

**Propuesta de incorporación de competencias digitales a los procesos de selección de personal en la Alcaldía de Mosquera**

Alejandra Hernández Quintero

Anna Lucia Calvo Martínez

Edwin Zarate Muñoz

Keren Esquivel Cardona

Wilmer Esteban Cuesta Gutierrez

Asesor

Lida Rodríguez González

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2023

## Página de Aceptación

---

Lida Rodríguez González  
Director de Trabajo de Grado

---

Jurado

---

Jurado

2023

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a la universidad UNAD y a cada uno de los tutores que hicieron parte de la guía institucional durante la fase de aprendizaje, para lograr nuestra carrera profesional y que gracias a su experiencia y sabiduría hemos obtenido los conocimientos necesarios para afrontar el mundo actual. De igual forma, dedicamos este trabajo a cada uno de los integrantes que participaron en la elaboración del proyecto, ya que con su esfuerzo y dedicación se logró dar cumplimiento, logrando el anhelado sueño de ser profesionales.

## **Agradecimientos**

Inicialmente como grupo de trabajo le agradecemos a Dios la oportunidad de haber compartido con diversas personas y tutores en el transcurso de las actividades; a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que nos permitió formarnos y superarnos de manera virtual ya que nos era muy complejo hacerlo de manera presencial.

Al estar a punto de culminar esta etapa de estudio con éxito, no nos queda más que agradecer a todas aquellas personas que de una u otra forma nos apoyaron para alcanzar el objetivo de graduarnos. ¡Gracias a todos!

A nuestros principales apoyos y soportes: padres, amigos y compañeros de estudios, a nuestros tutores quienes fueron una gran guía, y a todos nuestros familiares, queremos hacerles llegar las más sinceras palabras de agradecimiento por habernos apoyado hasta hacer realidad nuestro sueño de estudiar y superarnos, de hacer parte de los graduados y próximos trabajadores egresados de la UNAD.

## **Resumen**

Este proyecto tiene la finalidad de enfocar a la investigación en las competencias y habilidades digitales como una prioridad en el proceso de selección de personal que se implementa actualmente en las diferentes organizaciones; en nuestro caso específico en la alcaldía de Mosquera Cundinamarca. La idea principal es exponer las razones y argumentos del porqué se deben implementar como un requisito importante en el talento humano para la productividad empresarial en el ofrecimiento de los servicios que prestan los funcionarios públicos en la administración municipal. El proyecto se direcciona a un fin académico y meramente investigativo para aplicar los conceptos adquiridos en el curso y proponer posibles soluciones para reevaluar el proceso de selección en la gestión del talento humano en la alcaldía de este municipio.

***Palabras clave:*** Competencias digitales, proceso de selección, administración pública.

### **Abstract**

The project aims to present research on digital skills and competencies as a priority in the selection process specifically in the mayor's office of Mosquera Cundinamarca; it exposes reasons and arguments why they should be implemented as an important requirement in human talent for business productivity in the provision of services provided by public officials in the municipal administration. The project is directed to an academic and purely investigative purpose to apply the concepts acquired in the course and propose possible solutions to re-evaluate the selection process in the management of human talent in the mayor's office of this municipality.

***Keywords:*** Digital competencies, selection process, public administration.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	12
Descripción del Problema .....	13
Planteamiento del Problema.....	13
Pregunta de Investigación .....	14
Justificación .....	15
Objetivos.....	17
Objetivo General .....	17
Objetivos Específicos.....	17
Marco de Referencia .....	18
Estado del Arte.....	18
Marco Teórico.....	20
<i>Qué son las Competencias Digitales .....</i>	<i>20</i>
<i>Tipos de Competencias Digitales.....</i>	<i>21</i>
<i>Competencias Digitales y el Cambio del Mercado Laboral.....</i>	<i>21</i>
<i>Ventajas de las Competencias Digitales en el Ámbito Laboral: el Contexto .....</i>	<i>22</i>
<i>Las Competencias Digitales Logran Accesibilidad.....</i>	<i>22</i>
<i>Surgen Nuevas Profesiones.....</i>	<i>22</i>
<i>Las Competencias Digitales Favorecen la Productividad .....</i>	<i>22</i>
<i>Atrae Talento con Competencias Digitales.....</i>	<i>23</i>
<i>Nuevos Perfiles Profesionales y Desaparición de Profesiones .....</i>	<i>23</i>
<i>Competencias Digitales .....</i>	<i>24</i>
<i>TIC .....</i>	<i>24</i>
<i>Requisición.....</i>	<i>24</i>

<i>Reclutamiento</i> .....	25
<i>Mercado Laboral</i> .....	25
<i>Proceso de Selección</i> .....	25
<i>Proceso de Contratación</i> .....	25
<i>Población</i> .....	31
<i>Muestra</i> .....	31
<i>Tipo de observación</i> .....	32
<i>Tipo de observador</i> .....	32
<i>Encuesta</i> .....	32
<i>Procedimientos y Técnicas</i> .....	33
Análisis de Resultados .....	34
<i>Resultados de la Encuesta</i> .....	35
<i>Observación</i> .....	36
<i>Primer Resultado</i> .....	37
<i>Segundo Resultado</i> .....	38
<i>Tercer Resultado</i> .....	39
Indicadores de Medición y Gestión .....	40
Conclusiones .....	42
Recomendaciones .....	43
Referencias Bibliográficas .....	44
Apéndices.....	46

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Resumen calificaciones del área de desempeño</i> .....	37
---	----

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Puntaje total de cada área de desempeño</i> .....	38
<b>Figura 2.</b> <i>Promedio de desempeño</i> .....	40
<b>Figura 3.</b> <i>Indicadores de medición y gestión</i> .....	40

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Encuesta habilidades digitales alcaldía de Mosquera Cundinamarca</i> .....	46
<b>Apéndice B</b> <i>Cantidad de colaboradores y aspirantes encuestados y rango de edades</i> .....	47
<b>Apéndice C</b> <i>Recursos digitales y sistemas operativos utilizados por los encuestados</i> .....	48
<b>Apéndice D</b> <i>Programas más utilizados por los encuestados</i> .....	49
<b>Apéndice E</b> <i>Validación de los colaboradores y aspirantes de las capacidades digitales e informáticos por medio propio.</i> .....	50
<b>Apéndice F</b> <i>Herramientas que les gustaría mejorar en las habilidades técnicas y análisis de los niveles de las competencias digitales de los encuestados</i> .....	53
<b>Apéndice G</b> <i>Desempeño laboral por departamento</i> .....	54
<b>Apéndice H</b> <i>Resumen calificaciones del área de desempeño</i> .....	57
<b>Apéndice I</b> <i>Puntaje total de cada área de desempeño</i> .....	58
<b>Apéndice J</b> <i>Promedio de desempeño</i> .....	59

## Introducción

Mosquera es un municipio de Colombia situado en el departamento de Cundinamarca, el cual tiene influencia en diferentes sectores económicos; de hecho, durante la gestión pública 2020- 2023 obtuvo el primer lugar en Cundinamarca y el noveno lugar a nivel nacional en la medición de desempeño Municipal orientada por el Departamento Nacional de Planeación; no obstante, se identificó una problemática respecto a la idoneidad en el uso de la tecnología y la gestión del talento en la Alcaldía; problemática que se puede evidenciar por la falta de un requisito independiente al de las competencias funcionales que exija competencias digitales en los procesos de selección (Alcaldía de Mosquera, 2021).

Lo anterior es de gran importancia en un contexto en que el gobierno y los entes encargados de prestar un servicio público, han visto la obligación en actualizar los procesos y más en esta era donde ha crecido el uso digital aproximadamente un 400%; por ende, un pilar tan importante para la gestión pública no puede rezagarse evitando el uso de los recursos tecnológicos para la optimización de los procesos.

Es así como, esta investigación trata de las competencias digitales y su influencia en el proceso de selección en la alcaldía de Mosquera, además, la importancia de estas competencias y los resultados que se esperan en las personas que ocupan los puestos de trabajo. Para entender el problema que se expone, es pertinente conceptualizar sobre las competencias digitales; a saber, se define como el uso crítico de las tecnologías y habilidades que optimizan los procesos, el cual se desarrollan para el tratamiento de datos, la creación de contenido digital y la manipulación de las plataformas requeridas de acuerdo con las necesidades que se deban resolver.

### **Descripción del Problema**

En su Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, la Alcaldía de Mosquera no considera las competencias digitales como un requisito independiente a las competencias funcionales del empleo; lo que ha conllevado que, en la selección de personal, estas competencias no se tengan en cuenta como un requisito relevante; es así como, a partir de la selección de personal no se evidencia una incidencia directa y pertinente hacia una mejora del nivel de productividad laboral, siendo que actualmente es en muchos casos indispensable.

### **Planteamiento del Problema**

La problemática es la falta de un requisito independiente a las competencias funcionales que dé cuenta de las competencias digitales requeridas para los diferentes niveles ocupacionales de la administración pública. Es así como, la Alcaldía del Municipio de Mosquera Cundinamarca no cuenta en su manual de funciones con este requisito y, en consecuencia, este se desestima como un factor relevante para la selección de personal. Al no existir este requisito se suscita un inadecuado perfilamiento profesional que puede conllevar a que puestos de trabajo se ocupen por personas con un alto nivel de conocimiento en las funciones del empleo, pero con bajo rendimiento en la ejecución de la labor. Por ejemplo, un servidor público puede conocer muy bien la normatividad acerca de peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía, pero la prontitud de brindar las respuestas es muy lenta, esto por el hecho de su baja competencia digital en el manejo de modernos sistemas de servicio al ciudadano.

