20retos%20del%20supervisor%20financiero>
- Tapia, H. (2018). Actitud hacia las TIC y hacia su integración didáctica en la formación inicial docente. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 1-30. doi:<https://doi.org/10.15517/aie.v18i3.34437>
- Ulieru, M. (2007). Design for resilience of networked critical infrastructures. *Network*, 540-545. doi:[doi:10.1159/000142054](https://doi.org/10.1159/000142054)
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción laboral: Utopía o realidad*. Barranquilla: Educosta. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>
- Velázquez, S., & Veytia, M. (2022). Validación de instrumento para medir percepciones de competencias digitales en docentes. *Revista Internacional de Humanidades*, 2-12.
- Yuen, K., Loh, H., Zhou, Q., & Wong, Y. (2018). Determinants of job satisfaction and performance of seafarers. *Transportation Research*, 1-12.

ANEXOS

Tabla 20.

Matriz de consistencia

PERCEPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES COMERCIALES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA, LIMA - 2023				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Generales				
¿En qué medida se relacionan las competencias digitales y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?	Determinar cómo se relacionan las competencias digitales con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.	Las competencias digitales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima - 2023.	COMPETENCIAS DIGITALES	Tipo de investigación
				Enfoque: Cuantitativo
Diseño No experimental				
Corte: Transversal				
Alcance Correlacional				
Población				
Específicos			SATISFACCIÓN LABORAL	250 asesores comerciales
¿En qué medida se relaciona la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?	Determinar en qué medida se relaciona la adaptabilidad y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.	La adaptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.		Muestra
¿En qué medida se relacionan la resiliencia y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?	Determinar en qué medida se relacionan la resiliencia y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.	La resiliencia se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.		153 asesores comerciales
¿En qué medida se relacionan la actitud y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023?	Determinar en qué medida se relacionan la actitud y la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.	La actitud se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los asesores comerciales de una entidad financiera, Lima – 2023.		Técnica (s) e instrumento (s) de recolección de datos: Cuestionario
				SPSS

Tabla 21.

Operacionalización de variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE: COMPETENCIAS DIGITALES	Uso seguro, crítico y creativo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para lograr metas relacionadas con el trabajo, la empleabilidad, el aprendizaje, el ocio, la inclusión y/o participación en sociedad (Wild y Heuling, 2020)	ADAPTABILIDAD	USO DE MEDIOS DIGITALES
			BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN
			USO DE REDES SOCIALES
			RETROALIMENTACIÓN
			PERMANENCIA EN EL USO
		RESILIENCIA	INCOMODIDAD EN EL USO DE HERRAMIENTAS
			USO PREVIO DE TICS
			CAPACITACIÓN
			CERCANÍA CON LOS CLIENTES
			POSTURA FRENTE A GASTOS EXTRAS
			LIMITACIONES
			RELACIÓN CON CLIENTES
			CAMBIOS ESTRATÉGICOS
		ACTITUD	POSTURA FRENTE A LAS DIFICULTADES
			IMPORTANCIA DEL USO DE TICS
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	Involucra actitudes concebidas en aspectos internos y externos del individuo, las cuales están asociadas a su lugar dentro de las organizaciones, así como, el entorno en general que estimula o no la satisfacción laboral (Sánchez et al, 2014; Parra et al, 2019)	SUPERVISIÓN	MEJORA EN EL TRABAJO
			INTEGRACIÓN EN LAS ACTIVIDADES
			RELACIONES CON LO SUPERIORES
			CALIDAD DE SUPERVISIÓN
		AMBIENTE FÍSICO	PROXIMIDAD
			SENSACIÓN DE IGUALDAD Y JUSTICIA
			HIGIENE
			ESPACIO FÍSICO
			ILUMINACIÓN
		PRESTACIONES PERCIBIDAS	VENTILACIÓN
			TEMPERATURA
			SALARIO
			FORMACIÓN
		SATISFACCIÓN INTRÍNSECA	OPORTUNIDAD DE PROMOCIÓN
			CUMPLIMIENTO LEGAL
NEGOCIACIÓN			
PARTICIPACIÓN	SIGNIFICANCIA DEL TRABAJO		
	SATISFACCIÓN CON LAS TAREAS OBJETIVOS Y METAS		
	AUTONOMÍA		
			CAPACIDAD DE DECISIÓN

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

Estimado (a),

Reciba mis más cordiales saludos.

En esta oportunidad nos encontramos realizando una investigación sobre Competencias Digitales y Satisfacción Laboral, cuyo objetivo es: Determinar cómo se relacionan las competencias digitales con la satisfacción laboral en los asesores de negocios de una entidad financiera.

Su participación en este estudio es muy importante y totalmente ANÓNIMA. El procedimiento incluye completar el cuestionario de 42 ítems los cuales están en escala Likert, es decir, tiene una puntuación del 1 al 5, le tomará aproximadamente 45 minutos culminar todas las preguntas. **NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA, PUEDE MARCAR LA OPCIÓN QUE SE AJUSTE A SU PERCEPCIÓN Y CONSIDERE REAL.**

Cabe resaltar que la información obtenida que se recoja solo será analizada por el equipo de investigación, y los resultados sólo se visualizarán de manera general, no individual.

