



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS
HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ, AÑO 2023.

AUTORA:

ING. CARMEN ELIZABETH PÁRRAGA PADILLA

DIRECTORA:

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación previo a la
obtención del Grado Académico de Magíster
en Administración de Empresas

TEMA

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS
HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ, AÑO 2023.

AUTORA:

ING. CARMEN ELIZABETH PÁRRAGA PADILLA

DIRECTORA:

ING. NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES, PhD

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2024

CERTIFICACIÓN

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes PhD. Directora del proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas.

CERTIFICA:

Que la **Ing. Carmen Elizabeth Párraga Padilla**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de investigación titulado: ***“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ, AÑO 2023”***, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, junio del 2024

Ing. Nelly Narcisa Manjarrez Fuentes PhD.
DIRECTORA DEL PROYECTO

AUTORÍA

Yo, Carmen Elizabeth Párraga Padilla autora del proyecto de investigación titulado: ***“GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ, AÑO 2023”***. declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

Ing. Carmen Elizabeth Párraga Padilla

DEDICATORIA

*Dedicado a mis padres y hermana por su amor y apoyo incondicional en todo momento,
por depositar su confianza y comprensión para la culminación de mi meta.*

*A mi esposo Iván e hijos Ivanna y Jeremy, cuyo amor ha sido un pilar fundamental para
completar este logro que hoy lo celebro con gratitud.*

*A mis amigos, Marianela, Saira, Ariana y Ángel por su amistad incondicional en este
camino lleno de retos y alegrías.*

*A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser parte de este reto, por su
cariño y apoyo que han hecho posible que hoy culmine este reto.*

Con cariño y gratitud

Carmita.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primero a Dios, por otorgarme fortaleza y sabiduría la misma que ha permitido alcanzar este nuevo grado académico.

A las autoridades de la Universidad Estatal de Quevedo, por haberme brindado la formación académica en esta prestigiosa universidad; así como a cada docente que dictó el módulo a lo largo de la maestría, quienes proporcionaron el conocimiento académico necesario para la exitosa culminación de este posgrado.

A mi directora de tesis, la Doctora Nelly Manjarrez Fuentes, mi profundo agradecimiento por su paciencia, guía y profesionalismo durante el desarrollo de mi investigación; cuya orientación fue fundamental en la dirección y enriquecimiento de este trabajo.

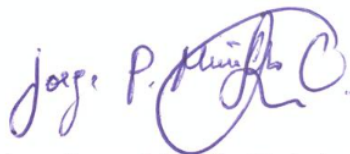
A toda mi familia por el apoyo recibido.

PRÓLOGO

En un mundo cada vez más digitalizado y en constante evolución, la gestión del conocimiento se ha convertido en un aspecto fundamental para el éxito y la eficacia de las organizaciones en todos los sectores. En el ámbito educativo, particularmente en instituciones de educación superior como la Universidad Técnica Estatal de Quevedo (UTEQ), la gestión del conocimiento desempeña un papel muy importante en el desarrollo y la capacitación del personal administrativo.

En este escenario, la ingeniera Carmen Párraga Padilla, aborda la gestión del conocimiento y su influencia en las competencias digitales. Su estudio abarca la contextualización de temas relevantes relacionados con las variables objeto de estudio, además de proporcionar información actualizada sobre la identificación, manejo eficaz, almacenamiento y aplicación del conocimiento. En este sentido, destacando la importancia de la capacidad para utilizar herramientas digitales, comprender conceptos tecnológicos y adaptarse a los cambios rápidos en este ámbito, donde es necesario, para mantener la eficacia y la competitividad en la institución.

Convirtiendo esta investigación en una herramienta de gran ayuda para una mejor dirección y gestión, pues brinda una guía en la toma de decisiones, de igual forma señala la importancia que tiene las habilidades digitales en una institución para alcanzar las metas propuestas.



Ingeniero Jorge Murillo Oviedo, PhD.

DOCENTE DE LA UTEQ.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene por objetivo evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ, año 2023. Los directivos de las organizaciones reconocen que el desarrollo del capital humano es decisivo para el éxito de las actividades empresariales. Esto implica una orientación consciente, pragmática y enfocada en los procesos que fortalecen las habilidades digitales que los empleados necesitan en sus puestos de trabajo. El problema que se planteó fue ¿De qué manera la gestión del conocimiento impacta en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia en el personal administrativo de la UTEQ? La investigación es de carácter descriptiva, exploratoria y documental, los métodos que se utilizaron fueron el deductivo, inductivo, analítico y descriptivo. La técnica aplicada fue la encuesta, se elaboró un cuestionario con 36 preguntas sobre la gestión del conocimiento y habilidades digitales y 16 preguntas sobre eficiencia y eficacia en su desempeño laboral en escala de Likert, los instrumentos fueron validados por 5 expertos, además se realizó un FODA que permitió conocer la situación real de los factores internos y externos que inciden en la eficiencia y eficacia del uso de las habilidades digitales, los resultados evidencian que existe una correlación positiva entre gestión de conocimientos y habilidades digitales efectiva, y niveles altos de productividad laboral que existe compromiso de los empleados en sus puesto de trabajo.

Palabras clave: Conocimiento, gestión, administración, habilidades digitales, gestión del conocimiento.

ABSTRACT

The present research project aims to evaluate the impact of knowledge management in digital skills for the efficiency and effectiveness of the administrative staff of the UTEQ, year 2023. Managers of organizations recognize that the development of human capital is decisive for the success of business activities. This implies a conscious, pragmatic, and focused orientation on processes that strengthen the digital skills that employees need in their jobs. The problem posed is How does knowledge management impact digital skills for efficiency and effectiveness in the administrative staff of UTEQ? The research is descriptive, exploratory and documentary, the methods used were deductive, inductive, analytical and descriptive, the technique applied was the survey, a questionnaire was developed with 36 questions on knowledge management and digital skills and 16 questions on efficiency and effectiveness in their job performance on a Likert scale, The instruments were validated by 5 experts, in addition a SWOT was performed to know the real situation of internal and external factors that affect the efficiency and effectiveness of the use of digital skills, the results show that there is a positive correlation between effective knowledge management and digital skills, and high levels of labor productivity

Translated with DeepL.com (free version)

Keywords: Knowledge, management, administration, digital skills, knowledge management.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| PORTADA | iv |
| CONTRAPORTADA | iii |
| CERTIFICACIÓN | iv |
| AUTORÍA | v |
| DEDICATORIA | vi |
| AGRADECIMIENTO | vii |
| PRÓLOGO | viii |
| RESUMEN | ix |
| ÍNDICE | xi |
| ÍNDICE DE TABLAS | xiv |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 3 |
| 1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA | 4 |
| 1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA | 6 |
| 1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | 7 |
| 1.3.1 Problema general | 7 |
| 1.3.2 Problemas Derivados | 7 |
| 1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA | 8 |
| 1.5 OBJETIVOS | 8 |

| | | |
|--|---|----|
| 1.5.1 | Objetivo General..... | 8 |
| 1.5.2 | Objetivos específicos | 8 |
| 1.6 | JUSTIFICACIÓN | 9 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN | | 11 |
| 2.1 | FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL | 12 |
| 2.1.1 | Gestión del conocimiento | 12 |
| 2.1.2 | Habilidades digitales..... | 16 |
| 2.2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 22 |
| 2.2.1 | Gestión del conocimiento | 22 |
| 2.2.2 | Habilidades digitales..... | 28 |
| 2.3 | FUNDAMENTACIÓN LEGAL..... | 35 |
| 2.3.1 | Constitución de la República del Ecuador..... | 35 |
| 2.3.2 | Código de Trabajo | 38 |
| CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | | 42 |
| 3.1 | TIPO DE INVESTIGACIÓN | 43 |
| 3.1.1 | Investigación exploratoria..... | 43 |
| 3.1.2 | Investigación descriptiva | 43 |
| 3.1.3 | Investigación documental | 43 |
| 3.2 | MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN | 44 |
| 3.2.1 | Método descriptivo | 44 |
| 3.2.2 | Método inductivo..... | 44 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 3.2.3 | Método deductivo | 44 |
| 3.2.4 | Método analítico | 45 |
| 3.3 | CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 3.3.1 | Población y muestra..... | 45 |
| 3.3.2 | Técnicas de investigación | 46 |
| 3.3.2.1 | <i>Encuesta</i> | 46 |
| 3.3.3 | Instrumentos de la Investigación | 46 |
| 3.4 | ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO | 51 |
| 3.5 | RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 51 |
| 3.6 | PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN | 52 |
| | CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS | 53 |
| | CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 99 |
| | 5.2. RECOMENDACIONES | 101 |
| | ANEXOS | 105 |
| 1. | Certificado anti plagio | 105 |
| 2. | Oficio para aprobación para realización de proyecto de investigación | 106 |
| 3. | Encuesta..... | 107 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1 Valoración de la eficiencia y eficacia..... | 50 |
| Tabla 2 Matriz FODA..... | 55 |
| Tabla 3 Datos generales del personal administrativo de la UTEQ | 67 |
| Tabla 4 Nivel de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral | 83 |
| Tabla 5 Indicadores de Eficiencia y Eficacia..... | 86 |
| Tabla 6 Cruce de variable Gestión de conocimiento con habilidades digitales..... | 89 |
| Tabla 7 Cruce de Variable Gestión del conocimiento – Productividad laboral..... | 91 |
| Tabla 8 Cruce de variable Gestión de conocimiento con eficacia laboral..... | 93 |
| Tabla 9 Cruce de variable Gestión de conocimiento con liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo | 94 |
| Tabla 10 Cruce de variable Gestión de conocimiento con crecimiento personal y profesional | 96 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Conocimiento digital | 58 |
| Figura 2 Comunicación digital | 60 |
| Figura 3 Gestión de la información | 62 |
| Figura 4 Trabajo en Red | 63 |
| Figura 5 Transferencia del conocimiento – capacitación | 68 |
| Figura 6 Externalización del conocimiento | 70 |
| Figura 7 Combinación del conocimiento..... | 72 |
| Figura 8 Internalización del conocimiento | 74 |
| Figura 9 Productividad Laboral | 75 |
| Figura 10 Eficacia Laboral | 77 |
| Figura 11 Eficiencia Laboral | 79 |
| Figura 12 Flexibilidad y responsabilidad institucional..... | 81 |
| Figura 13 Nivel de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral | 83 |
| Figura 14 Tendencia global de las dimensiones desempeño laboral y su incidencia eficiencia – Eficacia laboral..... | 84 |
| Figura 15 Cruce de variable Gestión de conocimiento con habilidades digitales | 90 |
| Figura 16 Cruce de Variable Gestión del conocimiento – Productividad laboral | 92 |
| Figura 17 Cruce de variable Gestión de conocimiento con eficacia laboral | 93 |
| Figura 18 Cruce de variable Gestión de conocimiento con liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo | 95 |
| Figura 19 Cruce de variable Gestión de conocimiento con crecimiento personal y profesional | 96 |

INTRODUCCIÓN

En la actual era de la información y la tecnología, la gestión del conocimiento se ha convertido en un elemento fundamental para el éxito de las organizaciones. La capacidad de adquirir, almacenar, compartir y aplicar el conocimiento de manera eficiente se ha vuelto esencial en un mundo empresarial cada vez más competitivo y en constante evolución. Al mismo tiempo, el entorno digital ha experimentado un rápido crecimiento, transformando la forma en que se trabaja, colabora y se comunica. En este contexto, las habilidades digitales se han convertido en una competencia clave para individuos y organizaciones.

La gestión del conocimiento es un proceso sistemático, consiste en detectar, seleccionar, filtrar, utilizar y transferir la información para potenciar los conocimientos y habilidades de los empleados, implica el reconocimiento del conocimiento tácito y explícito, de esta forma se mejora los productos y servicios que se ofrece a los usuarios, por tal razón se ha transformado en un medio para fortalecer la capacidad y desempeño organizacional.

Por otro lado, las habilidades digitales engloban la capacidad de utilizar tecnologías y herramientas digitales para realizar tareas, resolver problemas y aprovechar oportunidades en el entorno digital.

Este proyecto de investigación exploró la relación entre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales, centrándose en entender cómo la gestión del conocimiento puede influir en el desarrollo y el despliegue de habilidades digitales en el ámbito de las actividades de la institución y en la sociedad en general. Además, se buscó

analizar los desafíos y obstáculos que las organizaciones y los individuos enfrentan en este contexto.