**Pregunta de Investigación**

¿Por qué las competencias digitales son importantes para el proceso de selección de personal de los trabajadores en la administración de la Alcaldía Municipal de Mosquera y su incidencia en el rendimiento laboral?

### **Justificación**

Conforme al problema planteado en la investigación realizada, buscamos identificar porque la Alcaldía de Mosquera en Cundinamarca no aplica las competencias digitales en sus procesos de selección, actualmente las competencias digitales son claves para el empleo, ya que las competencias digitales resultan ser uno de los requisitos más demandados actualmente en diferentes organizaciones de nivel mundial, hoy en día cualquier profesión requiere tener unos conocimientos mínimos en el uso de tecnología, entre mayor conocimiento de programas digitales mayor la demanda para la selección de personal; ahora bien, el uso de la tecnología ayuda a analizar, procesar y comunicar información transformándola en recursos más accesibles.

Para cualquier empresa u organización es de vital importancia que sus trabajadores o futuros aspirantes tengan habilidades y competencias digitales, ahora bien, cuando hablamos de una entidad administrativa del gobierno que presta servicios públicos es de vital importancia que todos sus colaboradores cuenten con esta competencia; de acuerdo a esto, ¿porque la alcaldía de Mosquera Cundinamarca no exige este requisito en su proceso de selección?, por lo general durante los cambios de mandato por voto popular, los alcaldes al momento de iniciar su mandato pueden definir si continúan ejecutando su administración con el personal que se encuentra previamente vinculado o definir si hace una reestructuración de la planta de personal para desempeñar cada uno de los cargos e incluso apertura o cerrar vacantes conforme a su plan de gobierno; aunque generalmente, estos cambios se realizan sin haber realizado un proceso de selección de manera eficiente y sin conocer las competencias con las cuales cuentan cada una de sus nuevas vinculaciones, esto permite manipulación en los procesos de selección generando fraudes en los procesos de contratación ya que por lo general las personas que llegan a ocupar

dichos cargos se interrelación con familiares, amigos y/o conocidos de las personas con poder decisorio en la correspondiente Alcaldía.

La competencia digital en los procesos de selección tiene una funcionalidad específica, podemos decir que la transformación digital en la última década ha sido un desafío para aquellas personas que desean ingresar a una empresa o incluso en su vida cotidiana, las empresas de hoy en día buscan en su futuro personal un constante aprendizaje, implementado herramientas tecnológicas y conceptos que incrementen la productividad de sus empleados.

En el tiempo de pandemia, solamente en Latinoamérica el desempleo llegó a más de 40 millones de personas, he aquí la importancia que el gobierno y las empresas fomenten la importancia de las competencias digitales e inviten a profesionalizar a los ciudadanos asegurándose nuevas oportunidades laborales, de acuerdo con el foro económico mundial, para el 2025 cada uno de los trabajadores deben contar con una formación en el área digital, ya que los avances en la ciencia y en la tecnología demandan nuevos conocimientos y habilidades como lo son el pensamiento crítico, resolución de conflicto y uso de la tecnología.

Según estudios realizados por la empresa MANPOWER podemos decir que los empleados están experimentando un déficit de talento sin precedentes, es decir escasez de talento tecnológico ya que no encuentran personas que cuenten con dicha habilidad que se requiere para realizar unas tareas determinadas, generando un impacto negativo en la productividad y por otra parte resultando paradójico dada a la cantidad de personas que se encuentran sin empleo en el país; con lo anterior, se puede definir que para el mercado laboral actual es necesario efectuar las actualizaciones necesarias mediante las herramientas ya disponibles por la humanidad para capacitarse, incluso las herramientas de capacitación están al alcance de una conexión de red a través de un equipo digital de acceso libre.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Caracterizar las competencias digitales requeridas para los procesos de selección de personal para los colaboradores de la Alcaldía de Mosquera

### **Objetivos Específicos**

Analizar las competencias digitales que poseen los profesionales de la administración Municipal de Mosquera

Presentar una propuesta de las competencias digitales que puedan incorporarse en el manual de funciones de los colaboradores de la Alcaldía de Mosquera

Proyectar unos indicadores de gestión que permitan obtener métricas para determinar el rendimiento laboral

## **Marco de Referencia**

### **Estado del Arte**

La investigación es realizada con el fin de identificar los factores que han incidido para no tener en cuenta las competencias digitales como requisito fundamental en la selección de personal. Esto teniendo en cuenta que estamos en un mundo de constante cambio, donde la evolución tecnológica ha permitido a las organizaciones mejorar los procesos y procedimientos dando como resultado un aumento en la productividad de las actividades.

Existen investigaciones previas que abordan el tema de las competencias digitales como un recurso intangible sin el cual parece muy difícil para una organización subsistir en los mercados del Siglo XXI (Iniesta, et al, 2020). Es así como, esta investigación menciona que las competencias digitales ganan peso a la hora formar equipos de trabajo eficientes, de esta forma resaltando, que si una entidad cuyo personal utiliza con habilidad cualquier herramienta que los avances tecnológicos han puesto a su alcance, tiene una ventaja competitiva considerable. Esto, teniendo en cuenta que el uso de estas herramientas, favorecen la consecución de los objetivos de las organizaciones. Las competencias digitales hacen que una persona pueda desenvolverse en forma adecuada en un puesto de trabajo, favoreciendo la productividad, creando entornos de trabajo más modernos y competitivos.

Además, investigaciones como las de Meriño (2020) dan cuenta que con la actual era de la transformación tecnológica, el tema digital que solía aludir a los departamentos de Tecnologías de la Información, se convierte en un tema transversal en todos los sectores de la economía, situación que implica que todos los profesionales deban ser digitales en casi todas las funciones, porque al igual que leer y escribir, las habilidades y competencias digitales se están

convirtiéndose en necesidades básicas para la dispersión de la vida cotidiana como del mundo laboral.

Asimismo, en Colombia y, en específico en el sector público, se han evidenciado procesos de difusión académica referente al tema de las competencias digitales en el talento humano de las entidades del estado; por ejemplo, el Congreso Nacional de Empleo Público: competencias laborales en el empleo público, abordó una ponencia referente a las competencias digitales y su necesidad de fomentarlas para mejorar la productividad en el servicio.

La alcaldía de Mosquera Cundinamarca en su año 2014 realizó una capacitación en competencias digitales para servidores públicos, trabajadores y empresarios, con el fin de certificarlos y que adquirieran conocimientos en esta competencia con el fin de ser más competitivos en su vida laboral, profesional y personal.

La alcaldía de Mosquera prometió a la comunidad seguir realizando este tipo de capacitaciones para cerrar la brecha digital y de esta forma todas las personas pudieran contar con competencias digitales que son de gran relevancia en la actualidad, este evento certificó a microempresarios, maestros y servidores públicos. La alcaldía de Mosquera Cundinamarca solicita las competencias digitales en sus procesos de selección ya que el futuro aspirante debe tener la capacidad de identificar la información y contenidos en el medio digital, debe realizar interacción y comunicación a través del marco digital, debe tener la capacidad de diseñar contenido digital, debe generar protección de dispositivos adoptando medidas de seguridad y el uso responsable de la tecnología en la alcaldía y debe contar con la capacidad de resolución de problemas usando el medio digital.

Las competencias digitales constituyen un tema que en los últimos años han cobrado una atención especial por parte de estudiantes y trabajadores de diversas organizaciones. El

gran auge que las tecnologías de información y comunicación Tics están teniendo en la sociedad y en especial en la educación permiten mantener un interés considerable al respecto. Sucesivos cambios se han hecho presentes en la tecnología, esto ha originado lo que comúnmente se conoce como era digital, la cual se caracteriza por grandes transformaciones en distintas áreas, como la ciencia, industria, comercio y en particular por la educación

### **Marco Teórico**

El mundo del trabajo y sus exigencias laborales son cambiantes. Independientemente del área al cual apuntes para trabajar, deberás tener muy en claro competencias digitales básicas para quedarte con el puesto anhelado. El secreto reside en “estar a la moda”, mejor dicho: Incorporar conocimientos de las nuevas tecnologías para ¡triunfar en el ambiente laboral!

Cada año se vislumbra una mayor competencia para las compañías debido a la gran concentración de los mercados en la economía digital y la salida parece estar en la transformación cultural, adoptando nuevas estrategias y herramientas de vanguardia para destacar. El mercado mundial se ha globalizado y digitalizado. (*“Reclutamiento y Selección 7 competencias digitales demandadas por las empresas”*, s.f.)

Los futuros empleados inmersos en la búsqueda laboral no están exentos a esta salvaje competencia y deben incorporar conocimientos claves para obtener el puesto anhelado. Existen determinadas competencias digitales imprescindibles que todo profesional, independientemente del área en la cual se desempeñe, debe conocer e incorporar a sus conocimientos si desea obtener un trabajo de calidad y rentable.

### ***Qué son las Competencias Digitales***

Las competencias digitales son aquellos conocimientos o habilidades que contribuyen a la transformación cultural y digitalización de una compañía. Unas competencias que permiten

utilizar de manera segura, todas aquellas herramientas y tecnología que permitan agilizar y mejorar la consecución de objetivos. (*“Reclutamiento y Selección 7 competencias digitales demandadas por las empresas”*, s.f.)

### ***Tipos de Competencias Digitales***

Las competencias digitales se dividen en dos grupos: Hard y Soft. Las primeras –Hard– son las relativas a los conocimientos técnicos propiamente dicho como por ejemplo la Inteligencia Artificial, la Robotización, la realidad virtual o el Big Data.