¡Muchas gracias por su disposición!

Sexo:

Edad:

COMPETENCIAS LABORALES					
COMPETENCIAS DIGITALES – Dimensión Adaptabilidad					
1	Utilizo paquetes ofimáticos en red para publicar y compartir documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo				
2	Utilizo sitios web para buscar información validada y confiable				
3	Utilizo redes sociales para compartir y comentar con mis compañeros sobre las metas relacionadas a la entidad.				
4	Utilizo fuentes online, recursos digitales y oportunidades de formación en mi desarrollo profesional.				
5	Utilizo herramientas para crear y difundir presentaciones interactivas en red.				
6	Utilizo aplicaciones para crear y editar archivos multimedia (imágenes, audio, video)				
7	Utilizo programas para publicar y compartir archivos multimedia				
8	Utilizo tecnologías digitales para trabajar con otros compañeros dentro y fuera de la entidad, como Google Drive, Skype, entre otros.				
9	Recibo enseñanzas sobre un uso saludable, seguro y responsable de la tecnología digital.				
COMPETENCIAS DIGITALES - Dimensión Resiliencia					
10	La pandemia afecta mi modo de trabajo tradicional.				
11	La nueva forma de trabajo con el uso de las TICS me favorece				
12	Antes de la pandemia usaba las TICs dentro de sus actividades de trabajo.				
13	Recibo capacitación para el uso de las TIC en mi trabajo				
14	He superado el hecho de no haber estado cerca a mis clientes debido a la pandemia.				
15	Las capacitaciones grabadas me permiten desempeñar mejor mi trabajo.				
16	La resiliencia me ayuda afrontar el trabajo virtual.				
17	Los cambios estratégicos debido al cambio de modalidad del trabajo me afectan.				
18	La pandemia ha podido explotar mi creatividad, confianza y capacidad de adaptación.				
COMPETENCIAS DIGITALES - Actitud					
19	Las TICs son muy importantes para el trabajo en el momento actual.				
20	Las TICs favorecen el trabajo en red colaborativo y establecen una red de contactos con expertos y profesionales.				
21	Se esfuerza para actualizarse y aprovechar las posibilidades didácticas de las TICs				
22	Es positivo ir integrando progresivamente las TICs en mis actividades.				

2	Con que frecuencia las TICs entorpecen el proceso de su trabajo.						
3							
2	El uso de las TICs en las labores diarias aumenta mi motivación.						
4							
2	Las tecnologías digitales me ayudan a resolver creativamente problemas relacionados con alguna labor.						
5							
SATISFACCIÓN LABORAL							
SATISFACCION LABORAL - la satisfacción con la supervisión							
2	Las relaciones personales con sus superiores						
6							
2	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea						
7							
2	La igualdad y justicia de trato que recibe de su organización						
8							
2	El apoyo que recibe de sus superiores						
9							
SATISFACCION LABORAL - la satisfacción con el ambiente físico							
3	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo						
0							
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo						
1							
SATISFACCION LABORAL - la satisfacción con las prestaciones percibidas							
3	Salario que usted recibe						
2							
3	Oportunidades de formación que le ofrece la organización						
3							
3	Oportunidades de promoción que tiene						
4							
3	Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales						
5							
3	Forma en que se da la negociación en su organización sobre aspecto laborales						
6							
SATISFACCION LABORAL - la satisfacción intrínseca del trabajo							
3	Satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo						
7							
3	Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca						
8							
3	Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan						
9							
4	Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar						
0							
SATISFACCION LABORAL - la satisfacción con la participación							
4	Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo						
1							
4	Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización						
2							

Anexo 2: Certificado de validez por juicio de expertos

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Autores:

1. Garay Rios, Liz Janeth
2. Condori Shapiama, Tatiana Valeria

Estimado(a) experto(a): Wesslie Burga Moreno

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir las Competencias Digitales y la Satisfacción Laboral en los asesores de negocios de una entidad financiera, 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 68 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos generales

NOMBRE COMPLETO: Wesslie Johnfredd Burga Moreno
TELÉFONO/CELULAR: 975192687
CORREO: wburgamoreno@gmail.com

II. Breve explicación del constructo

El instrumento nace de una adaptación del cuestionario propuesto en el estudio

realizado por Cortes, S.V. y Bucheli, M.G.V. para la variable Competencias Digitales y de la investigación realizada por Bernal González, L y Flores Flores, A. J., para la medición de la satisfacción laboral. Las preguntas se desarrollan bajo la escala ordinal Likert, teniendo 5 opciones de respuesta, las cuales tienen una puntuación del 1 al 5. En relación al primer cuestionario, este se compone de 45 ítems, considerando como dimensiones a la adaptabilidad, resiliencia y componente Actitudinal; mientras que el cuestionario que mide la Satisfacción laboral se compuso de 23 ítems, considerando dimensiones como la satisfacción la supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones percibidas, satisfacción intrínseca y participación.