Esta investigación está estructurada en cuatro capítulos:

Capítulo I.- Se presenta la Fundamentación Contextual de la investigación, el mismo que contiene la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos y por último la justificación.

Capítulo II.- Se refiere a la Fundamentación teórica de la investigación, el mismo que contiene la Fundamentación Conceptual, Fundamentación Teórica y Fundamentación Legal que son sumamente importantes para fundamentar la presente investigación.

Capítulo III.- Este capítulo aborda la Metodología de la Investigación, métodos, metodología, población, muestra las técnicas, instrumentos de la investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis de las variables de este estudio.

Capítulo IV- Resultados y discusión, se plasmaron los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas con el fin de resolver los objetivos planteados.

Capítulo V- Conclusiones y recomendaciones, se sintetizó lo más relevante del tema, y se propusieron nuevas investigaciones que pueden contribuir a la sociedad.

Además de las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*“El éxito no es la clave de la felicidad.
La felicidad es la clave del éxito. Si amas
lo que haces, tendrás éxito”*

Albert Schweitzer

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

Este importante trabajo de investigación se realizó en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, ubicada en el Km. 1 ½ de la vía a Santo Domingo de los Tsáchilas, creada el 01 de febrero de 1984, brindando educación a la juventud quevedeña; cuenta con ocho facultades y catorce departamentos administrativos entre ellos Dirección de Logística; Dirección Financiera, Dirección de la Unidad de Administración del Talento Humano; Dirección Secretaría General; Dirección de Procuraduría; Dirección de Planificación y Desarrollo Universitario; Bienestar Universitario; Unidad de Tecnologías de la Información; Unidad de Administración de Sistemas para la Gestión Académica; Unidad de Control de Activos; Administración Fincas UTEQ; Unidad de Desarrollo Físico y Unidad de Contratación Pública. La población objeto de estudio fueron 109 empleados del área administrativa de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

En la actualidad, la economía global está cada vez más digitalizada. Esto significa que las organizaciones necesitan que sus empleados tengan habilidades digitales sólidas para ser competitivos. Las habilidades digitales incluyen el conocimiento y las habilidades necesarias para usar las tecnologías digitales de manera efectiva.

El mundo se está enfrentando a una era tecnológica cada vez más diversa y cambiante, en donde las empresas y el talento humano tienen que hacer nuevos reajustes en sus esquemas de aprendizajes para obtener nuevos conocimientos, ahí es cuando interviene la gestión del conocimiento, porque se enfoca en ubicar a cada uno de los elementos que integran la organización en el área a la que corresponden, en bases a sus competencias y a las necesidades que se detecten, no debe tomarse a la ligera, sino que es necesario que se planteen estrategias que encaminen a obtener resultados favorables.

Paralelamente, el entorno digital ha experimentado un rápido crecimiento, transformando la forma en que trabajamos, colaboramos y nos comunicamos, tanto en el ámbito profesional como en el personal.

La gestión del conocimiento, razón de ser de las instituciones de educación superior (IES) aporta en la solución de problemas educativos y administrativos, además de aprender de modelos exitosos de aplicación de la disciplina organizacional. Son muchos los modelos -representaciones y estructuras de pasos adecuados- que llevan a contar con sujetos seguidores del valor del aprendizaje; es por ello que dichos modelos se denominan exitosos; es decir, son replicables, aplicables, constructivistas y axiológicos. Desde una perspectiva epistemológica y filosófica, cada IES parte de una representación de la realidad basada en el conocimiento y en la experiencia satisfactoria de aprehensión intelectual (Correa y otros, 2019)

La gestión del conocimiento (GC) es un proceso que ayuda a las organizaciones a identificar, crear, almacenar, distribuir y usar el conocimiento. La GC puede ayudar a las organizaciones a mejorar las habilidades digitales de sus empleados de diversas maneras.

En este contexto las instituciones educativas requieren agregar más información sobre cómo la GC puede ayudar a la institución a mejorar las habilidades digitales de los colaboradores en, identificar las habilidades digitales necesarias para el éxito, desarrollar programas de capacitación y desarrollo efectivo, y compartir información y recursos sobre las habilidades digitales que contribuyan en todos los procesos académicos.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Las instituciones con tecnología de información y la comunicación han cambiado la forma de trabajo, brindando una serie de herramientas que ayudan a trabajar con más facilidad, donde se puede construir grandes entornos de aprendizaje, que ayudan en la construcción del conocimiento, para ello se emplean las habilidades digitales sólidas

En este contexto, las habilidades digitales se han convertido en una competencia clave tanto para individuos como para organizaciones; las habilidades digitales incluyen la capacidad de utilizar tecnologías y herramientas digitales para realizar tareas, resolver problemas, comunicarse de manera efectiva y aprovechar oportunidades en el entorno digital. Ya no se trata simplemente de ser capaz de navegar en la web o enviar correos electrónicos, sino de dominar una amplia gama de habilidades que van desde el análisis de datos y la programación hasta la ciberseguridad y la gestión de la información en un mundo cada vez más interconectado.

La institución está en constante transformación, por ello es esencial analizar y comprender los desafíos y obstáculos que los empleados se enfrentan, de ahí que el escaso conocimiento de herramientas tecnológicas que facilitan cumplir con las metas establecidas, en este contexto, el análisis de los problemas como el desajuste entre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales, la escasa cultura de compartir el conocimiento, la brecha de habilidades digitales y la obsolescencia de las habilidades digitales. La investigación abordó los problemas del uso más eficiente y efectivo del conocimiento en el entorno digital.

La institución presentó algunas dificultades, entre ellas la escasa capacitación especializada de forma esporádica, con contenidos y metodología que se adaptan a las necesidades de los empleados; así mismo el escaso conocimiento del uso de herramientas

digitales principalmente en el desarrollo de habilidades del personal, puesto que no disponen de un sistema formal de capacitación continua, lo que impacta en el cumplimiento eficiente de los colaboradores, otro aspecto que repercute son los recursos y plataformas actualizadas que permitan gestionar acciones en red lo que impacta en la eficiencia y efectividad del trabajo administrativo.

Por otra parte, se suma un deficiente desarrollo profesional y gestión de la carga laboral; sin embargo existe el compromiso del personal con los objetivos institucionales. Además, existe personal con escasa práctica de valores, se han presentado situaciones que evidencian conformismo e indiferencia ante el cumplimiento de las actividades, lo que incide en que los resultados no sean óptimos. De ahí que es necesario abordar las áreas de oportunidad identificadas para mejorar el ambiente laboral y el bienestar de los trabajadores.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema general

¿De qué manera impacta la gestión del conocimiento de las habilidades digitales en la eficiencia y eficacia en el personal administrativo de la UTEQ?

1.3.2 Problemas Derivados

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión del conocimiento del personal administrativo de la UTEQ?
- ¿Cuál es el nivel de aplicación de habilidades digitales y su incidencia en la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los empleados?
- ¿Cuál es la relación de la gestión del conocimiento con las habilidades digitales del personal administrativo de la UTEQ?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

| | | |
|---------------|---|--|
| CAMPO | : | Ciencias administrativas |
| ÁREA | : | Gestión de Recursos Humanos |
| LÍNEA | : | Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo |
| LUGAR | : | Cantón Quevedo – Universidad Técnica Estatal de Quevedo |
| TIEMPO | : | Año 2023 |

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Evaluar el impacto de la gestión del conocimiento en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ, año 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar la situación actual en la gestión del conocimiento del personal administrativo de la UTEQ.
- Establecer el nivel de aplicación de habilidades digitales y su incidencia en la eficiencia y eficacia del desempeño laboral de los empleados.
- Contrastar la relación de la gestión del conocimiento con las habilidades digitales del personal administrativo de la UTEQ

1.6 JUSTIFICACIÓN

Actualmente las instituciones, organizaciones y empresas en general enfrentan retos en la evolución de la globalidad para ser más competitivas, la gestión del conocimiento y las habilidades digitales son dos conceptos que están cambiando la forma en que las organizaciones operan de forma eficiente. En este contexto de la era digital, las instituciones que pueden gestionar su conocimiento de manera eficaz y que cuentan con empleados con las habilidades digitales necesarias están mejor posicionadas para competir en el mercado global.

Bajo este contexto, la presente investigación aborda un tema de gran relevancia: la gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ en el año 2023. Donde la digitalización debe ser el dominio de todo el personal administrativo; es decir, tener habilidades tecnológicas se convierte en un factor determinante para el desempeño laboral eficiente. Sin embargo, la adquisición de habilidades digitales no es suficiente; es necesario comprender cómo integrar y gestionar el conocimiento dentro de este contexto digital para maximizar la eficiencia y la eficacia del personal administrativo.

La implementación de la gestión del conocimiento y las habilidades digitales en las organizaciones se justifica, debido que las instituciones requieren de la mejora en la productividad. La gestión del conocimiento ayuda a la institución a ahorrar dinero al reducir la necesidad de formación y desarrollo. Como parte de una buena gestión surge la innovación, que demanda de habilidades digitales por parte del talento humano, porque solo así se puede generar un impacto positivo en el desarrollo y éxito organizacional.

En el caso de la universidad, las TIC se utilizan para una amplia gama de actividades, como la gestión académica, la investigación, la comunicación y la colaboración. Por lo tanto, es importante que el personal administrativo tenga las habilidades digitales necesarias para utilizar las TIC de forma efectiva, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y eficacia del personal administrativo, así como la calidad de los servicios administrativos, reducir los costos administrativos y mejorar la satisfacción de los usuarios.

La investigación es de relevancia, tiene el compromiso de contribuir al avance del conocimiento y a la mejora continua de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo; esta investigación busca proporcionar recomendaciones prácticas y estratégicas que permitan aprovechar al máximo el potencial humano y tecnológico de la institución en el contexto digital del siglo XXI.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

*“El fracaso es una gran oportunidad para
empezar otra vez con más inteligencia,”*

Henry Ford

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento presenta valores en cuanto a la coherencia a diferencia de otras técnicas, porque utiliza sus elementos del saber a su favor como la mejor de sus mejores herramientas. Razón por lo que se asume como una actividad gerencial y administrativa explícita, consciente y proactiva que en la organización se dirige a administrar la mayor parte de los activos intangibles en particular la capacidad de aprender que son los que aportan el verdadero valor a las organizaciones, es la actividad gerencial sistémica dirigida a garantizar la productividad y la eficiencia del proceso de “producción del conocimiento” y una serie de proyectos y actividades necesarias para el funcionamiento adecuado del proceso de producción. (Pérez, L. & Rivero, I., 2020)

En consecuencia, la gestión del conocimiento se centra en destacar las habilidades y destrezas de su entorno, pues con la ayuda de los procesos innovadores que incluye la producción de conocimiento, su divulgación y otros conceptos tales como el desarrollo del aprendizaje organizacional y del capital intelectual, generan un gran sistema interno para el mejoramiento empresarial. Hablar de gestión de conocimiento es promover la idea de aprender a aprender como parte del crecimiento de los agentes los docentes, así como los directivos de la institución, ya que las instituciones u organizaciones que aprenden a aprender se transforman en “organizaciones inteligentes”, (Pérez, L. & Rivero, I., 2020).

2.1.1.1 Gestión

Se considera a la gestión como un proceso en donde se coordinan diversos tipos de recursos financieros, humanos, organizacionales, ideológicos y políticos en el marco de una estructura visible y de una red de actores e intereses diversos para llevar adelante prácticas públicas de procesamiento de problemas, diseño e implementación de acciones que pretenden abordar cuestiones socialmente problematizadas, (Carrión, B. & Alama, M., 2022).

2.1.1.2 Conocimiento

El conocimiento son las habilidades y destrezas que un individuo ha logrado desarrollar con el tiempo, a través de estudios efectuados en los diversos niveles de aprendizaje. En este sentido para tener conocimientos sobre determinados aspectos de la vida, se requiere de una formación académica progresiva o a su vez de manera empírica, porque no siempre se requiere estudiar formalmente en una institución educativa para obtener el conocimiento necesario. Los conocimientos se generan a través de los factores cognitivos, sociales y emocionales que logra desarrollar un ser humano, pues para que se produzca el aprendizaje significativo, se van almacenando en la memoria y con práctica se pueden obtener grandes resultados, (Blanco, C., 2021).