En cambio, las Soft, hacen referencia a los procesos utilizados para incorporar la tecnología. Nos referimos al trabajo en equipo, la creatividad y la capacidad de adaptación al cambio, entre otras. Estas últimas competencias son fundamentales para que la transformación digital de la empresa sea efectiva. No obstante, los profesionales se adaptarán correctamente al cambio digital, solo, si combinan ambas competencias.

Un software de reclutamiento y selección facilita que las empresas capten talento diferencial justo con las competencias digitales que necesitan para el puesto.

Técnicas como la criba curricular y las killer questions o incluso las pruebas psicométricas aseguran que solo pasen a las siguientes fases del proceso de selección los candidatos que tengan las competencias digitales que necesita la entidad. (*Reclutamiento y Selección 7 competencias digitales demandadas por las empresas*, s.f.)

### ***Competencias Digitales y el Cambio del Mercado Laboral***

Antes de entrar en detalles vayamos con algo de contexto: con la llegada de la tecnología el mercado laboral ha cambiado notablemente. La automatización de los procesos y la digitalización en sí han provocado una evolución.

Fundamentalmente ha simplificado las técnicas de producción, ha mejorado las condiciones del trabajo, ha aumentado la seguridad en los procesos y ha facilitado la comunicación empresarial.

La tecnología ha alcanzado tal importancia que, para las organizaciones, es determinante que los candidatos cuenten con los conocimientos y capacidades necesarios para utilizarla. (7 *competencias digitales demandadas por las empresas, s.f.*)

### ***Ventajas de las Competencias Digitales en el Ámbito Laboral: el Contexto***

Sin duda, la incursión de la tecnología en el ámbito laboral genera las siguientes ventajas a las compañías:

#### ***Las Competencias Digitales Logran Accesibilidad***

Las organizaciones pueden competir en todo el mundo gracias al uso de la tecnología. Se rompen así las barreras y se fomenta la igualdad empresarial. Además, se puede gestionar la actividad desde cualquier lugar por lo que favorece el teletrabajo de sus empleados y mejora su conciliación laboral.

#### ***Surgen Nuevas Profesiones***

El sector tecnológico crece diariamente y eso repercute en el ámbito de las empresas. Estas se tienen que adaptar y buscar nuevas habilidades en sus trabajadores. En los últimos años han surgido nuevas profesiones para dar solución a las nuevas circunstancias. Algunas de ellas son la de desarrollador de aplicaciones móviles o la de analista digital.

#### ***Las Competencias Digitales Favorecen la Productividad***

El desarrollo de la tecnología ha favorecido y sigue favoreciendo la creación de empresas competitivas, modernas y muy productivas. Además, el hecho de que la compañía tenga

información en tiempo real sobre los aspectos más relevantes de su trabajo ha permitido subsanar los errores, mejorar y anticiparse en la toma de decisiones.

### ***Atrae Talento con Competencias Digitales***

Las empresas que están presentes en este mundo digital encuentran de una forma más fiable y rápida a los candidatos que buscan. Muchas personas utilizan los medios digitales para buscar trabajo. Las organizaciones tienen que estar presentes si no quieren que la competencia se lleve al candidato que necesitan.

### ***Nuevos Perfiles Profesionales y Desaparición de Profesiones***

La realidad es que la digitalización ha generado un gran cambio en el mercado laboral con la aparición de nuevas profesiones y la desaparición de otras que se han quedado obsoletas. El sector de la informática, las matemáticas, la arquitectura o la ingeniería son los que más perspectiva de crecimiento tienen. Por eso el esfuerzo debe ser bidireccional.

Las empresas tienen que ofrecer a los trabajadores, que tienen en plantilla, la manera de continuar formándose para que crezcan personalmente y hagan prosperar a la organización. El empleado debe tener sed de conocimiento, prestar atención a la evolución del mercado y continuar formándose en los aspectos más relevantes para mejorar sus habilidades.

De lo contrario, datos tan poco halagüeños, como el recogido en el informe “Déficit de talento y desajuste de competencias” elaborado por Randstad Research, seguirá siendo una realidad. Este estudio señala que “el 55% de las compañías en España tiene dificultades para encontrar candidatos”.

Las consecuencias inmediatas de este cambio en el mercado laboral serán que profesiones como cajero de banco, agente de viajes o teleoperador desaparecerán en un par de décadas debido al auge de la robotización. En cambio, apostar por profesiones como Ingeniería

Informática, Ingeniería Electrónica o Medicina son un valor seguro. (*Reclutamiento y Selección 7 competencias digitales demandadas por las empresas, s.f.*)

### **Marco Conceptual**

Los términos que trabajaremos en esta investigación y que por lo cual las consideramos palabras claves son:

#### ***Competencias Digitales***

Son un conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a las personas emplear la tecnología de la forma más eficiente y que a la vez permite que los trabajadores desarrollen sus actividades eficaz y productivamente.

#### ***TIC***

Tecnología de la Información y la Comunicación, que enfatiza el papel de las comunicaciones unificadas.

#### ***Requisición***

Según Llanos (2005) la define como el proceso previo necesario dentro de una organización, mediante el cual un área de la organización solicita a un nuevo trabajador, proporcionando los elementos de criterio y los elementos base para preparar el proceso de reclutamiento.

### ***Reclutamiento***

Es definido como el proceso mediante el cual se captan los candidatos potencialmente aptos y capaces de ocupar los cargos, de acuerdo con los requerimientos o perfiles suministrados en la requisición, a partir de un proceso de comunicación que debe ser efectivo. Llanos, 2005; Decenzo y Robbins, 2001; Chiavenato, 2001.

### ***Mercado Laboral***

García (2008) resalta que el mercado laboral es cambiante, dinámico, y que sus características influyen en los procesos de reclutamiento o la manera de comunicar o atraer las personas a la organización.

### ***Proceso de Selección***

“Se define como la escogencia del mejor candidato para el cargo, quien es la persona adecuada para mantener o aumentar la eficiencia y desempeño organizacional”.

### ***Proceso de Contratación***

Es el proceso mediante el cual una persona se obliga a prestar un servicio, bajo dependencia o subordinación y recibiendo una remuneración, la contratación laboral está regida por el Código Sustantivo del Trabajo y en él se manifiesta que el contrato, según su forma puede ser verbal o escrito y según su duración definido o indefinido de la administración pública.

### **Marco Normativo**

Teniendo en cuenta el tema de investigación, lo soportamos bajo la siguiente normatividad colombiana de empleo público.

**Decreto 1083 de 2015.** “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública. 26 de mayo de 2015. El Capítulo 9 relaciona los requisitos generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos”.

**Artículo 2.2.3.2 Factores para determinar los requisitos.** Los factores que se tendrán en cuenta para determinar los requisitos específicos de los empleos en los manuales de funciones y de competencias laborales, de acuerdo con lo señalado en el artículo 2 del Decreto Ley 785 de 2005 y la Ley 1064 de 2006 serán la educación formal, la educación para el trabajo y desarrollo humano y la experiencia.

**ARTÍCULO 2.2.3.3 Programas específicos de educación para el trabajo y el desarrollo humano.** De acuerdo con la especificidad de las funciones de algunos empleos de las instituciones del orden territorial y con el fin de obtener determinados conocimientos, aptitudes o habilidades, se podrá exigir la acreditación de programas específicos de educación para el trabajo y el desarrollo humano de conformidad con la Ley 1064 de 2006.

**ARTÍCULO 2.2.3.5 Disciplinas académicas.** Para efectos de la identificación de las disciplinas académicas de los empleos que exijan como requisito el título o la aprobación de estudios en educación superior, de que trata el artículo 23 del Decreto Ley 785 de 2005, las entidades y organismos identificarán en el manual de funciones y de competencias laborales los Núcleos Básicos del Conocimiento -NBC- que contengan las disciplinas académicas o profesiones, de acuerdo con la clasificación establecida en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior -SNIES, tal como se señala a continuación:

**ARTÍCULO 2.2.3.8 Contenido del Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales.** El manual específico de funciones y de competencias laborales deberá contener como mínimo:

Identificación y ubicación del empleo

Contenido funcional: que comprende el propósito y la descripción de funciones esenciales del empleo

Conocimientos básicos o esenciales

Requisitos de formación académica y experiencia.

**ARTÍCULO 2.2.4.2 *Definición de competencias.*** Las competencias laborales se definen como la capacidad de una persona para desempeñar, en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**ARTÍCULO 2.2.4.3 *Componentes.*** Las competencias laborales se determinarán con base en el contenido funcional de un empleo, e incluirán los siguientes aspectos:

Requisitos de estudio y experiencia del empleo, los cuales deben estar en armonía con lo dispuesto en los Decretos Ley 770 y 785 de 2005, y sus decretos reglamentarios, según el nivel jerárquico en que se agrupen los empleos.

Las competencias funcionales del empleo.

Las competencias comportamentales.

**ARTÍCULO 2.2.4.5 *Competencias funcionales.*** Las competencias funcionales precisarán y detallarán lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definirán una vez se haya determinado el contenido funcional de aquel, conforme a los siguientes parámetros:

Los criterios de desempeño o resultados de la actividad laboral, que dan cuenta de la calidad que exige el buen ejercicio de sus funciones.

Los conocimientos básicos que correspondan a cada criterio de desempeño de un empleo.

Los contextos en donde deberán demostrarse las contribuciones del empleado para evidenciar su competencia.

Las evidencias requeridas que demuestren las competencias laborales de los empleados.

**ARTÍCULO 2.2.4.6 *Competencias comportamentales.*** Las competencias comportamentales se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Responsabilidad por personal a cargo.