III. Criterios de Calificación

a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el factor. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "No es coherente" (puntaje 0), "poco coherente" (puntaje 1), "coherente" (puntaje 2) y es "totalmente coherente" (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

		RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD			
N	COMPETENCIAS DIGITALES												
	Adaptabilidad												
1	¿Utiliza distintos medios digitales para comunicarse con sus compañeros, como correo electrónico, aula virtual, redes sociales, entre otros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Realiza algún material digital o impreso con la recopilación de los mejores resultados de sus funciones de manera original para su publicación y validación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	¿Realiza trabajos colaborativos con sus compañeros en sus campus virtuales haciendo la recomendación de hacer un trabajo original?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿Utiliza paquetes ofimáticos en red para publicar y compartir sus documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Utiliza sitios web para buscar información validada y confiable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿Utiliza redes sociales para compartir y comentar con sus compañeros sobre las metas relacionadas a la entidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7	¿Utilizar fuentes online, recursos digitales y oportunidades de formación en su desarrollo profesional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Emplea la tecnología para dosificar correctamente el tiempo en las actividades significativas de acuerdo con los ritmos de aprendizaje?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿Utiliza herramientas para crear y difundir presentaciones interactivas en red?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Utiliza aplicaciones para crear y editar archivos multimedia (imágenes, audio, video)?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
11	¿Utiliza programas para publicar y compartir archivos multimedia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
12	¿Utiliza tecnologías digitales para trabajar con otros compañeros dentro y fuera de la entidad, como Google Drive, Skype, entre otros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	¿Utiliza tecnologías digitales para proporcionar retroalimentación con sus compañeros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
14	¿Le enseñan a hacer un uso saludable, seguro y responsable de la tecnología digital??	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Considera que esta modalidad de trabajo debe continuar post pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Resiliencia													
16	¿Considera que la pandemia ha afectado su modo de trabajo tradicional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
17	¿La nueva forma de trabajo con el uso de las TICs es favorable para usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
18	¿Considera que la brecha de uso de la tecnología podrá ser superado luego de la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	¿Fue incómodo tener que adaptar un espacio en su casa para desarrollar su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
20	¿Siente que es complicado este tipo de trabajo debido a que no se recibe respuesta de parte de los clientes y se desconoce si todos tienen acceso a herramientas digitales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
21	¿Antes de la pandemia usted usaba las TIC dentro de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
22	¿Considera que ha debido recibir capacitación para el uso de las TIC en su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿Ha superado el hecho de no haber podido estar cerca a sus clientes debido a la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
24	¿Estaba preparado para asumir gastos extras como aumento de ancho de banda de internet, para desarrollar su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

25	¿El hecho de tener grabadas las capacitaciones le permitió desempeñar mejor su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
26	¿Considera que se limitó su capacidad como colaborador?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
27	¿Considera que gracias a la resiliencia ha podido afrontar el trabajo virtual durante la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
28	¿Considera que ha sabido transmitir la información de manera adecuada a los clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
29	¿Los cambios estratégicos debido al cambio de modalidad del trabajo le afectaron?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
30	¿Considera que gracias a esta situación de la pandemia ha podido explotar su creatividad, confianza y capacidad de adaptación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Dimensión Actitudinal													
31	¿Consideras que las TIC son muy importantes para el trabajo en el momento actual?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
32	¿El uso de las TIC ayudará al colaborador a realizar mejor su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
33	¿Las TICs favorecen el trabajo en red colaborativo y establecen una red de contactos con expertos y profesionales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
34	¿Los colaboradores tienen que hacer un esfuerzo de actualización para aprovechar las posibilidades didácticas de las TIC?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
35	¿Es positivo ir integrando progresivamente las TIC en sus actividades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
36	¿Las TICs a veces entorpecen el proceso de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
37	¿Sus labores perderán eficacia a medida que vaya incorporando las TICs?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
38	¿El uso de las TICs en las labores diarias aumenta la motivación del colaborador?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
39	¿Las TIC tienen limitaciones por su dificultad técnica en su uso?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
40	¿Las TIC permiten fomentar la creatividad e imaginación del colaborador para llevar a cabo innovaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
41	¿La accesibilidad a las TIC sólo es posible para quienes tienen acceso habitual a internet?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
42	¿Estás dispuesto a usar las TIC en el proceso de las actividades diarias?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
43	¿Reflexiona de algún modo sobre las tecnologías digitales que utiliza en su labor?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
44	¿Las tecnologías digitales pueden ayudar a los colaboradores a resolver creativamente problemas relacionados con alguna labor?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
45	¿El costo es un factor determinante para el uso de las TIC en la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
SATISFACCIÓN LABORAL													
La satisfacción con la supervisión													
1	¿Cómo se siente respecto a las relaciones personales con sus superiores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Cómo se siente en relación a la supervisión que ejercen sobre usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	¿Cómo se siente en relación a la proximidad y frecuencia con que es supervisado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿Cómo se siente en relación a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la igualdad y justicia de trato que recibe de su organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al apoyo que recibe de sus superiores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con el ambiente físico													
7	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la iluminación de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