2.1.1.3 Conocimiento tácito

Este tipo de conocimiento llamado tácito o también conocido por conocimiento implícito, es el desarrollo de habilidades y destrezas que un individuo posee, pero que es muy difícil de detectar, pues se basa más en las intuiciones o percepciones que la persona va desarrollando a través del tiempo y que a su vez le permite tomar las decisiones que

considere las más convenientes. La forma del conocimiento es particular de cada uno, porque se basa en las experiencias propias a través de un proceso sistemático de conocimientos, (Blanco, C., 2021).

2.1.1.4 Conocimiento implícito

En cuanto al conocimiento implícito, el ser humano lo tiene por medio de la imitación o la emulación, es decir lo adquirimos de manera inconsciente, pero que es constante, de tal manera que lo ponen en práctica de manera habitual, también se puede decir que cada individuo la expresa de manera diferente o según su mente la vaya guiando de manera involuntaria, (Belly, P., 2021).

2.1.1.5 Conocimiento explícito

Se puede describir que el conocimiento explícito es aquel que el ser humano lo tiene y que es consciente cuando surgen determinados momentos, ya que ahí es cuando lo ejecuta de manera formal, permitiendo así comunicarse con los demás, sin estructuras ni esquemas que le permitan facilitar su difusión, (Belly, P., 2021).

2.1.1.6 Proceso de la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento está compuesta por un grupo de procesos estratégicos que se producen en forma cíclica, en donde uno depende del otro. Para realizar una adecuada gestión y guiar hacia un aprendizaje integral, se requiere de etapas eficientes que guíen el conocimiento, por lo que se debe empezar por identificar el conocimiento, luego crear, seleccionar, organizar, almacenar, filtrar, compartir y usar conocimiento, (León, M., Ponjuán, G. & Rodríguez, M., 2019).

2.1.1.7 Procesos administrativos (planificación, organización, dirección y control)

De acuerdo con Hernández, J. & Hernández, S., (2019), describe que los procesos administrativos fueron incursionados por Henry Fayol, quien ha creado un sistema orientado hacia el mejoramiento del sistema interno de una empresa, en donde todos los departamentos tengan coherencia en su coexistencia y se interrelacionen entre sí, pero bajo un esquema que demanda cumplimiento para de esa manera alcanzar los objetivos establecidos.

Los procesos administrativos permiten tomar decisiones a los gerentes o a los administrados, siempre y cuando se consideren las funciones principales como la planeación, organización, dirección y control, porque esta es la clave para el éxito o fracaso de la empresa, que demanda de una permanente revisión del cumplimiento de sistemas.

Dentro de los procesos administrativos que una empresa requiere para un adecuado funcionamiento están los siguientes;

La planeación, este elemento es fundamental para realizar de manera efectiva los procesos administrativos, en donde implica fijar objetivos para una buena toma de decisiones. Para planificar se consideran los resultados anteriores para direccionar los nuevos planes.

La organización, este elemento busca cumplir los objetivos establecidos en la planeación, enfocando en mantener todo en su lugar en las diversas áreas empresariales, para un apropiado ambiente laboral y organizacional.

La dirección, en cambio es la encargada de delegar un responsable que coordine las diversas actividades de la empresa, con el propósito de alcanzar los resultados propuestos.

El control, fija los criterios a ser aplicados para la medición y evaluación de los resultados que espera la empresa, se encarga de valorar cada etapa o a su vez de manera general los procesos establecidos en la actividad económica, (Hernández, J. & Hernández, S., 2019).

2.1.1.8 Proyectos en red

El proyecto de Red de datos debe responder a las necesidades de servicios requeridos por los usuarios para ello se realiza la actividad de recogida de datos que incluye el diagnóstico de la infraestructura telemática; así como la visión de los servicios requeridos en el presente y futuro de la organización, (IICA, 2021).

2.1.2 Habilidades digitales

2.1.2.1 Competencias digitales

Se define a las competencias digitales como un recurso intangible esencial en cualquier empresa que quiera sobrevivir en las actuales circunstancias. El ahorro en costes y la eficiencia en la gestión están íntimamente vinculadas con el uso de la tecnología. Y, precisamente por ello, es un valor exigible en todo su personal, en mayor o menor intensidad. Quien no disponga de un nivel medio de competencias digitales corre un riesgo cierto de quedar aislado del mercado de trabajo en un mundo cada vez más tecnológico y cambiante, (Iniesta, I., Segura, A. & Mancho, A., 2020).

2.1.2.2 Herramientas digitales

Las herramientas digitales concentran su ayuda en administrar contenidos, crear conocimientos, interactuar y gestionar el proceso educativo. Dentro de la clasificación de las herramientas se tiene: a) Herramientas para participantes: permiten interactuar con los

participantes y transferirles conocimiento (videos, redes sociales, formularios, foros, multimedia.), b) Herramientas para el público: permite acceder a zonas diseñadas específicamente para ellos y realizar una alimentación (descargas de archivos, ayuda, sistemas de ayuda, sistemas de protección, chats, correo). Teniendo de esta forma como beneficio la selectividad demográfica, flexibilidad de tiempo, calidad del medio, permanencia, impacto y economía, (Casas, J., 2020).

2.1.2.3 Eficiencia

Se puede considerar a la eficiencia como un indicador que mide el cumplimiento de cada una de las etapas del proceso administrativo, productivo y/o económico, se basa en detectar cuan acertadas han resultado las decisiones tomadas por los administradores para cumplir con los objetivos de la empresa. La eficiencia es necesaria desde todo punto de vista porque mide además la capacidad que tiene la organización en cuanto a los recursos humanos, materiales y tecnológicos. Además de precisar el debido uso de cada uno de ellos para poner en marcha las diversas actividades. A través de este importante indicador, las empresas pueden tomar las decisiones basadas en los resultados alcanzados, pudiendo así planificar sus objetivos en función de los resultados.

2.1.2.4 Eficacia

En base a los criterios de Ramírez, Magaña & Ojeda (2022), describe a la eficacia en las organizaciones como el cumplimiento de los objetivos y metas, en donde involucra el tiempo y la optimización de los recursos humanos, materiales y económicos, que los responsables deben direccionar para que se cumpla con los estándares establecidos, logrando de tal manera los objetivos establecidos en cada una de las áreas y fijados en los presupuestos anuales.

2.1.2.5 Efectividad

La efectividad es la competencia de lograr el mejor resultado con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Es decir, es el equilibrio entre la eficacia (habilidades de las personas) y la eficiencia (medios y recursos) para alcanzar un objetivo, (Ramírez, G., Magaña, D. & Ojeda, N., 2022).

2.1.2.6 Percepción

La percepción forma parte del conocimiento tácito, descrito también como uno de los procesos cognitivos de cada ser humano, en donde es capaz de receptar, captar y de procesar la información asimilada durante toda la vida, es decir que se la va desarrollando con las experiencias y con el progreso de habilidades y destrezas. Pero ¿cómo aporta este elemento a la gestión administrativa?, y la respuesta es muy sencilla, porque a través de la percepción, los directivos deben tomar importantes decisiones que pueden o no favorecer a la empresa, pero que siempre la van a tener, por ejemplo, al realizar un determinado negocio, el individuo utiliza la parte cognitiva que le incita a intuir si está en lo correcto, y si logra o no realizar la negociación basado en su propio poder de decisión.

La percepción permite dar forma activa al razonamiento, al pensamiento, al criterio y a un sinnúmero de factores que inciden en la toma de decisiones. Sin bien la percepción se la va desarrollando con el tiempo, es también guiada de cierta manera en las aulas de clase, mediante ejercicios prácticos, estrategias y metodologías que guía a los estudiantes a utilizar este aspecto cognitivo, ya depende de cada uno si lo logra desarrollar más o menos. A medida que van utilizando la percepción como una fuente de decisión, los individuos la van perfeccionando en cada etapa de sus vidas y en las diversas actividades personales y profesionales que implica su uso efectivo. En este sentido el proceso de aprendizaje es más efectivo con aquellos individuos a quienes se les estimula,

para que agudicen este importante sentido, (Freré, J., Véliz, P., Sarco, E. & Campoverde, K, 2022).

2.1.2.7 Talento humano

El talento humano es un recurso fundamental en el desarrollo empresarial, las organizaciones se han dado cuenta de ello, por lo que en la actualidad se ha consolidado la capacitación y el desarrollo de las cualidades del personal con el que cuentan las empresas según sean sus funciones. La gestión del talento humano es el elemento funcional de la organización, el cual se encarga de la administración eficiente de los recursos humanos y sus capacidades, para la ejecución de sus funciones, al llevar a cabo una gestión de talento humano eficiente y plataforma, se promueve el buen desempeño laboral, con miras a que el personal se sienta comprometido con los objetivos, la misión, la visión, la cultura, y las políticas de la empresa en función de obtener el éxito empresarial.

La meta de todo empresario o emprendedor, es desarrollar un plan en función de obtener el éxito en su emprendimiento, la gestión del talento humano juega un papel fundamental en la obtención de dicha meta. Es por ello, que se promueve el estudio de la importancia del talento humano en las organizaciones, cada persona tiene sus cualidades y potencialidades propias, que deben desarrollarse y aprovecharse al máximo con la finalidad de beneficiar y aportar en positivo a las empresas en sus actividades operativas, (Gaspar, M., 2021).

2.1.2.8 Cultura organizacional

La cultura organizacional es la forma de conocimiento que está totalmente encarnada en el individuo, arraigada en la práctica y la experiencia, expresada a través de

la ejecución hábil, y transmitida por el aprendizaje y la formación a través de la observación y la realización de las formas de aprendizaje, (Blanco, C., 2021).

2.1.2.9 Innovación

La innovación es una realidad que todas las empresas y los individuos en las diversas dimensiones, tienen la obligación de implementar en sus entornos, porque en este mundo tan globalizado que se está enfrentando, en donde cada vez se exige más competitividad o más consumismo, las organizaciones deben estar a la par de la competencia, ya sea a nivel local, nacional e internacional. Pero la innovación no solo está para producir, para estudiar, sino también para crear inventos que permitan satisfacer las necesidades de las personas en el plano de la salud. Es decir, la innovación está presente en toda actividad empresarial, porque crea nuevas oportunidades, ayuda a descubrir poblaciones que se consideraban perdidas, detecta campos de petróleo, yacimientos de oro, entre otros en los que interviene el ser humano y que tiene la necesidad de descubrir.

La dinámica de la innovación a nivel global, es facilitar las tareas, incrementar la productividad y al mismo tiempo la rentabilidad; es decir ayuda a disminuir tiempo y recursos, porque varias empresas han optado por innovar y adquirir maquinaria para obtener más ventajas económicas. Lo que en términos de empleo es desfavorable, pero para los ejecutivos es un arma poderosa, porque les representa solo beneficios, ya que evitan contratar más mano de obra, pagar más sueldos, salarios y beneficios económicos, que para el empresario no le es favorable. La innovación incide tanto en las organizaciones que todos sus procesos los tienen sistematizados y automatizados, cumpliendo así la reducción de los costos y los gastos, sino que porque el contrario incrementa más su rentabilidad. En este sentido una de las principales estrategias en las

empresas es la innovación en todas las áreas, porque permite alcanzar los fines, los propósitos y los objetivos de manera satisfactoria.

El propósito de la innovación en las empresas es reducir los costos y los gastos, disminuir el tiempo de producción, entregar al día los pedidos en lo posible, hacer las actividades más fáciles, efectivas y eficaces, porque en este mundo tan globalizado en el que el ser humano se encuentra, se requiere innovar para mejorar el flujo de interconexión y manejo de información, que permita la toma oportuna de decisiones. Para llevar adelante una empresa se necesita de innovación y por supuesto de mano de obra bien capacitada, para que el funcionamiento de la organización sea favorable, de tal manera que puedan ofertar un producto plataforma, con una imagen atractiva en el mercado y con la referencia de que se realiza bajo normas de calidad que exigen los entes reguladores, (Rojo, M., Padilla, A. & Miguel, R., 2019).

2.1.2.10 Globalización

La globalización ha cambiado el nuevo mundo, ya que es un fenómeno que interviene en todos los sectores económicos, porque genera la integración de las economías, la internacionalización de los mercados laborales, la democratización, la revolución informática y también sus problemas comunes como el fundamentalismo religioso, el terrorismo o la destrucción ambiental, (Soledispa, L. & Murillo, I., 2020).