Habilidades y aptitudes laborales.

Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.

Iniciativa de innovación en la gestión.

Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

***Decreto 366 de 2021*** Por el Cual se Modifica y se Adiciona el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales para los Empleos de la Planta de Personal de la Alcaldía Municipal de Mosquera Cundinamarca, Establecido en el Decreto 334 de 2019.

## **Metodología de la Investigación**

Para cumplir con los objetivos del proyecto, es necesario la exposición del sistema que se llevara a cabo para la investigación que se realiza en el objeto de estudio. Se ha mencionado que las competencias digitales no hacen parte del proceso de selección de personal como un factor importante, por lo tanto, el sistema que se va a aplicar en el proyecto debe demostrar efectivamente la problemática que se ha presentado y luego dar una solución a la misma. La metodología toma en consideración diferentes fases, las cuales se llevan a cabo para una correcta evaluación del objeto de estudio; por lo tanto, se presenta el sistema que se eligió para la recolección y análisis de datos.

Hoy en día las competencias digitales deberían ser más valoradas para poder aplicar a un proceso de selección ya que con dichas competencias se adquiere conocimiento, habilidades, actitudes y estrategias; ahora bien para lograr los objetivos propuestos en esta investigación es importante llevar a cabo una metodología que permita realizar un análisis contemplando cada una de las características más relevantes de la investigación, utilizando el método de investigación mixto con el fin de recopilar, analizar y evaluar cada uno de los datos y de esta forma llegar a una posible solución y explicación de este estudio.

Se busca recolectar los siguientes datos:

Principales incidencias de las competencias digitales en los procesos de ejecución.

Que competencias digitales son más relevantes en el proceso y cuáles no, para ser priorizadas en el proceso de selección.

Cuál es el grado de productividad que tiene la alcaldía frente a los procesos que ejecuta.

Cuáles son las competencias laborales que se aplican al seleccionar el personal y cuales no se están aplicando dentro del proceso final.

## **Método**

### ***La Encuesta***

Dicha encuesta está ligada a cada uno de los objetivos ya que lo que buscamos con este proyecto de investigación saber la importancia de que las competencias digitales sean vitales y requeridas en los procesos de selección para los colaboradores y aspirantes para ocupar cualquier cargo en la alcaldía de Mosquera Cundinamarca, medir los conocimientos tecnológicos y tic de los colaboradores actuales, determinar que el uso de las competencias digitales tiene un gran impacto en la productividad laboral, con lo anterior buscamos realizar una propuesta donde no solo se apliquen si no que sea como requisito que cada uno de los colaboradores y aspirantes cuenten con competencias digitales incorporando dicho requisito al manual de funciones de la organización.

### ***La Observación***

Este método se utilizará como una herramienta de identificación de información para confirmar cual es el proceso que se lleva a cabo en la selección de personal y si cumplen con lo que se describe en el manual del proceso de selección de personal implementado en la alcaldía, así como también, las dinámicas que suceden en el grupo sobre el cual se está desarrollando la investigación y las incidencias que se presentan dentro de los procesos que ejecutan los colaboradores en sus funciones de trabajo.

El encargado de realizar la observación será un integrante del grupo de estudio para identificar y analizar las incidencias que se presentan y poder tomar decisiones respecto a los datos recolectados.

### **Tipo de estudio**

Utilizaremos el método de investigación mixta, nos permitirá tener una combinación de los enfoques cualitativos y cuantitativos, logrando una perspectiva más amplia y profunda sobre la implementación de las competencias digitales y de qué forma podemos volverla fundamental en los procesos de selección para que sea aplicada en la alcaldía de Mosquera, con lo anterior hallaremos los procesos, técnicas y herramientas para recopilar los datos de investigación y de esta forma realizar el análisis correspondiente.

Esta investigación es de forma descriptiva nos permitirá detallar cada uno de los aspectos más importantes del estudio realizado, con el fin de efectuar una descripción detallada de acuerdo con las variables aplicadas como la recolección de información, este tipo de investigación nos será útil para describir la problemática u origen de este estudio a nivel poblacional en este caso el municipio de Mosquera Cundinamarca.

### **Diseño de Muestreo**

Se aplica un muestreo probabilístico que nos arroja resultados del estudio que luego serán generalizados a toda la población que se tomó como objetivo de investigación.

### ***Población***

De acuerdo con la población que se desea estudiar en esta investigación enfocada en la alcaldía del municipio de Mosquera Cundinamarca se establece un total de 80 personas de las cuales 70 son colaboradores actuales con un contrato legal y vigente y 21 futuros aspirantes al cargo público que se postularon mediante una plataforma de selección de personal.

### ***Muestra***

Teniendo en cuenta el total de la cantidad de personas que pertenecen en la población, tomaremos un total de 29 colaboradores que trabajan actualmente en la alcaldía de Mosquera

Cundinamarca, también, se tomarán 21 futuros aspirantes a los cargos públicos y se les aplicara la encuesta indicada anteriormente, la muestra que se toma es una total de cincuenta personas.

### ***Tipo de observación***

Se utiliza el método de observación semiestructurada, que se basa solo en la observación sin afectar el fenómeno estudiado para obtener un análisis sobre una situación específica.

### ***Tipo de observador***

observador directo, ya que es un observador de primera fuente.

## **Recolección de Datos**

### ***Encuesta***

De acuerdo con la metodología indicada se realizará una encuesta con el fin de recopilar información demográfica en la alcaldía de Mosquera Cundinamarca a futuros aspirantes de un cargo público y colaboradores actuales de la alcaldía de Mosquera. Este método nos permitirá tener una recolección de datos de manera eficaz, obtendremos datos tanto cualitativos como cuantitativos, tendremos datos honestos y de alta calidad, la recolección de datos será rápida y económica y por último se podrán tomar decisiones de acuerdo con el análisis estadístico de dicho método. La encuesta será realizada por parte del grupo de investigación con las correspondientes autorizaciones del encargado de talento humano he irá dirigido a los aspirantes que deseen ocupar un cargo en la Alcaldía Municipal de Mosquera y a los actuales colaboradores, dicha encuesta consta de 13 preguntas para evaluar si cuentan con conocimientos en competencias digitales.

En este proceso se lleva a cabo un análisis e interpretación de datos, una vez aplicado el análisis se compara los resultados de las respuestas con la teoría, en el cual realizaremos una triangulación de la información es decir vamos a tomar cada una de las respuestas obtenidas de

los colaboradores y aspirantes, tomaremos nuestros objetivos indicados en el presente proyecto con el fin de dar una respuesta a cada uno de ellos.

### ***Procedimientos y Técnicas***

Para iniciar esta investigación se realizó una solicitud a las directivas de la Alcaldía de Mosquera Cundinamarca con el fin de solicitar autorización para permitir aplicar la encuesta a sus colaboradores y aspirantes con el fin de medir sus competencias digitales permitiendo obtener un resultado real para la investigación.

Se evalúa los procedimientos de selección y reclutamiento del personal dentro de la alcaldía de Mosquera con el fin de establecer si la organización ve como prioridad el conocimiento en las competencias digitales.

Con el proceso anterior se estudia y plantea las preguntas que irán en la encuesta y posterior a eso la ejecución y aplicación de los sujetos seleccionados.

Se realiza la encuesta al 70% de la población total para evaluar sus conocimientos y capacidades frente al ámbito digital, de acuerdo con el análisis realizado a los resultados obtenidos se generará una propuesta para que se aplique y se reglamente en el manual de funciones la importancia en el conocimiento de las competencias digitales para realizar un proceso de selección con la alcaldía de Mosquera Cundinamarca.

Antes de realizar la encuesta se le comunica a cada uno de los colaboradores y aspirantes el propósito de la investigación.

La encuesta se realiza de manera virtual a los 40 colaboradores actuales y a los 10 aspirantes a cargos de la alcaldía con previo conocimiento y autorización de los directivos de la alcaldía de Mosquera Cundinamarca.

Con las encuestas ya realizadas se procede a realizar un análisis detallado para formular conclusiones, soluciones y recomendaciones acerca de la investigación realizada.

### **Análisis de Resultados**

De los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de recolección de datos realizados a los 29 colaboradores que actualmente trabajan para la alcaldía de Mosquera y a los 21 aspirantes a los cargos públicos, realizaremos un análisis de datos y una vez realizado se propondrá las posibles soluciones.

La siguiente encuesta tiene como fin obtener el nivel de conocimientos y competencias digitales que tienen los colaboradores y aspirantes de la alcaldía de Mosquera Cundinamarca, se evaluará si carecen de conocimientos digitales básicos o por lo contrario tiene conocimientos con gran fluidez ya que de acuerdo a este estudio es vital que los trabajadores tengan un conocimiento intermedio en las competencias digitales para poder desempeñar sus cargos eficientemente por otro lado se deberá implementar como requisito que a los aspirantes una prueba en el proceso de selección donde se mida los conocimientos y competencias digitales y de esta forma evaluar si puede obtener o no el cargo público.

Estas competencias digitales que se evaluaron son necesarias para el uso seguro de las tecnologías, información y la comunicación para alcanzar los objetivos propuestos, estas habilidades incluyen el acceso, la evaluación, el procesamiento y el uso de la información, la creación de contenidos, la comunicación, la seguridad y la resolución de problemas en contextos formales y no formales. La competencia digital se apoya en el conocimiento de los derechos y las libertades que asisten a las personas en el mundo digital y en una actitud activa, crítica y realista hacia las tecnologías y los medios tecnológicos, valorando sus fortalezas y debilidades y respetando principios éticos en su uso.