10	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la ventilación de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
11	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la temperatura de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con la prestaciones percibidas													
12	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al salario que usted recibe?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	¿Cómo se siente en relación a las oportunidades de formación que le ofrece la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
14	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades de promoción que tiene?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
16	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la forma en que se da la negociación en su organización sobre aspecto laborales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción intrínseca del trabajo													
17	¿Cómo se calificaría en relación a lo que su trabajo le produce por sí mismo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
18	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
20	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con la participación													
21	¿Cómo se siente en relación a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
22	¿Cómo se siente en relación a la participación en las decisiones de su departamento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿Cómo se siente en relación a la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Para la variable Competencias digitales, la escala de alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

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

Mientras que la escala para la variable Satisfacción laboral presenta las siguientes puntuaciones:

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1


Wesslie Burga Moreno

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**Autores:**

1. Garay Rios, Liz Janeth
2. Condori Shapiama, Tatiana Valeria

Estimado(a) experto(a): Daniel Amadeo Robles Fabián

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir las Competencias Digitales y la Satisfacción Laboral en los asesores de negocios de una entidad financiera, 2023. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 68 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos generales

NOMBRE COMPLETO: DANIEL AMADEO ROBLES FABIÁN
TELÉFONO/CELULAR: 94507077
CORREO: daniel.robles@upn.pe

II. Breve explicación del constructo

El instrumento nace de una adaptación del cuestionario propuesto en el estudio realizado por Cortés, S.V. y Bucheli, M.G.V. para la variable Competencias Digitales y de la investigación realizada por Bernal González, I. y Flores Flores, A. J., para la medición de la satisfacción laboral. Las preguntas se desarrollan bajo la escala ordinal Likert, teniendo 5 opciones de respuesta, las cuales tienen una puntuación del 1 al 5. En relación al primer cuestionario, este se compone de 45 ítems, considerando como dimensiones a la adaptabilidad, resiliencia y componente Actitudinal; mientras que el cuestionario que mide la Satisfacción laboral se compuso de 23 ítems, considerando dimensiones como la satisfacción la supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones percibidas, satisfacción intrínseca y participación.

III. Criterios de Calificación**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el factor. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

N	COMPETENCIAS DIGITALES	RELEVANCIA			COHERENCIA			CLARIDAD					
		0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	Adaptabilidad												
1	¿Utiliza distintos medios digitales para comunicarse con sus compañeros, como correo electrónico, aula virtual, redes sociales, entre otros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Realiza algún material digital o impreso con la recopilación de los mejores resultados de sus funciones de manera original para su publicación y validación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	¿Realiza trabajos colaborativos con sus compañeros en sus campus virtuales haciendo la recomendación de hacer un trabajo original?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿Utiliza paquetes ofimáticos en red para publicar y compartir sus documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Utiliza sitios web para buscar información validada y confiable?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿Utiliza redes sociales para compartir y comentar con sus compañeros sobre las metas relacionadas a la entidad?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
7	¿Utilizar fuentes online, recursos digitales y oportunidades de formación en su desarrollo profesional ?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Emplea la tecnología para dosificar correctamente el tiempo en las actividades significativas de acuerdo con los ritmos de aprendizaje?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿Utiliza herramientas para crear y difundir presentaciones interactivas en red?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Utiliza aplicaciones para crear y editar archivos multimedia (imágenes, audio, video)?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
11	¿Utiliza programas para publicar y compartir archivos multimedia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
12	¿Utiliza tecnologías digitales para trabajar con otros compañeros dentro y fuera de la entidad, como Google Drive, Skype, entre otros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	¿Utiliza tecnologías digitales para proporcionar retroalimentación con sus compañeros?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
14	¿Le enseñan a hacer un uso saludable, seguro y responsable de la tecnología digital??	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Considera que esta modalidad de trabajo debe continuar post pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	Resiliencia												
16	¿Considera que la pandemia ha afectado su modo de trabajo tradicional?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
17	¿La nueva forma de trabajo con el uso de las TICs es favorable para usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
18	¿Considera que la brecha del uso de la tecnología podrá ser superado luego de la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	¿Fue incómodo tener que adaptar un espacio en su casa para desarrollar su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
20	¿Siente que es complicado este tipo de trabajo debido a que no se recibe respuesta de parte de los clientes y se desconoce si todos tienen acceso a herramientas digitales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
21	¿Antes de la pandemia usted usaba las TIC dentro de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
22	¿Considera que ha debido recibir capacitación para el uso de las TIC en su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿Ha superado el hecho de no haber podido estar cerca a sus clientes debido a la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
24	¿Estaba preparado para asumir gastos extras como aumento de ancho de banda de internet, para desarrollar su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