2.1.2.11 Tecnología

Este factor es un elemento clave para el éxito de las empresas del hoy, sea cual fuere su actividad económica, la tecnología aporta al desarrollo empresarial y personal de todos aquellos quienes la empleen de manera efectiva y con un buen propósito. La tecnología forma parte del nuevo paradigma de este mundo tan globalizado, porque todo

está interconectado con todo, en donde quedan pocas organizaciones que no se adaptan o no han encontrado las suficientes fuentes de financiamiento para mejorar sus actividades, y que, si no encuentran su modo de reactivación, podrían dejar de existir porque no están a la par tecnológica de otras.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación posibilita el intercambio de información científica continua entre los investigadores que producen los datos y las bases de datos que los almacenan, y el acceso posterior a esas bases por los investigadores para el tratamiento a gran escala de la información que contienen las TIC, en particular internet, facilitan el intercambio científico al permitir la consulta inmediata y la presentación de experiencias de trabajos de investigación, así como también facilitan la comunicación, la indagación de información especializada por medio de motores de búsqueda que permiten el acceso libre a base de datos especializadas, convirtiéndose en valiosas herramientas para la colaboración y el intercambio a través de innovadoras formas de comunicación como el chat, los foros, la mensajería electrónica, las videoconferencias, entre otras, (Soledispa, L. & Murillo, I., 2020).

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gestión del conocimiento

De acuerdo con Eregaña, N., (2023), la gestión del conocimiento se basa en el cumplimiento de funciones y procedimientos, que permiten llevar a cabo el adecuado desarrollo de las habilidades, teniendo como uno de los principales indicadores la digitalización de medio, que implica una adaptación por parte de los individuos en sus diversos puestos de trabajo. El conocimiento se considera como un recursos estratégico para poner en marcha el funcionamiento empresarial o institucional educativo, por ello es necesario la idoneidad de las áreas laborales, cumpliendo con los requisitos que requieren

las áreas departamentales. La transformación interna depende mucho de la calidad del desempeño laboral, pero para alcanzar con ese importante propósito se requiere de capacitación efectiva, para adaptarlo al nuevo sistema de trabajo y proporcionándole todas las herramientas necesarias para su buen desempeño.

Es importante la diversificación de conocimientos, ya que no se puede depender de un solo perfil académico, sino que es necesario del completo con otros, para que mutuamente las áreas colaboren entre sí, y de alguna manera una comprenda las funciones de de la otra, siendo un factor fundamental para el acoplamiento departamental. Las organizaciones demandan de compromiso, responsabilidad, conocimientos digitales y tecnológicos y sobre todo de las buenas relaciones humanas, porque ninguna actividad por más mecánica que sea, se desarrolla sin el intercambio de opiniones con otro compañero de trabajo, pues desde allí parte la colaboración y la cooperación entre pares, por todos persiguen un mismo fin. De ese esquema de trabajo surge la importancia de que las empresas dispongan de una cierta capacidad laboral, con la finalidad de renovar, actualizar y continuar proporcionando conocimiento para mejorar las competencias de sus colaboradores.

El conocimiento es un recurso fundamental para las organizaciones, tanto que permanentemente están capacitando a su recurso humano, le facilitan las capacitaciones a nivel interno y externo, con el compromiso de que no exista una fuga de profesionales hacia la competencia, porque son requeridos por empresas de menor categoría y de menor trascendencia en el mercado, o a su vez tienen un gran participación y solo contratan a empleados con un cierto nivel de intelectualidad y capacidad competitiva. Actualmente existen muchos centros de capacitación que contribuyen a la formación académica de los estudiantes, las mismas universidades están capacitadas tecnológicamente y con personal

docente comprometido con la enseñanza-aprendizaje, pues de otro modo no sería posible disponer de trabajador con un alto nivel de conocimientos.

En este sentido interviene la revolución digital, porque todas las organizaciones están innovando en cuanto a equipo tecnológico de punta, están sistematizando sus programas y procesos internos, pero para ello requieren contar con una mano de obra de calidad, que se encargue de cumplir y hacer cumplir los objetivos establecidos por los ejecutivos de alto rango o a su vez por los administradores. Pero no todos los trabajadores corren con la misma fortuna que otros, porque resulta que a unos les cuesta aprender tal información, y se van quedando rezagados y hasta a veces ignorados por las empresas, sin embargo, siempre tienen que tener una cuota de intelecto diferente para cumplir con las obligaciones gubernamentales, éticas y hasta morales, porque la sociedad lo requiere y siempre está atenta a nuevos cambios. Los trabajadores requieren permanentemente de evaluaciones al igual que de incentivos para continuar con el proceso de mejora de sus competencias profesionales, (Eregaña, N., 2023).

2.2.1.1 Diagnóstico del conocimiento

Las empresas o instituciones educativas evalúan permanentemente a su recurso humano, a través de un diagnóstico del conocimiento, con pruebas estandarizadas o a su vez con auditorías, que posibilitan obtener información de primer orden, para luego contrastar con la existente, de tal manera se puede hacer una valoración entre las respuestas y las existencias. Esta información ayuda a tomar decisiones que sin duda alguna afectan a la hoja de vida de los trabajadores, y por supuesto repercute en los jefes departamentales. La eficiencia y eficacia de las tareas es primordial, porque muchas veces un área depende de la información de la otra, y al no proporcionar correctamente esta información, se estaría incurriendo en una grave falta.

La transparencia de la información proporcionada por cada departamento ayuda a alcanzar las metas propuestas, porque cada objetivo es establecido al inicio del año, con la ayuda de una planificación presupuestaria, más aún si se trata de las empresas privadas, en donde cada centavo faltante incide en la rentabilidad de la empresa. En las universidades sucede lo mismo y es hasta más rigurosa la auditoría de conocimientos, porque se encarga de detectar irregularidades si existiera, además de valorar el comportamiento de los empleados, el cumplimiento de metas de acuerdo a su nivel de competencia, (García, Z., Olivera, D. & Díaz, A., 2023).

2.2.1.2 Conocimiento organizacional

En cuanto a la gestión del conocimiento organizacional, es evidente que los altos mandos de las organizaciones al igual que de las instituciones educativas, principalmente a nivel superior, es precisamente monitorear las actividades que desarrollan sus colaboradores, pero al mismo tiempo es preciso que se premie o se realicen incentivos, para reconocer la excelencia en las diversas funciones que desempeñan. Es lógico pensar, que si exigen méritos por parte de los empleados, las organizaciones también deben hacer su parte, no solo con capacitaciones o con reconocimientos honoríficos, sino que con reconocimientos económicos y hasta viajes, porque al fin y al cabo se debe premiar a quien más se ha esforzado. Para la valoración se precisa de indicadores de eficiencia y efectividad, detectando el cumplimiento de cada una de sus funciones y yendo más allá del deber que le atañe con la empresa.

Es loable mencionar que los distintos estudios cuantitativos y cualitativos, han permitido evaluar de mejor manera a los trabajadores, al igual que las auditorías del conocimiento, sino que las primeras alternativas son menos engorrosas y menos complejas, porque se las puede aplicar de manera permanente, de manera estandarizadas

o con preguntas abiertas. Sin los trabajadores competitivos, las organizaciones no existirían, porque son la razón de ser, pero al mismo tiempo las empresas persiguen sus propias metas que implica obtener rentabilidad o a su vez como el caso de las universidades, deben formar profesionales competentes, humanistas y con un alto grado de responsabilidad, (Jiménez, D., Jiménez, A. & Redondo, P., 2019).

2.2.1.3 Socialización del conocimiento

La socialización del conocimiento para De Guglielmo, Z. & Rodríguez, A., (2018), es un proceso continuo, en donde se debe poner mucho énfasis, porque en este sentido los directivos de las organizaciones primero esperan que los empleados se adapten a las nuevas condiciones laborales, para luego compartir con las diversas áreas las competencias de cada colaborador. Como parte de la formación académica de los profesionales que ahora ocupan cargos importantes en las diversas empresas y cuyos conocimientos fueron adquiridos desde la escuela, colegio, pregrado y posgrado de ser necesario, se precisa un adecuado seguimiento de las funciones encomendadas.

Sin duda alguna los procesos de socialización del conocimiento implica una organización, con la colaboración de agentes encargados de ésta área, eso permitirá crear mejores relaciones laborales, para que no existan fricciones, suplantación de funciones o inconformidad por parte de aquellos que tienen varios años colaborando con la organización.

Es importante los medios de comunicación y difusión con el cual se realice la socialización de conocimientos, porque en caso de hacerlo de manera empírica, se estaría corriendo el riesgo de un adecuado clima laboral. Es así que la socialización tiene que ver con la transferencia e intercambio entre los diversos colaboradores de una misma competencia específica. En este sentido las empresas o instituciones educativas tienen el

compromiso de seguir formando y capacitando a su personal, para que estén integrados a la era digital, con sus cambios e innovaciones, ya que de eso se trata, de valorar su recurso humano y no de cambiarlo por otro menos experto y menos efectivo, (De Guglielmo, Z. & Rodríguez, A., 2018).

2.2.1.4 Exteriorización del conocimiento

La exteriorización es el proceso de transformación del conocimiento tácito a conocimiento explícito, es decir, convierte el conocimiento interior en términos comprensibles al ser localizado y comunicado, para Montoya, C. & La Serna, N. (2022), este requiere de un análisis y selección posterior para ser concertado. Se basa específicamente de fortalecer el conocimiento tácito del ser humano, para convertirlos en conocimientos explícitos, de tal manera se puedan precisar un código de documentos, empleando el lenguaje formal.

2.2.1.5 Interiorización del conocimiento

La interiorización para Montoya, C. & La Serna, N. (2022), se fundamenta que el individuo incorpora los conocimientos tácito y el explícito, para realizar efectivamente las actividades ya sean de carácter individual o grupal, quedando demostrado que este complemento ayuda a mejorar la práctica entre lo aprendido con lo que se supone o se percibe. La interiorización del conocimiento permite tener un aprendizaje más complementario para la búsqueda de soluciones, conjuntamente con una oportuna toma de decisiones.

2.2.1.6 Combinación del conocimiento

La combinación permite la generación de conocimiento explícito al recopilar conocimiento que provienen de diversas fuentes, dentro o fuera de la organización, luego

lo combina, edita o procesa para formar un aprendizaje explícito más complejo y sistemático. Se trata de que el individuo combina estos elementos para formar sus propios aprendizajes, pero a partir de los ya asimilados, de esta manera se puede asumir una nueva postura con mayor criterio e ideas que den lugar a un correcto proceso de innovación, (Montoya, C. & La Serna, N., 2022).

2.2.2 Habilidades digitales

El manejo de herramientas y de recursos informáticos son indispensables para el desarrollo de habilidades y destrezas, pues el conocimiento como tal se lo adquiere en las aulas de clase, con la ayuda de docentes que guían apropiadamente en la obtención de información indispensable. Tales habilidades digitales se las va adquiriendo en todo el proceso de enseñanza-aprendizaje, porque diferentes especialidades manejan un mismo sistema de información, control y evaluación.

Actualmente un estudiante que no lleve su propio equipo tecnológico, difícilmente podrá aprobar una materia, porque las actividades que se suben al sistema son inmediatas y requieren de ciertas reglas para el desarrollo de documentos, como las normas APA, el cumplimiento de tareas en base a la rúbrica, en fin, un sinnúmero de actividades académicas que demandan del completo dominio de herramientas digitales.

Desde allí viene una correcta formación académica en las aulas o de manera particular, pero siempre contando con un conocimiento base, para ir desarrollando los diversos temas que puedan surgir con el tiempo. Es así que, de acuerdo a este contexto, las universidades están más que comprometidas con las sociedades, al proporcionar profesionales competitivos y con altos conocimientos en su área de estudio, para que la sociedad los acoja en sus distintas empresas.

De acuerdo con Díaz, J., Sarmiento, J., Ruiz, G., et. al..., (2022), la caracterización de las habilidades digitales es de gran interés para todas las empresas porque actualmente demandan de estas dimensiones: dimensión informática, dimensión de comunicación efectiva y colaborativa, dimensión de convivencia digital y dimensión tecnológica. Es entonces que las empresas requieren contar con una gran diversidad de perfiles profesionales, sin embargo, todos deben manejar las herramientas digitales de vanguardia.

En cuanto a la dimensión informática: esta contempla la búsqueda de habilidades y destrezas, así como la selección, evaluación, organización, procesamiento, transferencia y seguridad de la información digital, que permita la construcción de conocimientos y con ello la construcción de nuevos productos informáticos. En esta dimensión encontramos dos subdimensiones, una relativa a la información como fuente y otra como producto. Como parte de esta dimensión es importante considerar el manejo de las TIC con un conocimiento de medio a medio alto, solo así se logrará la eficiencia y eficacia esperada en los diversos puestos de trabajo.