### ***Resultados de la Encuesta***

En esta encuesta obtuvimos datos reales de los conocimientos básicos en las competencias digitales que tiene los colaboradores y aspirantes de la alcaldía de Mosquera, se evaluó si carecen de conocimientos digitales básicos o por lo contrario tiene conocimientos con gran fluidez. Con esta investigación pudimos identificar que de las personas tienen un rango de edad entre los 26 y 30 años ya que cuentan una mayor experiencia laboral y académico.

Los recursos mejor manejados por los encuestados son el ordenador de mesa, portátil y celular. Se evidencia conocimiento de un 98% en el manejo del sistema operativo Microsoft Windows, por otro lado, se evidencia que solo el 30% de los encuestados tiene conocimientos en los sistemas operativos como el Mac, Linux y otros.

Se evidencio que los encuestados sabe manejar programas básicos como WhatsApp web, Google Chrome, Google Drive, YouTube y Zoom ya que cuentas con un porcentaje más del 76%, por el contrario, el 2% hace uso de recursos diferentes a los mencionados en la encuesta podemos evidenciar que hay falta de conocimientos de programas digitales llegando a ser perjudicial para el rendimiento y desempeño del trabajador o aspirante.

En esta encuesta se realizó diferentes preguntas con el fin de evaluar si el colaborador o aspirante es capaz de realizar actividades digitales o informáticos por medio propio:

El 60% de los encuestados pueden ejecutar un proceso de actualización o instalación de un programa el otro 40% necesito apoyo de una persona que sepa ejecutar la actividad.

El 50% de los encuestados sabe que son motores de búsqueda, uso de la nube, que es un portapapeles, un hipervínculo, procesadores de texto siendo algo muy positivo ya que es una herramienta muy utilizada en las organizaciones. por otro lado, el otro 50% no tiene conocimiento de herramientas básicas digitales teniendo como resultado deficiencia en sus

actividades digitales.

De las herramientas digitales más mencionadas y de las cuales les gustaría mejorar las habilidades técnicas a los encuestados son el paquete de office, canva y Linux hubo casos donde se evidencio que hay personas que no tiene un buen uso del paquete de office, programa que es de uso diario en una empresa.

Solo el 7% tienen un nivel alto en las competencias digitales ya tienen conocimiento técnico en la utilización, manejo e implementación de herramientas tecnológicas para la creación de productos.

El 36% tienen un nivel básico en la utilización de la herramienta digital, pero indican necesitar capacitaciones para reforzar sus conocimientos y aprender herramientas tecnológicas El 8% tiene un nivel bajo la falta de competencias digitales puede afectar la productividad y la eficiencia en el trabajo.

### ***Observación***

En la alcaldía de Mosquera se conforma por cinco oficinas principales de las cuales se derivan los dieciséis departamentos de gestión y atención al usuario. La evaluación se realizó de manera general a las oficinas principales que conforman el organigrama de la empresa; la encargada de la recolección de información fue un integrante del equipo de investigación, que tomó en cuenta principalmente la opinión de los encargados de cada oficina con el fin de obtener una recolección de datos verídica y fidedigna en el objeto de estudio.

Se resume de manera sistemática las calificaciones de cada área de desempeño que maneja cada departamento y cuál es la situación actual frente a cada área en una tabla para presentar las respuestas de cada encargado y deducir los resultados de manera más sencilla.

**Primer Resultado***Tabla 1***Resumen calificaciones del área de desempeño**

Oficinas	Utilización de recursos	Calidad	Oportu- nidad	Respon- sabilidad	Conocimiento del trabajo	Conocimiento competencia digitales	Iniciativa	Confiabilidad	Atención al usuario	Puntaje
<b>oficina de prospectiva, evaluación y cumplimiento</b>	8	7	8	9	7	3	8	4	4	58
oficina de contratación	6	7	9	9	8	7	6	8	5	66
oficina de comunicaciones	5	3	3	5	5	3	3	3	3	33
oficina de control interno disciplinario	5	5	5	7	5	3	3	3	3	39
oficina de control interno	5	7	7	7	7	5	5	5	3	51
promedio	5,8	5,8	6,4	7,4	6,4	4,2	5	4,6	3,6	49,2

**Nota.** La tabla plasma el resumen de las calificaciones por parte del observador y lograr analizar el desempeño del personal. *Fuente.*

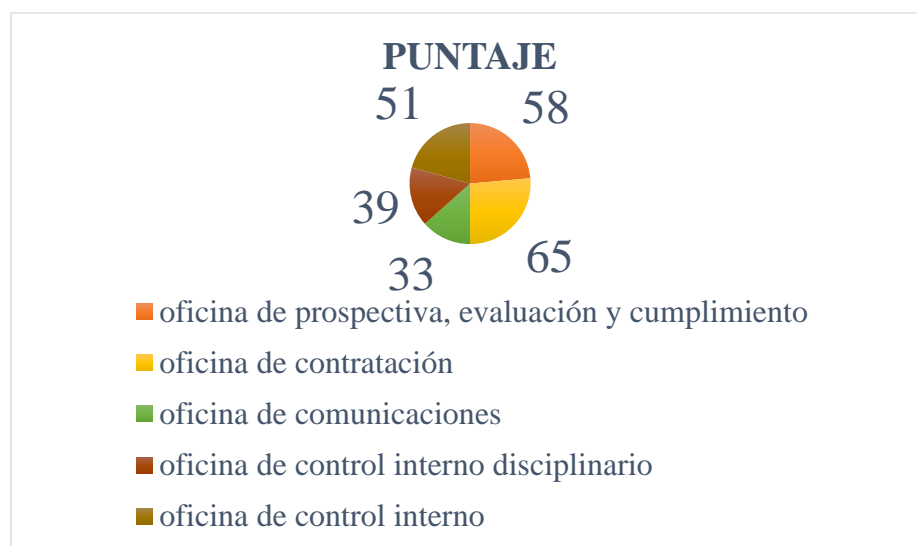
Autoría Propia.

En cuanto a las áreas de desempeño, son diez áreas que tiene mayor influencia en la labor que se maneja en la alcaldía de Mosquera y que se reflejan en el formato de observación, cada área tiene un puntaje dado por el observador, siendo uno el puntaje más bajo y diez siendo el puntaje más alto. En la tabla podemos ver reflejado que no hay puntuación de diez; por otro lado, se puede observar que hay áreas que si necesitan de replantear los procesos y el cómo se manejan.

### ***Segundo Resultado***

*Figura 1*

#### **Puntaje total de cada área de desempeño**



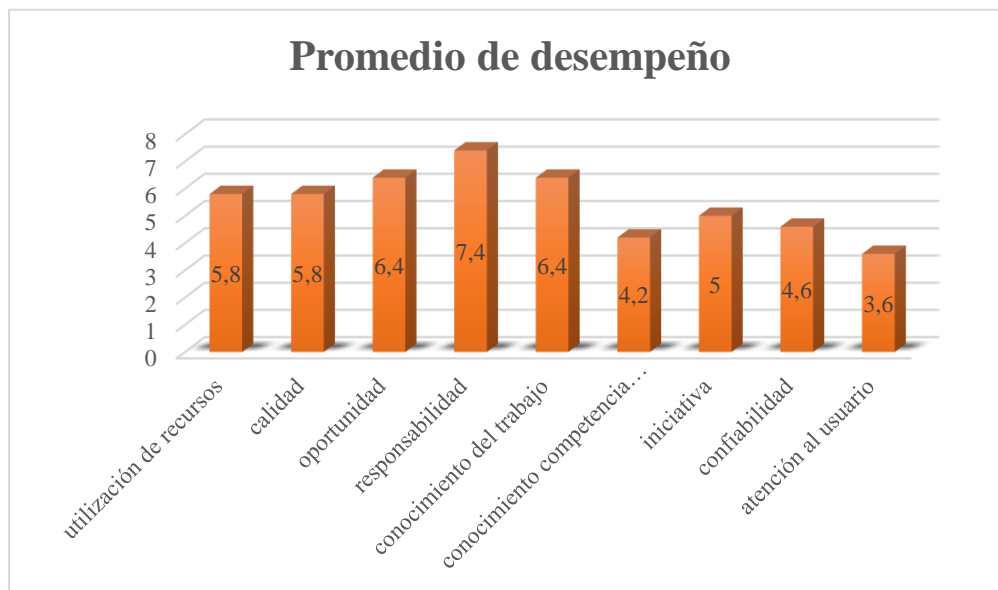
*Fuente.* Autoría Propia

El puntaje total de cada área refleja el estándar actual que manejan en cada departamento y por ende cada colaborador en su labor, el manejo de los recursos y el manejo de los procesos para que sean efectivos. Por lo tanto, la observación muestra un puntaje estándar de cero a cien puntos de los cuales las oficinas más altas fueron la de contratación, evaluación y cumplimiento, lo cual es de esperarse ya que su labor es velar porque los procesos se manejen rápida y exacta, sin errores o contratiempos.