25	¿El hecho de tener grabadas las capacitaciones le permitió desempeñar mejor su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
26	¿Considera que se limitó su capacidad como colaborador?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
27	¿Considera que gracias a la resiliencia ha podido afrontar el trabajo virtual durante la pandemia?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
28	¿Considera que ha sabido transmitir la información de manera adecuada a los clientes?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
29	¿Los cambios estratégicos debido al cambio de modalidad del trabajo le afectaron?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
30	¿Considera que gracias a esta situación de la pandemia ha podido explotar su creatividad, confianza y capacidad de adaptación?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Dimensión Actitudinal													
31	¿Consideras que las TIC son muy importantes para el trabajo en el momento actual?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
32	¿El uso de las TIC ayudará al colaborador a realizar mejor su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
33	¿Las TICs favorecen el trabajo en red colaborativo y establecen una red de contactos con expertos y profesionales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
34	¿Los colaboradores tienen que hacer un esfuerzo de actualización para aprovechar las posibilidades didácticas de las TIC?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
35	¿Es positivo ir integrando progresivamente las TIC en sus actividades?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
36	¿Las TICs a veces entorpecen el proceso de su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
37	¿Sus labores perderán eficacia a medida que vaya incorporando las TICs?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
38	¿El uso de las TICs en las labores diarias aumenta la motivación del colaborador?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
39	¿Las TIC tienen limitaciones por su dificultad técnica en su uso?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
40	¿Las TIC permiten fomentar la creatividad e imaginación del colaborador para llevar a cabo innovaciones?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
41	¿La accesibilidad a la educación mediante las TIC sólo es posible para quienes tienen acceso habitual a internet?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
42	¿Estás dispuesto a usar las TIC en el proceso de las actividades diarias?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
43	¿Reflexiona de algún modo sobre las tecnologías digitales que utiliza en su labor?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
44	¿Las tecnologías digitales pueden ayudar a los colaboradores a resolver creativamente problemas relacionados con alguna labor?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
45	¿El costo es un factor determinante para el uso de las TIC en la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
SATISFACCIÓN LABORAL													
La satisfacción con la supervisión													
1	¿Cómo se siente respecto a las relaciones personales con sus superiores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
2	¿Cómo se siente en relación a la supervisión que ejercen sobre usted?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
3	¿Cómo se siente en relación a la proximidad y frecuencia con que es supervisado?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
4	¿Cómo se siente en relación a la forma en que sus supervisores juzgan su tarea?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
5	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la igualdad y justicia de trato que recibe de su organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
6	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al apoyo que recibe de sus superiores?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con el ambiente físico													
7	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
8	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la iluminación de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
10	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la ventilación de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

11	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la temperatura de su lugar de trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con la prestaciones percibidas													
12	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al salario que usted recibe?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
13	¿Cómo se siente en relación a las oportunidades de formación que le ofrece la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
14	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades de promoción que tiene?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
15	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto al grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
16	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a la forma en que se da la negociación en su organización sobre aspecto laborales?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción intrínseca del trabajo													
17	¿Cómo se calificaría en relación a lo que su trabajo le produce por sí mismo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
18	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
19	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
20	¿Cuán satisfecho se encuentra respecto a los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
La satisfacción con la participación													
21	¿Cómo se siente en relación a la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
22	¿Cómo se siente en relación a la participación en las decisiones de su departamento?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
23	¿Cómo se siente en relación a la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización?	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3

Para la variable Competencias digitales, la escala de alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

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

Mientras que la escala para la variable Satisfacción laboral presenta las siguientes puntuaciones:

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1



Daniel Amadeo Robles Fabián

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: PARA MEDIR LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL**Autores:**

1. Garay Ríos, Liz Janeth
2. Condori Shaplama, Tatiana Valeria

Estimado(a) experto(a): Arthur Giuseppe Serrato Chernes

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir las Competencias Digitales y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de una entidad financiera, 2023". En ese sentido, solicito pueda evaluar los 42 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos generales

NOMBRE COMPLETO: Arthur Giuseppe Serrato Chernes

TELÉFONO/CELULAR: 991798150

CORREO: arthurserrato@upn.pe

II. Breve explicación del constructo

El instrumento nace de una adaptación del cuestionario propuesto en el estudio realizado por Cortés, S.V. y Buchelli, M.G.V. para la variable Competencias Digitales y de la investigación realizada por Bernal González, I. y Flores Flores, A. J., para la medición de la satisfacción laboral. Las preguntas se desarrollan bajo la escala ordinal Likert, teniendo 5 opciones de respuesta, las cuales tienen una puntuación del 1 al 5. En relación al primer cuestionario, este se compone de 24 ítems, considerando como dimensiones a la adaptabilidad, resiliencia y componente Actitudinal; mientras que el cuestionario que mide la Satisfacción laboral se compuso de 17 ítems, considerando dimensiones como la satisfacción la supervisión, ambiente físico de trabajo, prestaciones percibidas, satisfacción intrínseca y participación.