Después se describe la comunicación efectiva y colaborativa: ya que en esta categoría se engloban las habilidades sociales (compartir, intercambiar y transferir conocimientos con los demás, así como la habilidad para interactuar y contribuir con sus conocimientos al desarrollo del grupo y/o sociedad. En esta dimensión se encuentra dos subgrupos relativos a la comunicación efectiva y la colaboración. Estas actividades permiten tener una comunicación efectiva, la cual contempla el desarrollo de habilidades:

- 1) Utilizar protocolos sociales en ambientes digitales que permitan reconocer y aplicar las reglas y normas sociales de comunicación informática;
- 2) presentar información en función de una audiencia, aplicando criterios de diseño y formato en la producción de

documentos, presentaciones digitales, etc.; y 3) transmitir información según objetivo y audiencia, lo que lleva implícito el reconocimiento de la información significativa y la determinación del medio digital adecuado para su envío en correspondencia con el propósito y receptor.

En cuanto a la dimensión de convivencia digital: esta es relativa a la capacidad del estudiante para desempeñarse en contextos digitales de manera responsable y ética. Sin duda alguno tiene que ver con la aplicación de conocimiento respecto de la seguridad que debe tener la documentación interna, además facilita la integración entre otros departamentos para facilitar las diversas actividades.

Finalmente, la dimensión tecnológica: tiene que ver con el desarrollo de las habilidades para un desempeño efectivo en el uso de las TIC, de tal manera que logre implementar de manera efectiva, respetando y cumpliendo con las normativas internas para lograr los propósitos deseados en las diferentes áreas departamentales, (Díaz, J., Sarmiento, J., Ruiz, G., et. al..., 2022).

2.2.2.1 Barreras digitales

El término brecha digital se usa para cuantificar la diferencia existente entre sectores que tienen acceso a las herramientas de la información y a aquellos que no lo tienen. Sin embargo, esa brecha no se resuelve, como se vio al revisar el lugar de los gobiernos, posibilitando los accesos, como se encontró también en el caso de los adultos mayores, pues, aunque estos muchas veces cuentan con el acceso a internet, y con las herramientas para usarlo, muchas veces no tienen las motivaciones para insertarse en las dinámicas de la vida cotidiana, (Arango, C., Cruz, M, Mesa, B., González, D., et.al, 2022).

2.2.2.2 Alfabetización informacional y de datos

La alfabetización informacional y digital integra múltiples formas y lenguajes de comunicación a través de instrumentos, con unas potencialidades desconocidas hasta hace poco tiempo; por eso es imperante la necesidad de ofrecer a los estudiantes universitarios una formación sólida en competencias digitales para desarrollar habilidades importantes para su futuro profesional. Las competencias informacionales y digitales constituyen un elemento importante a ser considerado como parte de la formación de los futuros profesionales de todas las carreras. Se recomienda generar y aplicar estrategias didácticas dirigidas al desarrollo de las habilidades relacionadas con la participación en comunidades y redes; creación y edición de nuevos contenidos, realización de producciones artísticas digitales, contenidos multimedia y programación, e identificación de problemas en los recursos digitales, (Yong, L., 2022).

2.2.2.3 Comunicación digital y colaboración

Actualmente existe una sociedad digital que se van formando desde todas las edades, de cualquier parte del mundo, sin importar la religión, la cultura, etc. Lo único que busca la innovación tecnológica es mejorar la comunicación digital y por supuesto la colaboración, pero este asunto tiene doble visión, la primera sin duda ayuda a contactar con personas desde diversas partes del mundo y facilita el diálogo en línea, y la segunda es que manipula de cierta manera a los individuos, mediante plataformas digitales y herramientas de comunicación y recreación que imponen las grandes corporaciones que el único fin que persiguen en la obtención de recursos económicos. Si bien es cierto es importante la comunicación digital porque amplía nuevos conocimientos y horizontes, también se la puede considerar como un requisito que se lo puede considerar un proceso de alfabetización en que todos los seres humanos deben aprender a manejar, ya que si no

se adaptan a estos cambios sin duda alguna pertenecerán a un grupo de individuos analfabetas en el aspecto digital tecnológico, (García, R. & Pérez, A., 2020).

2.2.2.4 Creación de contenido digital

La educación virtual se concibe hoy como una modalidad de aprendizaje flexible, que rompe el paradigma de la temporalidad de espacio y tiempo, y fomenta el desarrollo de capacidades para el estudio independiente. Las principales herramientas que hacen referencia al contenido digital pertenecen a la búsqueda en la web, la misma que permite crear contenidos audiovisuales, auditivos, de multimedia, entre otros de gran relevancia y dependiendo de la función que desempeñe y de lo que quiera transmitir al público.

En este sentido la creación de contenidos actualmente beneficia a todas las empresas de cualquier característica económica, a los estudiantes, docentes y a quienes deseen aprender y emprender en esta actividad tecnológica. Pues lo que hace es crear más herramientas para mejorar la competitividad en las diversas áreas, de tal manera que las perfeccionan para convertirse en expertos que ineludiblemente son requeridos por las grandes organizaciones, que demandan justamente de un recurso humano capacitado y comprometido con los principios profesionales, (Castillejos, B., 2019).

2.2.2.5 Ciberseguridad y privacidad

La ciberseguridad y privacidad es un punto de inflexión que tiene la innovación tecnológica, porque como ya existe un sistema global, en donde todos se pueden comunicar con todos, además de expertos que se encargan de descubrir secretos empresariales, profesionales y personales que sin duda alguna son perjudiciales desde todo punto de vista, debe existir una base legal, normativa y se deben tomar todas las medidas necesarias para proteger a estos elementos de un posible hacker, que busca

desestabilizarlos y revelar información secreta, por ello es preciso que se mantengan todos los protocolos a fin de evitar estas cuestiones de ciberseguridad, (Jurado, F., Yarad, P. & Carrión, J., 2020).

2.2.2.6 Resolución de problemas digitales

La resolución de problemas digitales requiere de una previa identificación de necesidades de uso de recursos digitales, tomar decisiones informadas sobre las herramientas digitales más apropiadas según el propósito o la insuficiencia, resolver problemas conceptuales a través de medios digitales, usar las tecnologías de forma creativa, resolver problemas técnicos, actualizar su propia competencia y la de otros.

Es importante la resolución de problemas técnicos, al igual que la identificación de necesidades y respuestas tecnológicas, porque eso permite desarrollar efectivamente las actividades, por lo tanto, la competencia digital es indispensable, porque ayuda a tomar decisiones basadas en la resolución de problemas. El personal de la empresa debe estar planamente capacitado para manejar estas situaciones y responder al administrador respecto de cualquier fallo que ocurriera, para enfrentar la situación y encontrar soluciones, (Vargas, G., 2019).

2.2.2.7 Capacitación formal del conocimiento

Las habilidades digitales requieren de una capacitación formal del conocimiento previamente, porque no basta con tener la tecnología o la infraestructura adecuada, es necesario emprender un sistema de aprendizaje, empleando para ello herramientas educativas para acelerar la obtención de mejores conocimientos. Uno de los métodos más utilizados para triangular el aprendizaje es el NEO, en donde se delimita lo que se necesita

aprender, la satisfacción de aprender y el aprendizaje obtenido, (Pérez, B., Lazo, C. & Nogales, A., 2020).

2.2.2.8 Desempeño laboral administrativo en universidades

El desempeño laboral para González, W. & Vilchez, R., (2021), es la demostración de las habilidades y destrezas que demuestran los empleados de una empresa o institución educativa, es por ello que el proceso de contratación tiene que ser efectivo, debiendo cumplir con las necesidades del puesto requerido con las competencias de cada uno de los postulantes. Como parte del desempeño de labores en el campo de la administración, los trabajadores deben cumplir con ciertos principios de responsabilidad, puntualidad, motivación, disciplina, puntualidad, cooperación, comunicación y un buen manejo de los recursos humanos, porque están en constante diálogo interdepartamental y se requiere de una buena relación social.

No solo los trabajadores deben cumplir con esta serie de requisitos, sino que también los jefes departamentales deben pasar un filtro aún más riguroso, porque son quienes lideran en su puesto de trabajo, pero también para ellos es importante el manejo de buenas relaciones humanas, porque el trato hacia sus subalternos es ideal para mantener un adecuado ambiente laboral, existiendo el respeto y un cierto grado de confianza, sin descuidar las obligaciones y responsabilidades que tienen en su área.

Cada jefe departamental es evaluado por el director administrativo, pero al mismo tiempo se detectan debilidades en los empleados, basados en los parámetros que establezca cada empresa o institución educativa. Esto sin duda alguna es viable porque permite conocer el cumplimiento de metas y objetivos, que se ve reflejado en la organización de documentos de manera cronológica, almacenamiento de información

ordenada y con un alto grado de transparencia para evitar inconvenientes a futuro, (González, W. & Vilchez, R., 2021).

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Este estudio considera necesario citar de manera textual sin interpretación, los artículos que forman parte de las leyes que fundamentan el presente tema titulado “Gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, año 2023.

De acuerdo con la Constitución de la república del Ecuador (2008), describe en su segunda sección, en donde hace referencia a la administración pública, la misma que se fundamenta bajo los siguientes artículos.

En el art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

En el art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Asimismo, en la tercera sección, en donde hace mención a los servidoras y servidores públicos, se citan algunos artículos que respaldan las funciones de los aquí descritos.

En el art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

En el art. 230.- En el ejercicio del servicio público se prohíbe, además de lo que determine la ley:

1. Desempeñar más de un cargo público simultáneamente a excepción de la docencia universitaria siempre que su horario lo permita.
2. El nepotismo.
3. Las acciones de discriminación de cualquier tipo.

En el art. 231.- Las servidoras y servidores públicos sin excepción presentarán, al iniciar y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determine la ley, una declaración patrimonial jurada que incluirá activos y pasivos, así como la autorización para que, de ser necesario, se levante el sigilo de sus cuentas bancarias; quienes incumplan este deber no podrán posesionarse en sus cargos.

En el art. 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

También citamos a la octava sección, que hace mención a la ciencia, a la tecnología, a la innovación y los saberes ancestrales, describen los siguientes artículos.

En el art. 385.- El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad:

1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos.
3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir.

En el art. 386.- El sistema comprenderá programas, políticas, recursos, acciones, e incorporará a instituciones del Estado, universidades y escuelas politécnicas, institutos de investigación públicos y particulares, empresas públicas y privadas, organismos no gubernamentales y personas naturales o jurídicas, en tanto realizan actividades de investigación, desarrollo tecnológico, innovación y aquellas ligadas a los saberes ancestrales. El Estado, a través del organismo competente, coordinará el sistema, establecerá los objetivos y políticas, de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo, con la participación de los actores que lo conforman.

En el art. 387.- Será responsabilidad del Estado:

1. Facilitar e impulsar la incorporación a la sociedad del conocimiento para alcanzar los objetivos del régimen de desarrollo.

2. Promover la generación y producción de conocimiento, fomentar la investigación científica y tecnológica, y potenciar los saberes ancestrales, para así contribuir a la realización del buen vivir, al sumak kawsay.
3. Asegurar la difusión y el acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos, el usufructo de sus descubrimientos y hallazgos en el marco de lo establecido en la Constitución y la Ley.
4. Garantizar la libertad de creación e investigación en el marco del respeto a la ética, la naturaleza, el ambiente, y el rescate de los conocimientos ancestrales.
5. Reconocer la condición de investigador de acuerdo con la Ley.

En el art. 388.- El Estado destinará los recursos necesarios para la investigación científica, el desarrollo tecnológico, la innovación, la formación científica, la recuperación y desarrollo de saberes ancestrales y la difusión del conocimiento. Un porcentaje de estos recursos se destinará a financiar proyectos mediante fondos concursables. Las organizaciones que reciban fondos públicos estarán sujetas a la rendición de cuentas y al control estatal respectivo, (Constitución de la República del Ecuador, 2008),

2.3.2 Código de Trabajo

De acuerdo con lo que señala el Código del Trabajo (2005), en donde hace mención al teletrabajo, trabajadores y el trabajo en grupo, es importante considerar los siguientes artículos:

El art. (16). - Del teletrabajo. -El teletrabajo es una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador

en un sitio específico de trabajo. En esta modalidad el empleador ejercerá labores de control y dirección de forma remota y el trabajador reportare de la misma manera.