### ***Tercer Resultado***

*Figura 2*

#### **Promedio de desempeño**



*Fuente.* Autoría Propia

La observación, toma en cuenta el promedio de cada una de las áreas para poder presentar claramente cuál es el área de desempeño más deficiente y también el área más eficiente en cada uno de los departamentos. En la figura la responsabilidad es una de las áreas de desempeño que tiene el promedio más alto, por lo cual se deduce que en cada departamento de gestión la responsabilidad es un pilar importante y un valor para que los procesos se cumplan. Sin embargo, en cuanto a las más deficientes se encuentran atención al usuario, el cual es importante para dar una buena asesoría y dar agilidad a los procesos, la confiabilidad que tiene que ver con la discreción de la información manipulada y por último el área importante ya que es el objeto de estudio, el conocimiento en las competencias digitales las incidencias en esta área trae incumplimientos, procesos retrasados, usuarios con solicitudes inconclusos por falta de conocimiento por parte del personal; además, ligado a la atención del

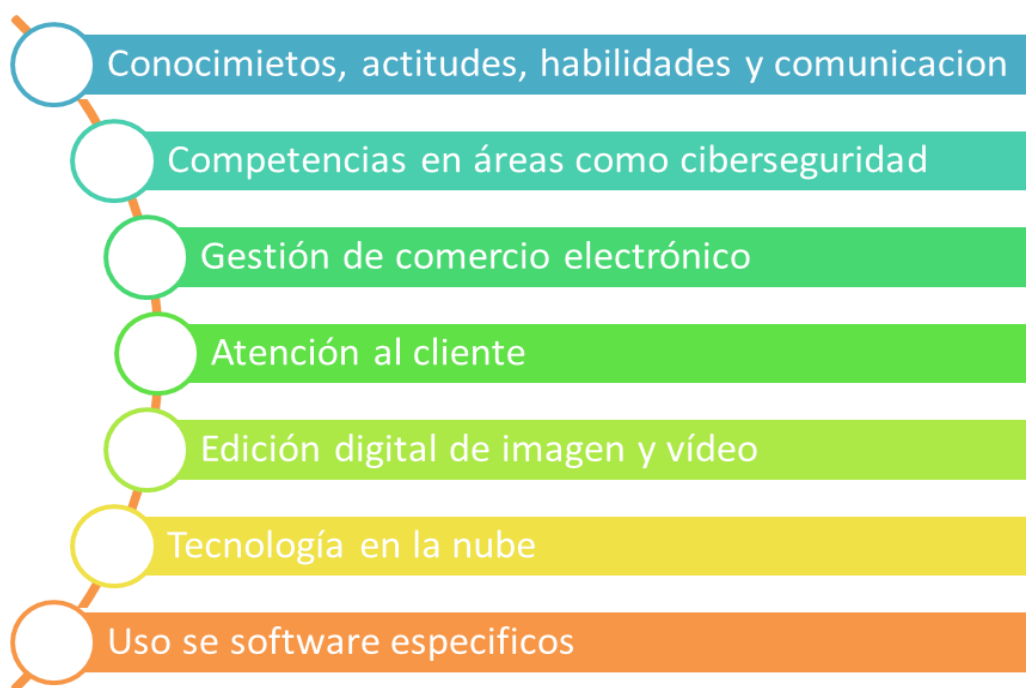
usuario se deduce que los procesos se pueden abortar porque no hay un seguimiento del mismo.

### **Indicadores de Medición y Gestión**

Soportados en las conclusiones derivadas del proceso de investigación realizado en la ejecución del presente proyecto, se determinó la necesidad de implementar una serie de indicadores que articulen las competencias digitales con las necesidades de cada área de gestión de la Alcaldía Municipal de Mosquera y logren incidir en las metas de la entidad, de la siguiente manera:

*Figura 3*

### **Indicadores de medición y gestión**



*Fuente.* Autoría Propia

Dentro de estos indicadores se considera necesario implementar:

Indicadores en medición de tiempos: efectuados en el control y oportunidad de respuestas a requerimientos internos y externos radicados a cada una de las áreas de la entidad.

Indicadores de oportunidad: medidos a través de las incidencias que se generen en la ejecución de cada uno de los procesos de la entidad.

Indicadores de formación: controlados por la implementación de capacitación al personal en habilidades digitales básicas.

Indicadores de Comunicación: estructurado en la valoración del despliegue de información a las diferentes áreas de la entidad y a la población particular, a través de herramientas digitales.

## Conclusiones

Con este trabajo logramos determinar la importancia de implementar pruebas que evalúen las competencias digitales al momento de hacer un proceso de selección de personal en la alcaldía de Municipal de Mosquera instaurándolo como un requisito obligatorio.

Sustentado en la investigación realizada podemos determinar que las competencias digitales que poseen los colaboradores de la alcaldía de Mosquera Cundinamarca son limitadas y que solo un porcentaje bajo de la población de la organización cuenta con conocimientos avanzados. Cuando una organización implementa y promueve la enseñanza de competencias digitales obtiene habilidades en la comunicación digital, conocimientos de la ofimática, se obtiene trabajo colaborativo, se aumenta el liderazgo digital y ayuda a mitigar problemas técnicos.

Con los resultados de esta investigación, creamos una propuesta para que la alcaldía Municipal de Mosquera Cundinamarca, la implemente al momento de realizar un proceso de selección de personal, esta se basa en realizar una prueba virtual que indique el nivel de competencia digital que tiene dicho aspirante, mediante un cuestionario básico.

La implementación de indicadores de medición en los diferentes procesos de la organización es vital, para conocer la realidad de las entidades y poder formular planes de acción y mejora, que le permitan subsanar fallas e incrementar la productividad de los colaboradores.

## Recomendaciones

Ya visto que las competencias digitales hacen parte de la sociedad actual y brindan grandes ventajas a la hora de dar solución a los posibles usuarios de la Alcaldía Municipal de Mosquera, se requiere incluir en el perfil de requisitos a la hora de incorporar de nuevos colaboradores, de igual manera se debe capacitar constantemente al personal en el uso de las competencias digitales y su importancia a la hora de agilizar y mejorar el servicio prestado.

Este programa de capacitación debe ser constante y debe estar efectuado en dos fases; una, en la que se genere capacitación general en herramientas digitales globales y otra en formación de aplicaciones que puedan ser utilizadas por áreas específicas de la organización.

Proponer el siguiente listado de las competencias digitales que puedan incorporarse en el manual de funciones de los colaboradores de la Alcaldía de Mosquera.

Gestión de la información

Comunicación digital

Trabajo colaborativo virtual

Ofimática y edición de contenidos.

Como recomendación final, se sugiere a la entidad; validar la implementación de recursos digitales en la ejecución general de sus funciones y proyectos; que le permitan disminuir los tiempos de ejecución y respuesta

## Referencias Bibliográficas

- Alcaldía de Mosquera. (2021, octubre 25). Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales, para los empleos que conforman la planta de personal de la Alcaldía Municipal de Mosquera.  
[https://mosqueracundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/mosqueracundinamarca/content/files/002086/104257\\_anexo-no-1-del-manual-especifico-de-funciones-requisitos-y-competencias-laborales.pdf](https://mosqueracundinamarca.micolombiadigital.gov.co/sites/mosqueracundinamarca/content/files/002086/104257_anexo-no-1-del-manual-especifico-de-funciones-requisitos-y-competencias-laborales.pdf)
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones. (2022, 11 febrero). Colombia necesita talento con habilidades digitales - Tictac. CCIT - Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones. <https://www.ccit.org.co/articulos-tictac/colombia-necesita-talento-con-habilidades-digitales/>
- Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC. (2021, Julio 22). Competencias Laborales en el Sector Público [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=LwYfjc1Pa0c>
- Contreras, et al, (2018) Competencias digitales, desarrollo y validación de un instrumento para su valoración en el contexto colombiano. Revistas ITM.  
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/download/1083/1329?inline=1>
- Competencias digitales, claves para la competitividad de la economía colombiana. Semana.com.  
<https://www.semana.com/finanzas/trabajo-y-educacion/articulo/competencias-digitales-claves-para-la-competitividad-de-la-economia-colombiana/202321/>
- Hernández, C. (s. f.). Competencias digitales, cuando el futuro nos alcanzó. Instituto Nacional de Contadores Públicos de Colombia. <https://incp.org.co/competencias-digitales-cuando-el-futuro-nos-alcanzo/>

Iniesta, et al. (2020). Las competencias digitales como recurso intangible en la empresa. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470987>

Las competencias digitales, claves en la selección de personal. [Blog].

<https://blog.etalentum.com/es/las-competencias-digitales-claves-en-la-seleccion-de-personal/>

Martínez, et al, 2021. Las habilidades digitales en Colombia: un diagnóstico para reducir las

brechas digitales. repository. <https://repository.urosario.edu.co/items/b367b58f-def2-49ec-a984-5163a47f0d5e>

Meriño, R. (2020, mayo). Competencias digitales para la transformación de las empresas.

spentamexico. [http://www.spentamexico.org/v15-n1/A24.15\(1\)350-354.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n1/A24.15(1)350-354.pdf)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2014, mayo 22). Servidores

públicos y empresarios de Mosquera se certificaron en competencias digitales. MINTIC

Colombia. [https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/6144:Servidores-publicos-y-empresarios-de-Mosquera-se-certificaron-en-competencias-digitales)

[prensa/Noticias/6144:Servidores-publicos-y-empresarios-de-Mosquera-se-certificaron-en-competencias-digitales](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/6144:Servidores-publicos-y-empresarios-de-Mosquera-se-certificaron-en-competencias-digitales)

Reclutamiento y Selección 7 competencias digitales demandadas por las empresas (s.f.)

[Blog].[https://www.bizneo.com/blog/competencias-](https://www.bizneo.com/blog/competencias-digitales/#Tipos_de_competencias_digitales)

[digitales/#Tipos de competencias digitales](https://www.bizneo.com/blog/competencias-digitales/#Tipos_de_competencias_digitales)

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Encuesta habilidades digitales alcaldía de Mosquera Cundinamarca*



## ENCUESTA HABILIDADES DIGITALES ALCALDÍA DE MOSQUERA CUNDINAMARCA

La siguiente encuesta tiene como fin:

1. Obtener el nivel de conocimientos y competencias digitales que tienes los colaboradores y aspirantes de la alcaldía de Mosquera Cundinamarca.
2. Se evaluara si carecen de conocimientos digitales básicos o por lo contrario tiene conocimientos con gran fluidez.