III. Criterios de Calificación**a. Relevancia**

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar el factor. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante" (puntaje 0), "poco relevante" (puntaje 1), "relevante" (puntaje 2) y "completamente relevante" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem “No es coherente” (puntaje 0), “poco coherente” (puntaje 1), “coherente” (puntaje 2) y es “totalmente coherente” (puntaje 3).

Nada coherente Poco coherente Coherente Totalmente coherente
 0 1 2 3

c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro Poco claro Claro Totalmente claro
 0 1 2 3

		RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD													
N	COMPETENCIAS DIGITALES																						
	Adaptabilidad																						
	1	Utilizo paquetes ofimáticos en red para publicar y compartir documentos de texto, presentaciones y hojas de cálculo.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	2	Utilizo sitios web para buscar información validada y confiable										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	3	Utilizo redes sociales para compartir y comentar con mis colaboradores sobre las metas relacionadas a la entidad.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	4	Utilizo fuentes online, recursos digitales y oportunidades de formación en mi desarrollo profesional.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	5	Utilizo herramientas para crear y difundir presentaciones interactivas en red.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	6	Utilizo aplicaciones para crear y editar archivos multimedia (imágenes, audio, video)										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	7	Utilizo programas para publicar y compartir archivos multimedia										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
	8	Utilizo tecnologías digitales para trabajar con otros compañeros dentro y fuera de la entidad, como Google Drive, Skype, entre otros.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
9	Recibo enseñanzas sobre un uso saludable, seguro y responsable de la tecnología digital.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
Resiliencia																							
10	La pandemia afecta mi modo de trabajo tradicional.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
11	La nueva forma de trabajo con el uso de las TICs me favorece										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
12	Antes de la pandemia usaba las TICs dentro de mis actividades de trabajo.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
13	Recibo capacitación para el uso de las TIC en mi trabajo										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
14	Las capacitaciones grabadas me permiten desempeñar mejor mi trabajo.										0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	

15	La resiliencia me ayuda afrontar el trabajo virtual.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
16	Los cambios estratégicos debido al cambio de modalidad del trabajo me afectan.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
17	La pandemia ha podido explotar mi creatividad, confianza y capacidad de adaptación.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
Dimensión Actitudinal													
18	Las TICs son muy importantes para el trabajo en el momento actual.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
19	Las TICs favorecen el trabajo en red colaborativo y establecen una red de contactos con expertos y profesionales.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
20	Se esfuerza para actualizarse y aprovechar las posibilidades didácticas de las TICs.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
21	Es positivo ir integrando progresivamente las TICs en mis actividades.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
22	Con que frecuencia las TICs entorpecen el proceso de su trabajo.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
23	El uso de las TICs en las labores diarias aumenta mi motivación.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
24	Las tecnologías digitales me ayudan a resolver creativamente problemas relacionados con alguna labor.	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN LABORAL													
La satisfacción con la supervisión													
25	Las relaciones personales con sus superiores	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
26	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
27	La igualdad y justicia de trato que recibe de su organización	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
28	El apoyo que recibe de sus superiores	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
La satisfacción con el ambiente físico													
29	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
30	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

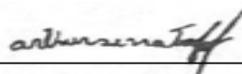
La satisfacción con las prestaciones percibidas													
32	Salario que usted recibe	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
33	Oportunidades de formación que le ofrece la organización	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
34	Oportunidades de promoción que tiene	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
35	Grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
36	Forma en que se da la negociación en su organización sobre aspecto laborales	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
La satisfacción con la participación													
37	Satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
38	Oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar cosas en que usted destaca	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
39	Oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer cosas que le gustan	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
40	Objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
La satisfacción con la participación													
41	Capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5
42	Participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la organización	0	1	2	3	4	5	0	1	2	3	4	5

Para la variable Competencias digitales, la escala de alternativas de respuesta van de 1 al 5 y tienen las siguientes expresiones:

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

Mientras que la escala para la variable Satisfacción laboral presenta las siguientes puntuaciones:

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Indiferente	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1



Arthur Giuseppe Serrato Cherras

Anexo 3: Autorización Del Uso De Instrumentos

Competencia Digitales



The screenshot shows an email interface with two messages. The first message is from Tatiana to Liz, dated September 12, 2023. The second message is from Maria Guadalupe Veytia Bucheli to Liz, dated September 13, 2023. The email content discusses the authorization of a research instrument for digital competencies and job satisfaction.

AUTORIZACION - USO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Recibidos

Tatiana <valeria230407@gmail.com>
para Liz, maria_veytia@uaeh.edu.mx

mar, 12 sept, 21:15 (hace 11 días)

Estimados buenas noches,

Un gusto saludarlas, mi nombre es Tatiana Condori egresada de la Universidad Privada del norte, Perú. El motivo es para comentarles que actualmente mi compañera y yo nos encontramos realizando una investigación sobre competencias digitales y satisfacción laboral, hemos revisado su investigación "**Validación De Instrumento Para Medir Percepciones De Competencias Digitales En Docentes**", nos pareció muy interesante y nos encantaría poder replicar su instrumento en nuestro campo de estudio.