Las partes podrán pactar, al inicio o durante la vigencia de la relación laboral, en el contrato de trabajo o en documento anexo al mismo, la modalidad de teletrabajo, la que se sujetare a las normas del presente artículo.

Los trabajadores que prestan servicios de teletrabajo gozarán de todos los derechos individuales y colectivos, así como beneficios sociales contenidos en este Código, cuyas normas les serán aplicables en tanto no sean incompatibles con las contenidas en el presente artículo.

El teletrabajo puede revestir una de las siguientes formas:

1. Autónomos son aquellos que utilizan su propio domicilio o un lugar escogido para desarrollar su actividad profesional, puede ser una pequeña oficina, un local comercial. En este tipo se encuentran las personas que trabajan siempre fuera de la empresa y sólo acuden a la oficina en algunas ocasiones.
2. Móviles son aquellos teletrabajadores que no tienen un lugar de trabajo establecido y cuyas herramientas primordiales para desarrollar sus actividades profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, en dispositivos móviles.
3. Parciales son aquellos teletrabajadores que laboran dos o tres días a la semana en su casa y el resto del tiempo lo hacen en una oficina.
4. Ocasionales son aquellos teletrabajadores que realizan sus actividades en o circunstancias convenidas.

Las partes deberán determinar el lugar donde el trabajador prestará los servicios, que podrá ser el domicilio del trabajador u otro sitio determinado. Con todo, si los

servicios, por su naturaleza, fueran susceptibles de prestarse en distintos lugares, podrán acordar que el trabajador elija libremente donde ejercerá sus funciones. No se considerará teletrabajo si el trabajador presta servicios en lugares designados y habilitados por el empleador, aun cuando se encuentren ubicados fuera de las dependencias de la empresa.

El empleador deberá respetar el derecho del teletrabajador a desconexión, garantizando el tiempo en el cual este no estará obligado a responder sus comunicaciones, órdenes u otros requerimientos. El tiempo de desconexión deberá ser de al menos doce horas continuas en un periodo de veinticuatro horas. Igualmente, en ningún caso el empleador podrá establecer comunicaciones ni formular órdenes u otros requerimientos en días de descanso, permisos o feriado anual de los trabajadores.

El salario del teletrabajador será pactado entre el empleador y el trabajador conforme las reglas generales de este Código. El empleador deberá proveer los equipos, elementos de trabajo e insumos necesarios para el desarrollo del teletrabajo.

Todo empleador que contrate teletrabajadores debe informar de dicha vinculación a la autoridad del trabajo. La autoridad del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para la aplicación de esta modalidad.

El art. 31.-Trabajo de grupo. - Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador.

Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos.

Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo.

Si un individuo se separare del grupo antes de la terminación del trabajo, tendrá derecho a la parte proporcional de la remuneración que le corresponda en la obra realizada, (Código del Trabajo, 2005).

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*“No puedo enseñar nada a nadie. Solo puedo
hacerles pensar”*

Sócrates

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de carácter cuali-cuantitativa, a continuación se detalla las investigaciones utilizadas:

3.1.1 Investigación exploratoria

Se utilizó para analizar las particularidades específicas del uso de herramientas digitales y para explorar las posibles relaciones entre la gestión del conocimiento y las habilidades institucionales en el desempeño de los administrativos. Esta investigación permitió identificar variables que proporcionaron una guía base para el diseño del estudio.

3.1.2 Investigación descriptiva

Se utilizó para describir la situación actual de la gestión del conocimiento y las habilidades digitales, a su vez mediante la investigación se determinó la relación entre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales aplicadas por el personal administrativos.

3.1.3 Investigación documental

Permitió realizar una búsqueda exhaustiva y sistemática, información relevante de fuentes documentales como libros, artículos científicos, informes, planes, y otros documentos para identificar conceptos sobre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia para el desempeño de los administrativos.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para la ejecución de la investigación se emplearon los siguientes métodos:

3.2.1 Método descriptivo

Este método fue utilizado en la investigación para desarrollar un análisis descriptivo de la ubicación y contextualización de la problemática, la situación actual de la problemática, el problema de investigación general y derivados, así como el análisis descriptivo de la gestión del conocimiento en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ, año 2023.

3.2.2 Método inductivo

El método inductivo partió de la observación y análisis de la realidad para determinar el área de estudio, el análisis coherente, el objetivo fue analizar la información obtenida para contrastar la relación de la gestión del conocimiento con las habilidades digitales, así como identificar la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ.

3.2.3 Método deductivo

Este método se empleó para fundamentar la investigación basado en criterios lógicos, respecto a la identificación de la situación actual que existe en el uso de las habilidades digitales del personal administrativo de la UTEQ. La deducción que promueve este método es de indagación y búsqueda efectiva de información real para garantizar conclusiones y recomendaciones coherentes con los resultados encontrados.

3.2.4 Método analítico

El método analítico se empleó con el propósito de examinar los datos cualitativos y cuantitativos obtenidos de la encuesta, realizada para medir tanto la gestión del conocimiento como las habilidades digitales y su incidencia en el desempeño laboral.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Para realizar efectivamente la construcción metodológica de la presente investigación se establecieron los pasos a seguir, considerando la problemática de estudio como punto eje, sobre el cual se desarrolló los demás elementos indagatorios, tomando en consideración las variables sobre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales. Una vez delimitados los puntos a seguir se determinaron las técnicas e instrumentos necesarios para poner en marcha la búsqueda de información y así alcanzar los objetivos propuestos.

3.3.1 Población y muestra

3.3.1.1 Población

La población en esta investigación estuvo conformada por 109 empleados del área administrativa de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, sobre la cual se llevó a cabo el estudio. La determinación de la población se dio a causa de la necesidad investigativa del presente trabajo sobre la gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo.

3.3.1.2 Muestra

Como la población objeto de estudio no excede del límite investigativo, se consideró en su totalidad a los 109 empleados de los cuales 14 son jefes departamentales del área administrativa de la UTEQ, quienes proporcionaron información de carácter primaria para la resolución de objetivos con sus respectivas conclusiones, además de las recomendaciones tan fundamentales para conocer la realidad de la problemática planteada.

3.3.2 Técnicas de investigación

3.3.2.1 Encuesta

Se realizó la encuesta al personal involucrado, con el propósito de obtener información de la población en estudio sobre opiniones, conocimientos de la gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la UTEQ, año 2023.

3.3.3 Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1 Guía de Cuestionario

Esta guía facilitó la recopilación de información de carácter primaria, obtenida de la población objeto de estudio, para ello se elaboraron a partir de las siguientes dimensiones: Dimensión 1: Conocimiento digital, siete preguntas (7), Dimensión 2: Comunicación digital con ocho preguntas (8), Dimensión 3: Gestión de la Información con 10 preguntas y Dimensión 4: Trabajo en red con cinco (5) preguntas. Así mismo la Variable Gestión del conocimiento se planteó en Dimensión 1; Socialización del

conocimiento con cuatro (4) preguntas; dimensión 2: Externalización del conocimiento con cuatro (4) preguntas, dimensión 3: Combinación del conocimiento con cuatro (4) preguntas; dimensión 4: Internalización del conocimiento con cuatro (4) preguntas; y la variable Desempeño laboral con 16 preguntas. Se utilizó la Escala de Likert, que es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona; por ello, se utilizó las siguientes escalas: Muy de acuerdo (5); de acuerdo (4); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); en desacuerdo (2); Muy en Desacuerdo (1)

3.3.3.1.1. Validez y confiabilidad de los instrumentos

Es la certificación que tiene un instrumento para cuantificar de forma significativa que tiene que ver con el juicio que brinda un experto, con relación una construcción, citada por Taherdoost (2006), quien menciona que es “el grado de relación del grado de una media entre un constructor y el juicio de expertos”, se contó con la colaboración de 4 profesionales docentes y administrativos de la UTEQ.

| Docente Evaluador | Grado Académico | Área de Conocimiento | Experiencia | Evaluación del Instrumento |
|-----------------------------|--|---|--|-----------------------------------|
| Ing. Jorge Murillo Oviedo | Doctor en ciencias técnicas Ingeniero en electricidad especialización electrónica | Educación Tecnología Proyectos | Docente 31 años de experiencia | Excelente |
| Ing. Eduardo Samaniego Mena | Ingeniero en sistemas Magister en conectividad y redes de ordenadores | Educación Tecnología Investigador | Docente investigador 12 años de experiencia | Muy bueno |
| Ing. Orlando Erazo Moreta | Ingeniero en sistemas Doctor en ciencias mención Computacion | Educación Investigador | Docente 15 años de experiencia | Excelente |
| Ing. Stalin Carreño Sandoya | Ingeniero en sistemas Magister en conectividad y redes de ordenadores | Tecnología Redes | Líder de Unidad de Tecnologías de la Información | Excelente |

3.3.3.1.2. Confiabilidad

La confiabilidad se realizó a través del procedimiento estadístico de Alfa de Cronbach, encontrándose que la gestión del conocimiento tiene una confiabilidad de 0.986 y la competencia digital fue de 0.887.

3.3.3.2 Matriz FODA

Mediante la aplicación de esta técnica se logró identificar las fortalezas y debilidades al interior de la institución, al igual que las oportunidades y amenazas obtenidas del contexto externo, para su posterior análisis.

3.3.3.3. Procedimiento para valorar la eficiencia y eficacia

Para medir la eficiencia y eficacia de los empleados de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo desde la percepción del personal que labora en la institución, se consideraron 4 dimensiones: productividad laboral, eficacia laboral, eficiencia laboral y; flexibilidad y responsabilidad institucional.

Por su correspondencia con el estudio de la eficiencia y eficacia en las habilidades digitales, el instrumento utilizado fue un cuestionario con 16 preguntas.

Para las encuestas realizadas, las puntuaciones se obtuvieron sumando los valores de cada pregunta contenida en el cuestionario, recordando que el número de categorías de respuesta es el mismo para todas las preguntas.

Se utilizó la escala de Likert, en el que el investigado marcó con una “X” las respuestas. Las alternativas de la escala fueron:

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1 = Muy en desacuerdo (MD). | 2 = En desacuerdo (ED) |
| 3 = Neutral (N) | 4 = De acuerdo (DA) |
| 5 = Muy de acuerdo (MA) | |

Dentro de la escala de 1 a 5, se consideró 1 como una forma inadecuada para evaluar la dimensión de la productividad laboral en la institución y 5, como una manifestación ideal u óptima.

La evaluación de la eficiencia y eficacia en el manejo de habilidades digitales es importante, debido a los rápidos cambios y la notable capacidad de adaptación a nuevas tecnologías y procesos. Aspectos como la optimización de procesos y la reducción de errores, de ahí que existen áreas de mejora. Aunque la consistencia en la productividad y la calidad del trabajo es evidente, todavía las organizaciones no alcanzan niveles óptimos, además de que las innovaciones tecnológicas nos obligan a ser más competentes.

Tabla 1*Valoración de la eficiencia y eficacia*

| Promedio (%) | Habilidades digitales | Criterio |
|---------------------|------------------------------|-----------------|
| 1 – 29 | Pésimo | Debilidad |
| 30 – 49,9 | Malo | Debilidad |
| 50 – 69,9 | Regular | Debilidad |
| 70 – 79,9 | Aceptable | Debilidad |
| 80 – 99,9 | Bueno | Fortaleza |
| 100 | Óptimo | Fortaleza |

Nota: Esta tabla muestra la escala de valoración utilizada para determinar los niveles de eficiencia y eficacia del personal administrativo en relación con sus habilidades digitales.

Un nivel de eficiencia entre el 1% y el 29% se considera como muy deficiente, lo que indica que tanto el personal como los directivos de la institución tienen una percepción nula de la misma, lo que afecta de forma negativa a los empleados que trabajan en la institución.

Los niveles de eficiencia, malo y regular muestran, en distintos grados, falta de interés, descontento, insatisfacción y apatía. Estas condiciones en el entorno laboral pueden generar conflictos que impactan negativamente en la productividad. El nivel adecuado implica que los empleados estén contentos con sus labores y las interacciones laborales, aunque es fundamental analizar las normativas y procesos que podrían dificultar la eficacia en el manejo de habilidades digitales.

