

COMPETENCIAS DIGITALES Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL EN UNA ENTIDAD DE LIMA-PERÚ

Sandy Maricruz Casas-Quiñones, Karen Elizabeth Atahua-Vergara, Antonio Huachaca-Urbina

RESUMEN

En un entorno empresarial altamente competente, las competencias digitales emergen como un componente crucial para el avance de la productividad laboral en las estructuras empresariales. En este estudio se propuso como objetivo determinar la relación entre las competencias digitales y la productividad laboral del área comercial en una entidad financiera de Lima-Perú. Asimismo, con la finalidad de realizar un análisis más detallado, se desglosaron la variable competencias digitales en tres dimensiones: la comunicación, seguridad y resolución de problemas. Por otro lado, la variable de productividad laboral se fraccionó en otras tres dimensiones: la eficiencia, efectividad y adaptabilidad. Dentro del aspecto metodológico, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional y se empleó un diseño no experimental transeccional; los colaboradores fueron 58 asesores del área comercial de una entidad financiera en cuestión a quienes se les administró un cuestionario tipo Likert conformado por 24 ítems, 12 para cada variable para la recopilación de datos. Los resultados revelaron que las competencias digitales se relacionan significativamente en la productividad laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,533. A su vez, se identificó una relación directa y significativa entre la productividad y la resolución de problemas con un coeficiente Rho de Spearman de 0,650. Sin embargo, existe una brecha de los asesores entre la productividad y las dimensiones: comunicación y seguridad con los coeficientes de Spearman de 0,341 y 0,364 respectivamente; lo que evidencia la necesidad de perfeccionar los métodos de adquisición de habilidades. Se destaca especialmente el papel esencial de las competencias digitales en el ámbito privado, ofreciendo valiosas perspectivas para orientar futuras políticas y prácticas.

Palabras Clave: Competencias Digitales, Productividad Laboral, Eficacia, Capacidades, Habilidades.

DOI: 10.23881/idupbo.024.3-3e