**Nombre completo. \***

Tu respuesta

**Edad. \***

Tu respuesta

**Indique si es colaborador o futuro aspirante a un cargo de la institución. \***

- Colaborador
- Aspirante

**1. Indique de los siguientes recursos cuál maneja mejor para sus tareas digitales diarias. \***

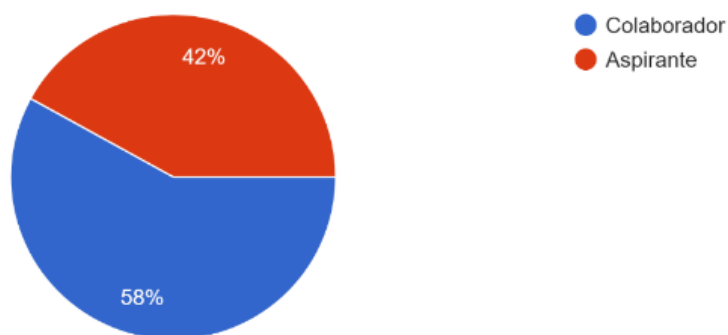
- Ordenador de mesa
- Ordenador portátil
- Tablet
- Celular

## Apéndice B

### Cantidad de colaboradores y aspirantes encuestados y rango de edades

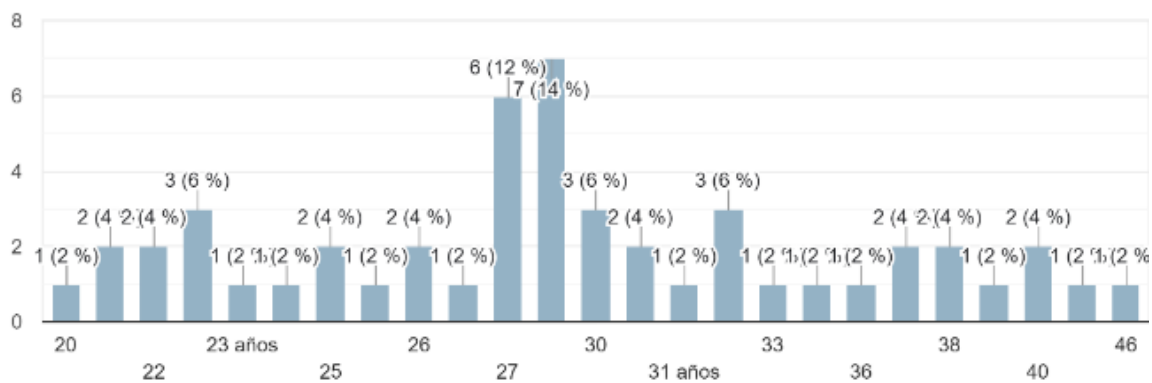
Indique si es colaborador o futuro aspirante a un cargo de la institución.

50 respuestas



### Edad.

50 respuestas

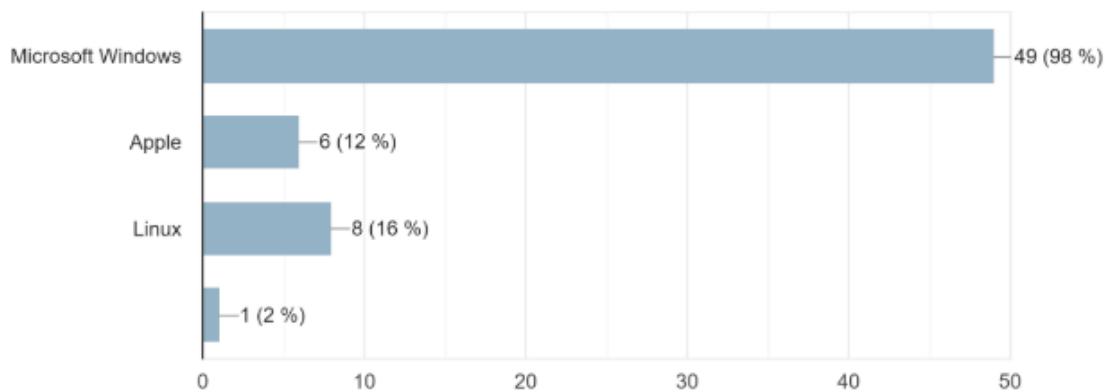


## Apéndice C

### Recursos digitales y sistemas operativos utilizados por los encuestados

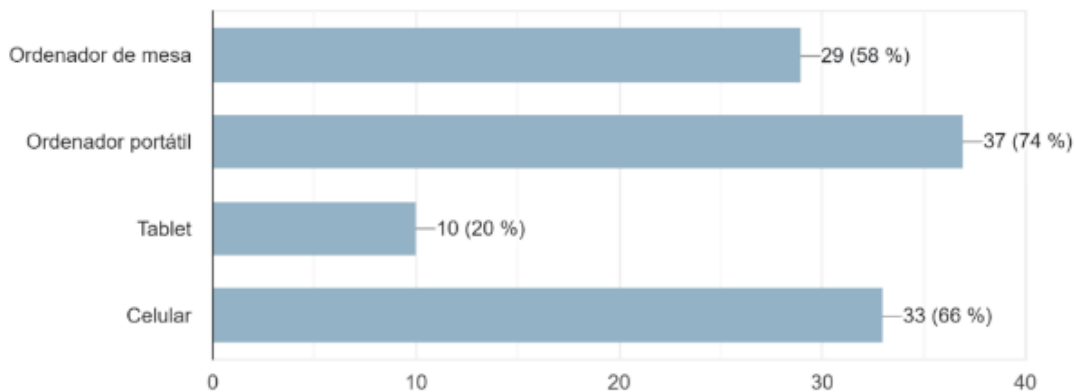
2. ¿Cuál de los siguientes sistemas operativos sabe manejar?

50 respuestas



1. Indique de los siguientes recursos cuál maneja mejor para sus tareas digitales diarias.

50 respuestas

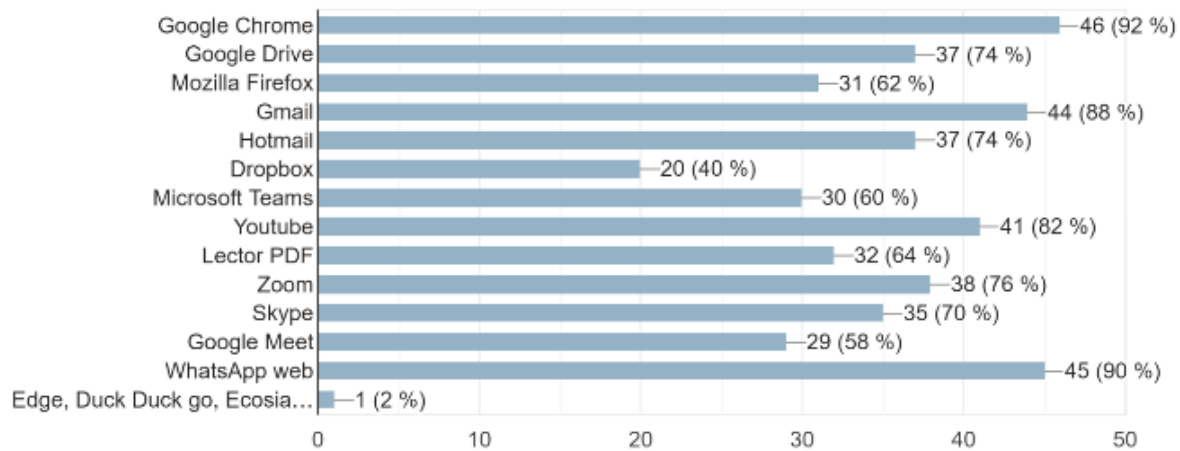


## Apéndice D

### Programas más utilizados por los encuestados

3. ¿Cuáles de los siguientes recursos conoce o a utilizado alguna vez?

50 respuestas

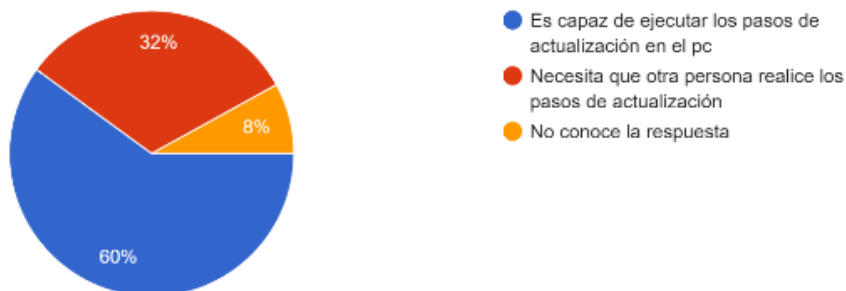


## Apéndice E

*Validación de los colaboradores y aspirantes de las capacidades digitales e informáticos por medio propio.*

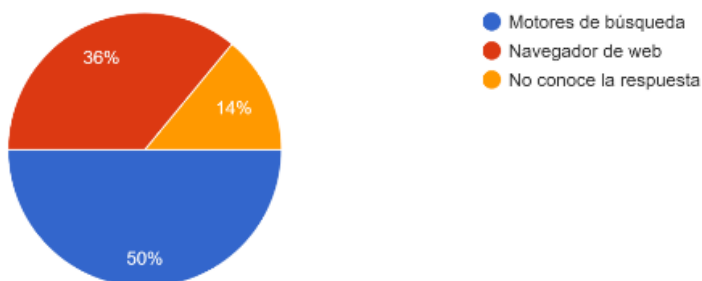
4. Un programa de software tiene unos requisitos técnicos de instalación.