Un nivel de entre el 80% y el 99% en promedio representa una calidad positiva, lo cual es una ventaja ya que indica que el personal se encuentra satisfecho, percibe a la institución y las condiciones laborales de manera positiva, muestra un fuerte sentido de pertenencia y compromiso con sus responsabilidades, se siente cómodo y aprecia el reconocimiento de su trabajo. El nivel óptimo que corresponde al 100% indica que todo está en perfectas condiciones, sin necesidad de mejoras, representando una fortaleza.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El desarrollo del marco teórico comprendió los aspectos conceptuales, teóricos y jurídicos de la investigación, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

Marco conceptual: La elaboración de este marco se basó en la revisión exhaustiva de libros, artículos y tesis, los cuales proporcionaron el fundamento necesario para los diversos conceptos.

Fundamentación teórica: Se llevó a cabo una revisión exhaustiva de artículos científicos actuales para desarrollar teorías sobre la gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia, detallando tanto los aspectos cualitativos como cuantitativos relacionados con este tema.

Marco legal: Para la base legal del estudio, se empleó la legislación actual en materia de la gestión del conocimiento y el uso de las habilidades digitales, lo cual permitió identificar los aspectos normativos relevantes para la gestión del talento humano.

En este sentido la revisión de información y datos permitió encaminar la investigación hacia la obtención de información secundaria, que respalde el presente proyecto de investigación.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se aplicaron cuestionarios que permitieron obtener información que evidencie los procesos de gestión interna de la institución. Además, se obtuvo información sobre el conocimiento y aplicación de las habilidades digitales con miras a un desempeño superior, también se indagó en el monitoreo con respecto al cumplimiento de actividades de acuerdo con sus funciones.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Para procesar los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los directivos y empleados del área administrativa de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se utilizó el programa Microsoft Excel como herramienta de cálculo. Esta elección se debió a que facilitó la presentación de la información a través de tablas y figuras, las cuales fueron analizadas adecuadamente para derivar conclusiones relevantes sobre el tema en estudio.

Se realizó el análisis de la gestión actual del conocimiento y la aplicación de las habilidades digitales, mediante la encuesta y la interacción con el personal administrativo, las preguntas fueron consideradas en base a la teoría y la innovación o los cambios tecnológicos; y consultada en fuentes primarias y secundarias. Una vez realizada la encuesta se procedió a transcribir las respuestas al presente proyecto de investigación, para posteriormente realizar un análisis y determinar las variables que se cumplen y las que aún no se están ejecutando; y que impiden la ejecución de las actividades de forma eficiente.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

*“No es lo que te ocurre, sino cómo
reaccionas lo que importa”*

Epíteto

4.1.SITUACIÓN ACTUAL EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UTEQ

El manejo de información se considera esencial debido a la creciente globalización, la rapidez con la que se difunde el conocimiento, la constante innovación en productos y procesos, y los cambios en el entorno. Este enfoque tiene como objetivo ayudar a las entidades a superar a sus competidores, ya sea siendo más ágiles, eficientes o innovadoras. Así mismo, se centra en la interacción de la organización con su entorno, así como en su capacidad de respuesta y acciones, de ahí que el siguiente objetivo tiene el propósito de identificar la situación actual de la gestión de conocimiento generado en la institución objeto de estudio.

4.1.1. Análisis de la Matriz de FODA

El análisis FODA presentado se derivó de una evaluación exhaustiva de los factores internos y externos que impactan la gestión del conocimiento y el uso de tecnologías digitales en la organización. Este análisis involucró la recopilación de información a través de diversas fuentes, como encuestas a empleados y capacidades actuales y tecnológicas existentes y un estudio del entorno externo para identificar tendencias, amenazas y oportunidades relevantes.

El análisis segmentó cuidadosamente los hallazgos en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Las fortalezas y debilidades se determinaron a través de las variables de la gestión del conocimiento con sus dimensiones: socialización del conocimiento, externalización del conocimiento, combinación del conocimiento e internalización del conocimiento. Las oportunidades y amenazas se identificaron al considerar factores externos con sus dimensiones: conocimiento digital, comunicación digital, gestión de la información y trabajo en red.

En este contexto, las fortalezas y oportunidades en cuanto al acceso a recursos digitales y la capacidad de adoptar nuevas tecnologías, es clave para una efectiva gestión del conocimiento. Por otro lado, se identificó debilidades como la escasa capacitación adecuada y herramientas colaborativas, lo que dificulta aprovechar todo el potencial de ambos aspectos de manera integrada.

Tabla 2
Matriz FODA

| Fortalezas | Debilidades |
|---|---|
| ✓ Experiencia en gestionar información | ✓ Resistencia al cambio de procesos relacionados con la gestión del conocimiento. |
| ✓ Acceso a recursos digitales | ✓ Escasa capacitación adecuada |
| ✓ Capacidad en uso de tecnologías digitales y se adaptan rápidamente a nuevas herramientas y plataformas. | ✓ Silos de información |
| ✓ Existe colaboración interdepartamental | ✓ escasas herramientas colaborativas |
| ✓ Infraestructura tecnológica | ✓ Dificultad para priorizar el tiempo en desarrollo de actividades |
| ✓ Capacitación | ✓ Brecha generacional |
| Oportunidades | Amenazas |
| ✓ Incorporación sistemas eficaces de gestión del conocimiento | ✓ Brechas de seguridad en la integridad de la información almacenada y compartida. |
| ✓ Programas de capacitación personalizados | ✓ Dependencia excesiva de la tecnología |
| ✓ Colaboración con expertos en gestión del conocimiento y tecnologías digitales | ✓ Costos asociados a los programas de capacitación |
| ✓ Integración de herramientas de inteligencia artificial | ✓ Competencia global |
| ✓ Creación de una cultura de aprendizaje digital | ✓ Regulaciones y cumplimiento que pueden imponer restricciones en el uso de tecnologías digitales |
| ✓ Alianzas estratégicas con empresas de tecnología | ✓ Resistencia cultural |

Nota: Análisis FODA de la gestión del conocimiento y habilidades digitales del personal administrativo de UTEQ. Autoría propia.

4.1.2. Análisis e interpretación de la matriz FODA

Los hallazgos indicaron que el personal administrativo de la institución posee fortalezas significativas, como su experiencia en la gestión de la información, el acceso generalizado a recursos digitales que facilitan el almacenamiento y la distribución eficaz del conocimiento, así como una familiaridad con tecnologías digitales y una rápida adaptación a nuevas herramientas y plataformas, lo que favorece la incorporación exitosa de habilidades digitales en la gestión del conocimiento.

En cuanto a las áreas de mejora, los descubrimientos indicaron que hay personal administrativo que muestra resistencia a la adopción de nuevas tecnologías y procesos, lo que dificulta la implementación efectiva de sistemas de gestión del conocimiento. Así mismo, la deficiente comunicación limita el desarrollo de las habilidades digitales necesarias para la gestión del conocimiento eficaz. Por otro lado, la fragmentación de la información en silos específicos en diferentes departamentos o unidades dificulta el intercambio de conocimientos entre los miembros del personal administrativo.

Se presentan oportunidades para la implementación de sistemas efectivos de gestión del conocimiento que permitan aprovechar las tecnologías digitales disponibles para mejorar la organización y distribución de información. Así mismo, es importante considerar la implementación de programas de formación personalizados que contribuyan a cerrar las brechas en habilidades digitales y fomentar una cultura de aprendizaje continuo entre el personal administrativo.

Otra consideración importante es que la institución enfrenta amenazas de seguridad cibernética al implementar la gestión del conocimiento digital, lo que podría poner en riesgo la confidencialidad y la integridad de la información almacenada. El

excesivo uso de tecnología en la institución es vulnerable a interrupciones debido a fallos en el sistema o ataques cibernéticos.

La conexión entre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales es fundamental para mejorar el desempeño y la competitividad de la entidad, abordar las áreas de mejora y los riesgos señalados para optimizar las posibilidades y garantizar una efectiva ejecución de las estrategias de gestión del conocimiento digital.

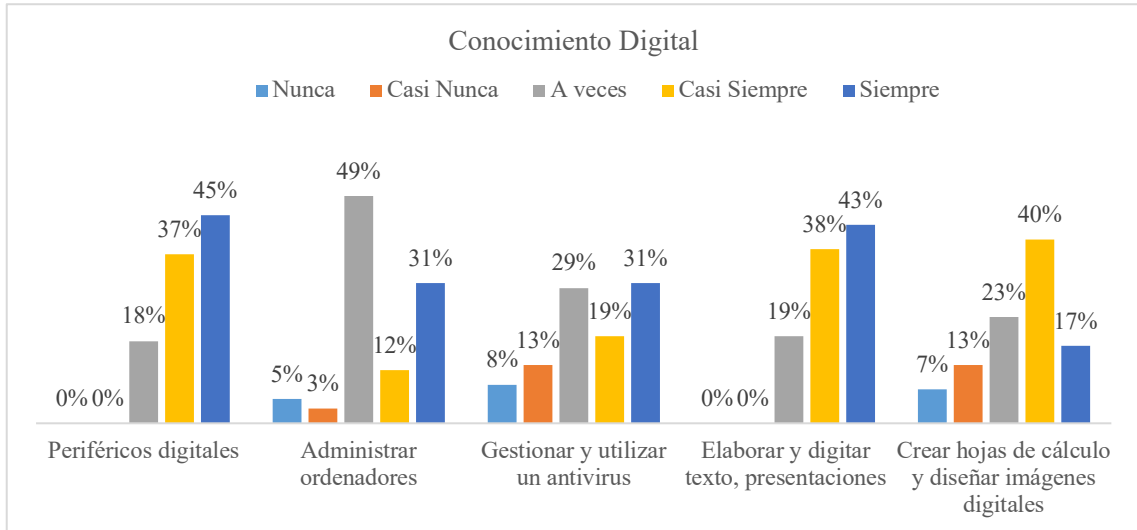
En este sentido la institución se enfrenta a una competencia global en la atracción de estudiantes y talento, lo que destaca la importancia de mantenerse actualizado con las últimas tecnologías y prácticas de gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento y las habilidades digitales hoy por hoy, permiten potenciar el desempeño y la competitividad de la institución de educación superior. Es vital abordar las debilidades y amenazas identificadas con el fin de maximizar las oportunidades y lograr una implementación de estrategias de gestión del conocimiento digital. Actualmente, el entorno laboral maneja información relevante, abundante y diversa, por tanto, la integración efectiva de estos aspectos puede mejorar la eficiencia operativa, estimular la innovación y fomentar un aprendizaje continuo en toda la institución.

4.1.2. Encuesta aplicada al personal directivo departamental y administrativos de la UTEQ

Se aplicó la encuesta para conocer el criterio y constatar desde la mirada del empleado sobre la gestión del conocimiento.

Figura 1
Conocimiento digital



Nota: La figura 1 muestra los resultados sobre la dimensión gestión del conocimiento del personal administrativo.

Análisis e interpretación

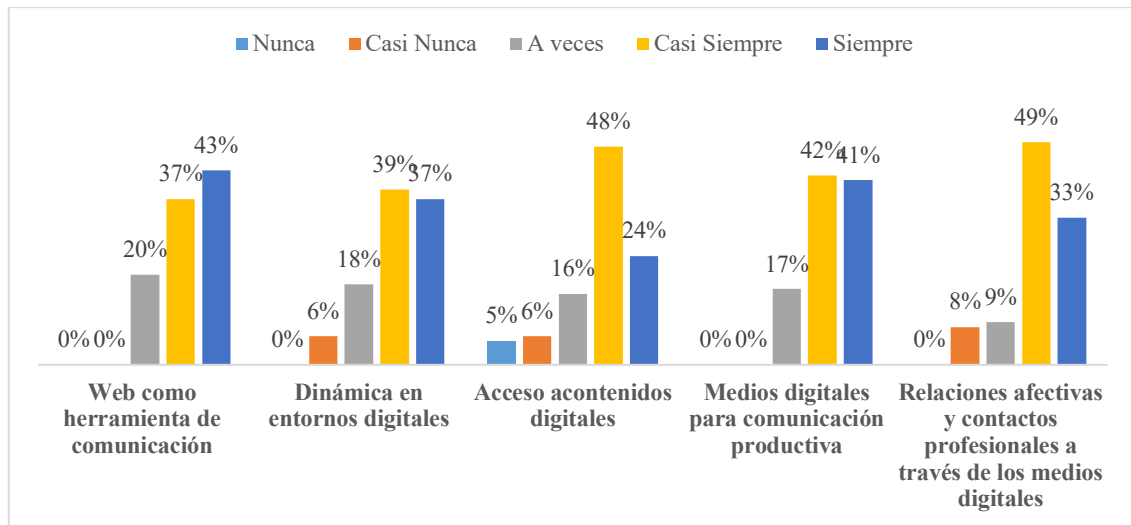
- La mayoría de los encuestados indicaron que siempre (45%) tienen conocimiento para utilizar los periféricos y ordenadores; seguido de casi siempre con un 37% y un pequeño porcentaje mencionó a veces (18%).
- Respecto a si es capaz de administrar recursos de ordenadores a través de un sistema operativo; el 31% de los encuestados confirma que siempre, el 12% casi siempre, un 49% a veces; mientras un 3% y 5% afirman que casi nunca y nunca.
- En el área sobre la gestión y utilización de antivirus; se evidencia que el 31% respondió que siempre, el 19% casi siempre, mientras que un 29% afirma que lo hace a veces y el 13% y 8% casi nunca y nunca.