Agradezco su respuesta de confirmación si podemos replicarlo, y puedan compartir su instrumento por favor. Cabe resaltar que al usarlo nosotros estaremos mencionando la autoría.

Quedamos atentas.

Muchas Gracias.

Maria Guadalupe Veytia Bucheli
para mí, Liz

mié, 13 sept, 8:19 (hace 10 días)

Estimadas Tatiana y Liz, muy buenos días, espero que se encuentren muy bien, que agradable noticia, por supuesto que pueden utilizar el instrumento de Competencias digitales y satisfacción laboral.

El mayor de los éxitos en su investigación.

Cordialmente

--
Dra. María Guadalupe Veytia Bucheli
Profesora-Investigadora de Tiempo Completo (SNI - 1)
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
orcid.org/0000-0002-1395-1644

Área Académica de Ciencias de la Educación
Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH)
Carretera Pachuca-Actopan Km 4.5
Col. San Cayetano, C.P. 42084
Tel. 71720000 Ext. 4236

Activar Windows
Ir a Configuración de P

Satisfacción laboral



AUTORIZACION - USO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Recibidos x



Liz Garay Rios <garayrios28@gmail.com>
para Ibernal, ajflores, Tatiana, Maria ▾

jue, 18 may, 22:26 ☆ ↶ ⋮

Estimados buenas noches,

Un gusto saludarlos, mi nombre es Liz Garay, egresada de la Universidad Privada del norte, Perú. El motivo es para comentarles que actualmente mi compañera y yo nos encontramos realizando una investigación sobre competencias digitales y satisfacción laboral, hemos revisado su investigación "Satisfacción laboral del capital humano en organizaciones del sector salud", nos pareció muy interesante y nos encantaría poder replicar su instrumento en nuestro campo de estudio.

Agradezco su respuesta de confirmación si podemos replicarlo, y puedan compartir su instrumento por favor. Cabe resaltar que al usarlo nosotros estaremos mencionando la autoría.

Quedamos atentas.

Muchas Gracias,



Bernal Gonzalez Idolina <ibernal@docentes.uat.edu.mx>
para Liz, Flores, Tatiana, Maria ▾

vie, 19 may, 0:43 ☆ ↶ ⋮

Estimada Liz

Gusto en saludarte y conocer de tu interés por el tema de la satisfacción laboral.

Con gusto comparto el instrumento solicitado, reiterando que el cuestionario utilizado para nuestra investigación se basó en los aportes realizados por Meliá y Peiró (1989).

Cualquier duda quedo a tus órdenes

Cordiales saludos

Idolina Bernal González

De: Liz Garay Rios <garayrios28@gmail.com>

Enviado: jueves, 18 de mayo de 2023 21:26

Para: Bernal Gonzalez Idolina <ibernal@docentes.uat.edu.mx>; Flores Flores Adan Jacinto <ajflores@docentes.uat.edu.mx>

Cc: Tatiana condori shaplama <Valeria239497@gmail.com>; Maria Jeanett Ramos Caverro <jeanett_ramos@upn.edu.pe>

Asunto: AUTORIZACION - USO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



Activar Windows
Ir a Configuración de f

Anexo 4: Autorización de la empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS O INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	
--	---

Yo **BURGA MORENO, WESSLIE JOHNFREDD**,

(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI o CE N° **41710357**, como representante legal de la empresa/institución: FINANCIERA CONFIANZA con R.U.C. N° 20228319768, ubicada en CALLE LAS BEGONIAS 441 INT 238C SAN ISIDRO, LIMA - PERÚ, OTORGO LA AUTORIZACIÓN A:

1) GARAY RIOS LIZ JANETH, con DNI/CE N° 73307197

2) CONDORI SHAPIAMA, con DNI/CE N° 74376464

Egresado/s de la Carrera profesional (X) o Programa de Posgrado de () de la carrera de la ADMINISTRACIÓN para que utilice la siguiente información de la empresa:

APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A LOS ASESORES COMERCIALES.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ()Bachiller, ()Maestro, ()Doctor o (X)Título Profesional.

Para su validez tomar en cuenta los documentos que deberán adjuntar, según los siguientes casos:

- 1) Para el caso de empresas privadas y formalizadas, se deberá adjuntar:
 - La vigencia de Poder o la consulta RUC (con fecha no mayor a 90 días a partir de la fecha del acta de aprobación del asesor en el caso de Tesis y a partir de la solicitud de la carpeta en el caso de Suficiencia Profesional)
 - En el caso de presentar consulta RUC, adjuntar copia del DNI vigente o Ficha Reniec del Representante Legal.
- 2) Para el caso de entidades públicas u organizaciones sin fines de lucro (ONGs y similares), se deberá adjuntar:
 - Resolución u otro documento oficial que evidencie que la persona que autoriza es la autoridad competente en ejercicio.
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec del representante o autoridad competente en ejercicio.
- 3) Para el caso de personas naturales, personas naturales con negocio, pequeñas y microempresas empresas, se deberá adjuntar:
 - Ficha RUC 10 o 15 o 17 de ser el caso (fuerzas armadas, extranjeros, etc.)
 - Copia del DNI vigente o Ficha Reniec / Carnet de extranjería del representante Legal.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.