50 respuestas



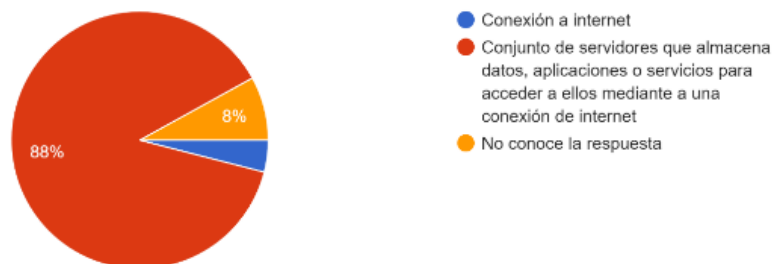
5. Bing y Google son.

50 respuestas



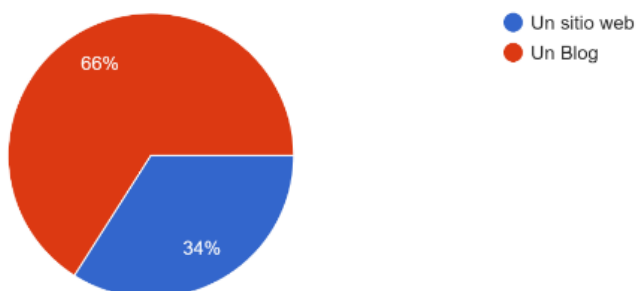
6. Que se entiende cuando hablamos de la nube.

50 respuestas



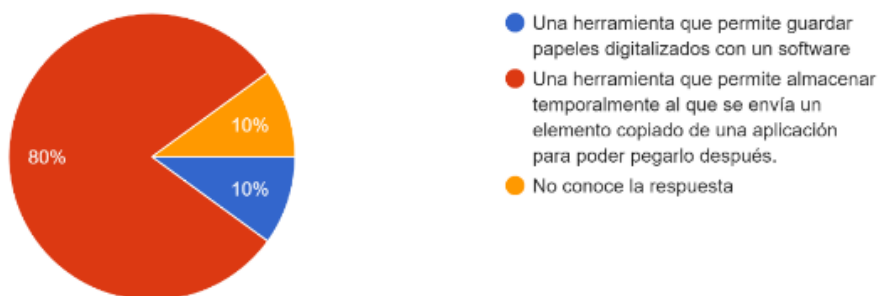
7. Si deseo tener una recopilación cronológica de textos que escribo en línea usaré.

50 respuestas



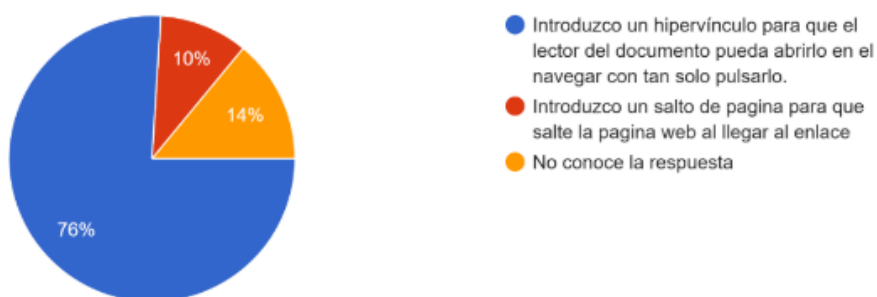
8. El portapapeles del PC es.

50 respuestas



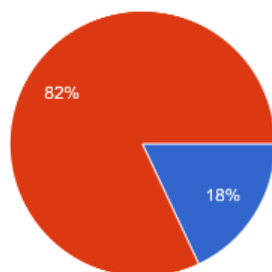
9. Si en un documento Word introduzco un enlace web y quiero que el lector tenga acceso rápido a esta página web que se debe realizar.

50 respuestas



10. Si necesito que un compañero de trabajo me ayude en el escrito de un documento.

50 respuestas



- Lo imprimo y escribimos los cambios en el papel
- Comparto la información en la nube para revisarlo conjuntamente

## Apéndice F

*Herramientas que les gustaría mejorar en las habilidades técnicas y análisis de los niveles de las competencias digitales de los encuestados.*

### **12. Menciones 3 tipos de herramientas digitales que le gustaría mejorar en las habilidades técnicas.**

50 respuestas

Excel

Excel, canva y Wetransfer

Instagram, aplicaciones de video chats y conferencias.

Excel,CMD, Navegadores

Excel, word, bloc de notas

## Apéndice G

### *Desempeño laboral por departamento*

---

Desempeño Laboral por Departamento.

Fecha:

Observador:

Departamento evaluado:

Calificación: 1-10 (donde 1 es muy bajo y 10 es muy alto)

---

Área del desempeño	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto	Puntaje
--------------------	----------	------	----------	------	----------	---------

---

Utilización de los recursos:

Forma como emplea los equipos y elementos dispuestos para el desempeño de su labor.

---

Calidad: realiza sus trabajos de acuerdo con los requerimientos en términos de contenido, exactitud presentación y atención.

---

Oportunidad: entrega sus informes de acuerdo con la programación establecida.

---

Responsabilidad: realiza las funciones y

---

---

deberes sin requerir  
supervisión permanente.

---

Conocimiento  
del trabajo: aplica las  
destrezas y los  
conocimientos  
necesarios para el  
cumplimiento de las  
actividad y funciones de  
su labor.

---

Conocimiento  
competencias digitales:  
es diestro en el manejo  
de las Tic's en su labor  
y los procesos que  
requieran del manejo de  
las competencias  
digitales.

---

Iniciativa:  
resuelve los imprevistos  
de su trabajo y mejora  
los procedimientos en  
general para una mayor  
efectividad laboral.

---

Confiabilidad:  
genera credibilidad en  
su conocimiento de los  
procesos, el manejo de  
la información y la  
ejecución de las  
actividades.

---

---

Atención al  
usuario: demuestra un  
servicio al cliente que  
genera soluciones en las  
solicitudes que  
necesitan resolver los  
usuarios.

---

Puntaje total

---

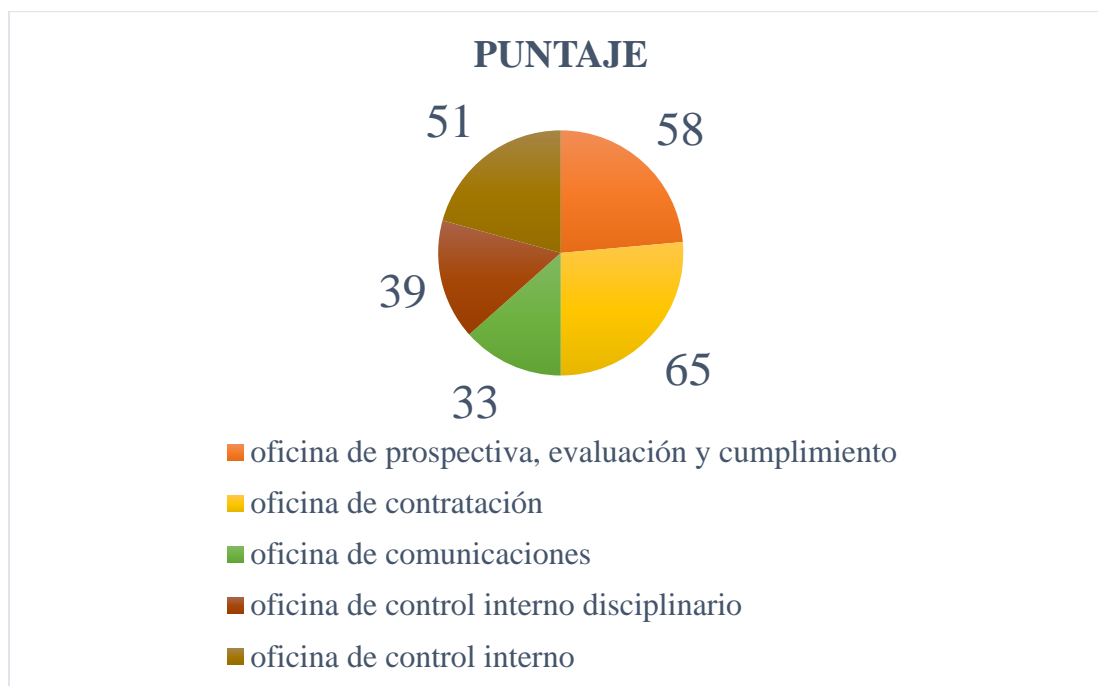
## Apéndice H

### Resumen calificaciones del área de desempeño

Oficinas	Utilización de recursos	Calidad	Oportunidad	Responsabilidad	Conocimiento del trabajo	Conocimiento competencia digitales	Iniciativa	Confiabilidad	Atención al usuario	Puntaje
<b>oficina de prospectiva, evaluación y cumplimiento</b>	8	7	8	9	7	3	8	4	4	58
oficina de contratación	6	7	9	9	8	7	6	8	5	66
oficina de comunicaciones	5	3	3	5	5	3	3	3	3	33
oficina de control interno disciplinario	5	5	5	7	5	3	3	3	3	39
oficina de control interno	5	7	7	7	7	5	5	5	3	51
promedio	5,8	5,8	6,4	7,4	6,4	4,2	5	4,6	3,6	49,2

## Apéndice I

*Puntaje total de cada área de desempeño*



## Apéndice J

### *Promedio de desempeño*