Lima, 02 de mayo del 2023

**Firma del Representante Legal o Autoridad
DNI o CE:41710357**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



GARAY RIOS LIZ JANETH
DNI: 73307197



CONDORI SHAPIAMA TATIANA
DNI: 74376464

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	08	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	12/01/2023				

Anexo 5: Autorización de administradores de agencia

21/11/23, 23:34

Correo de Fundación Microfinanzas BBVA - AUTORIZACIÓN ASESORES - REALIZACIÓN ENCUESTAS VIRTUALES



LIZ JANETH GARAY RIOS <liz.garay@confianza.pe>

AUTORIZACIÓN ASESORES - REALIZACIÓN ENCUESTAS VIRTUALES

40 mensajes

LIZ JANETH GARAY RIOS <liz.garay@confianza.pe> 6 de julio de 2023, 19:48
 Para: DIANA KARINA MENDIZABAL DONAYRE <diana.mendizabal@confianza.pe>, JOSE MARIANO MONTENEGRO MEDINA <jose.montenegro@confianza.pe>, JAVIER BLAYDEMIR HUERE GAGO <javier.huere@confianza.pe>, JUAN MARCOS ESPINOZA SERRANO <marcos.espinoza@confianza.pe>, ALEJANDRO ENRIQUE TABRAJ CASTRO <alejandro.tabraj@confianza.pe>, POOL STEVE MALPARTIDA SUAREZ <pool.malpartida@confianza.pe>, JOHN DANNY RODRIGUEZ QUISPE <john.rodriguez@confianza.pe>, VICTOR RAUL VALENCIA AYME <victor.valencia@confianza.pe>, JOHAN ROBERT MAMANI VELASQUEZ <johan.mamani@confianza.pe>, MIGUEL ANGEL SUICA CHAVEZ <miguel.suica@confianza.pe>, MANUEL GUILLERMO BRAVO DE RUEDA RIVERA <manuel.bravoderueda@confianza.pe>, JOSE LUIS IDROGO HERNANDEZ <jose.idrogo@confianza.pe>, RAFAEL ALBERTO SEPULVEDA GUTIERREZ <rafael.sepulveda@confianza.pe>, VICTOR MARCELO YATACO COPA <victor.yataco@confianza.pe>, ABELARDO ALEX CUEVA SEVILLANO <abelardo.cueva@confianza.pe>, PATRICIA ELIZABETH RUBIO VASQUEZ <patricia.rubio@confianza.pe>
 Cc: JAVIER RODOLFO WALDE GALINDO <javier.walde@confianza.pe>, ANGEL MARTIN MITMA GARCIA <angel.mitma@confianza.pe>, GENARO GREGORIO ORTIZ RAMIREZ <genaro.ortiz@confianza.pe>, ANA ZAVALA NICHU <ana.zavala@confianza.pe>, ENY KARIN AVALOS ROLDAN <eny.avalos@confianza.pe>

Estimados administradores,

Con la finalidad de obtener mi título profesional, actualmente me encuentro desarrollando una tesis, la cual tiene por Título "PERCEPCIÓN DE LAS COMPETENCIAS DIGITALES Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ASESORES DE NEGOCIOS", la investigación a realizar es una correlacional, que tiene como objetivo determinar la relación de ambas variables.

Hace un mes solicité la autorización a la empresa y ya cuento con el Vºbº de Gerencia Comercial, para poder aplicar un cuestionario online a una muestra de Financiera Confianza, que para este caso serían Asesores de Negocios de las agencias en la ciudad de Lima.

Por favor requiero su valioso apoyo para que brinden el permiso a sus asesores de cada agencia un tiempo de 30 minutos al cerrar la tarde o en el tiempo que ustedes dispongan cualquiera de los días entre **mañana 07 de julio al miércoles 12 de julio**.

Quedo atenta a su confirmación para poder agendar a los asesores que me indiquen según el cuadro de la división de encuestados que requiero como muestra.

AGENCIAS	ENCUESTAS
OF VENTANILLA	7
OF SAN MARTIN DE PORRES	7
OF SJL LURIGANCHO	9
OF SAN JUAN PROCERES - SUR	8
OF SAN JUAN PROCERES - NORTE	8
OF MANCHAY	8
OF LURIN	10
OF LOS OLIVOS	12
OF JICAMARCA	9
OF HUAYCAN	9
OF HUACHO	7
OF CHOSICA	7
OF CHORRILLOS	6
OF CARABAYLLO	9
OF ATE	10

Muchas Gracias,
Saludos Cordiales,

<https://mail.google.com/mail/u/1/?ik=22695b20f2&view=pt&search=all&permthid=thread-a.r-676643645198755895&siml=msg-a.r2523674438...> 1/20