- Respecto a que si elaboran textos y presentaciones de manera digital, la mayoría indicó que siempre (43%); seguido de casi siempre (38%); nadie respondió nunca pero un 19% respondió a veces.
- En cuanto a la elaboración de hojas de cálculo y diseñar imágenes digitales, los resultados varían, un 17% y 40% afirman que siempre y casi siempre lo hacen; mientras que un 23% afirma que a veces; seguido de un 13% casi nunca y 7% nunca.

Los encuestados poseen un buen nivel de conocimiento en el manejo de periféricos y ordenadores, y en la elaboración de textos y presentaciones digitales. Sin embargo, hay áreas como la administración de recursos de ordenadores, la gestión y utilización de antivirus, y la creación de hojas de cálculo y diseño de imágenes digitales donde el conocimiento es más variable. Estos hallazgos sugieren que, aunque la base de competencias digitales es sólida, sería beneficioso implementar programas de formación específicos para mejorar las habilidades en las áreas donde se identificaron debilidades.

La institución es consciente que la transformación digital implica mantenerse al día y seguir el ritmo de las tendencias del futuro. Una buena gestión del conocimiento ayuda a fomentar la innovación, puesto que es una manera de que los miembros del equipo y la institución estén siempre actualizados en cuanto a información y conocimientos. Al optimizar los procesos; la productividad laboral y el rendimiento de la institución aumenta.

Figura 2
Comunicación digital



Nota: La figura 2, muestra las opiniones sobre la dimensión Comunicación digital.

Análisis e interpretación

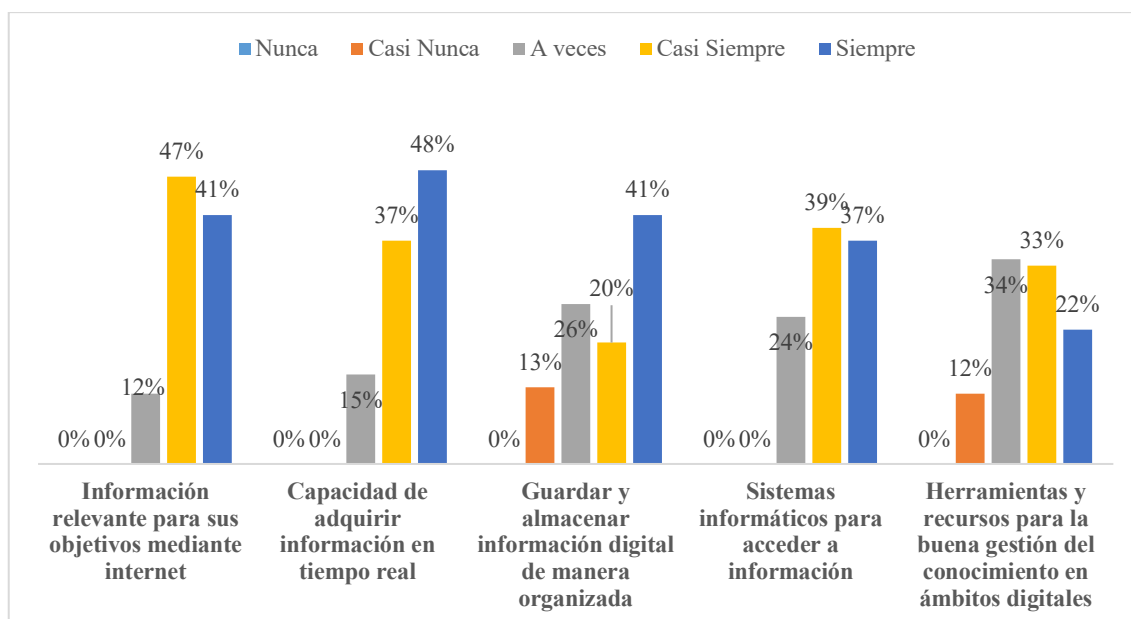
- Se observa que un alto porcentaje de los encuestados (43%) respondió siempre, seguido de un (37%) casi siempre utiliza la web como herramienta de comunicación; mientras que un 20% lo hace a veces.
- Con respecto a la participación en los entornos digitales y redes sociales, el 37% y 39% respondió que siempre y casi siempre participa; mientras que el 18% participa a veces y un 6% casi nunca.
- En cuanto a si conoce cómo acceder a contenidos digitales, el 24% de los encuestados respondieron siempre y un 48% casi siempre; mientras que un 16% a veces y el 6% y 5% indicaron que casi nunca y nunca tienen acceso.
- Por otra parte, en la utilización de los medios digitales para comunicarse de manera productiva con los colaboradores; el 41% y el 42% respondieron que siempre y casi siempre utilizan los medios digitales; mientras que el 17% respondió que a veces.

- Con respecto a la instauración de relaciones afectivas y contactos profesionales a través de los medios digitales el 33% y el 49% indicaron que siempre y casi siempre lo hacen; y un 9% y el 8 % a veces y casi nunca.

Los datos presentados, indican que los administrativos utilizan frecuentemente herramientas y medios digitales para la comunicación en diversos contextos. La mayoría de los encuestados utiliza la web como herramienta de comunicación y participa activamente en entornos digitales y redes sociales. Además, tienen conocimiento sobre cómo acceder a contenidos digitales y utilizan medios digitales para la comunicación productiva con colaboradores. Además se usa estos medios para establecer relaciones afectivas y contactos profesionales. Sin embargo, hay una pequeña proporción de encuestados que muestra menor frecuencia en estas actividades, lo que indica áreas potenciales para el desarrollo de habilidades adicionales en comunicación digital.

En este contexto, la tecnología ha transformado la forma en que el personal administrativo se comunica y comparte información entre los distintos departamentos. Por lo tanto, es fundamental, contar con herramientas digitales de comunicación, ya que los medios digitales son los canales con que se lleva a cabo la comunicación y la transferencia de datos. En la actualidad, existen plataformas que permiten la inclusión de imágenes, sonidos, software, bases de datos y otros recursos para facilitar esta interacción digital.

Figura 3
Gestión de la información



Nota: La figura 3, muestra los resultados sobre la dimensión Gestión la información.

Análisis e interpretación

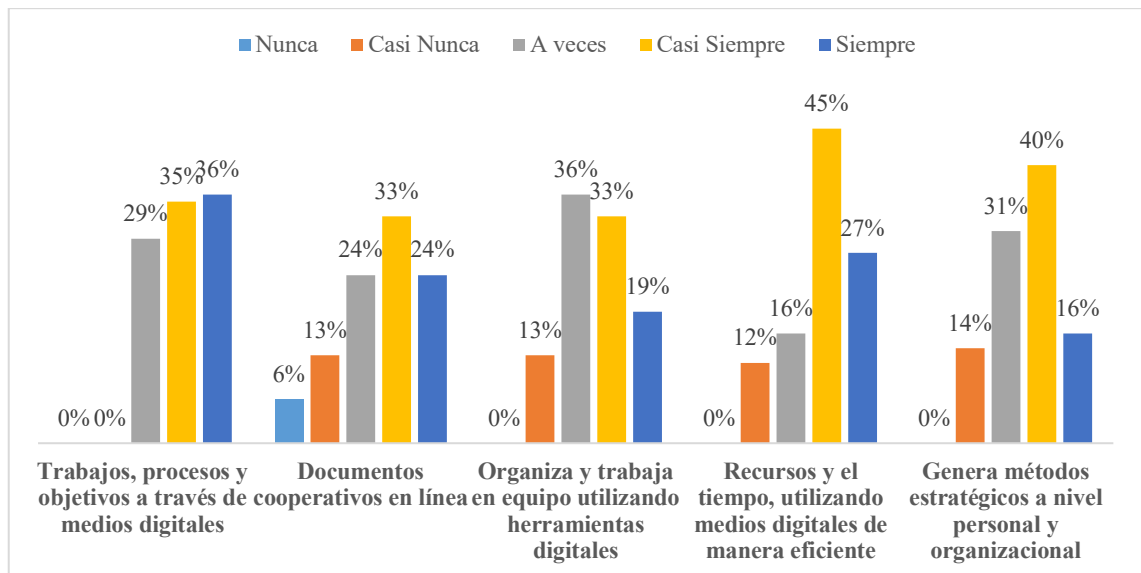
- El 41% y 47% de los encuestados manifestó que ha podido encontrar información en internet relevante para su puesto de trabajo, mientras que un 12% indica que a veces.
- En cuanto a la capacidad de adquirir información en tiempo real; el 48% manifestó siempre; un 37% casi siempre, mientras que el 15% a veces.
- En el aspecto de almacenar información digital de manera organizada; el 41% de los encuestados manifestó que siempre lo hace, un 20% casi siempre y un 26% a veces; entre tanto el 13% indicó que casi nunca almacena información digital de manera organizada.
- Con el uso de sistemas informáticos para acceder a información un 37% indicó que siempre, seguido de un 39% casi siempre y un 24% a veces.

- Respecto al conocimiento de herramientas y recursos para la buena gestión del conocimiento en ámbitos digitales; un 22% y 33% indicó que siempre y casi siempre; y un 12% manifestó casi nunca.

La gestión digital por lo general se enfoca en el entorno del negocio en línea. Requiere de un enfoque específico y una ejecución adecuada para asegurar resultados positivos. Sin embargo, las instituciones que operan en el ámbito digital, que buscan optimizar sus operaciones en línea deben invertir en gestión digital para mejorar su estrategia y sus planes de acción.

En la institución la gestión de la información es el marco que establece la manera en que se gestionan los datos. Este término engloba aspectos como las regulaciones vinculadas al archivo y la conservación de datos, y quién puede acceder a los distintos tipos de información relevante.

Figura 4
Trabajo en Red



Nota: En la figura 4, se observa las opiniones y prácticas del personal en relación con la participación y colaboración a través de medios digitales, así como la implementación de métodos estratégicos para trabajar en red.

Análisis e interpretación

- Una proporción significativa de los encuestados (36% y 35%) indicó que siempre y casi siempre participa en los trabajos, procesos y objetivos que se comparten a través de los medios digitales, y un 29% afirma que participa a veces.
- Por otra parte, el 24% y 33% (siempre y casi siempre) de los encuestados manifestaron que crean documentos cooperativos en línea, sin embargo el 24% lo hace a veces, un 13% y un 6% casi nunca y nunca.
- En cuanto a la organización y trabajo en equipo utilizando herramientas digitales, se evidencia que el 19% siempre lo hace, un 33% casi siempre, mientras que un 36% lo hace a veces y un 13% casi nunca lo hace.
- Otro particular es sobre la coordinación de los recursos y el tiempo, utilizando medios digitales de manera eficiente; donde, el 27% y 45% opina que siempre y casi siempre coordina recursos y tiempo; mientras que un 16% indicó que a veces y un 12% casi nunca.
- En relación al aspecto que si genera e implementa métodos estratégicos a nivel personal y organizacional, para trabajar en la red; el 16% indicó que siempre, el 40% casi siempre, mientras que un 31% y 14% a veces y casi nunca.

Los resultados indican que los encuestados muestran un alto nivel de participación en trabajos y procesos compartidos a través de medios digitales y en la coordinación eficiente de recursos y tiempo. Sin embargo, hay variabilidad en la creación de documentos cooperativos en línea, en la organización y trabajo en equipo utilizando herramientas digitales, y en la generación e implementación de métodos estratégicos para trabajar en red.

Es importante hacer énfasis en fomentar la participación y colaboración de todo el personal implicado en las distintas áreas, incluyendo directivos y colaboradores; de tal forma que el uso de red, permita las conexiones, adquirir conocimientos y crear alianzas, avanzando paso a paso hasta desarrollar un entorno compartido, inclusivo y variado, que integre nuevas ideas, proyectos y esfuerzos.

Discusión Objetivo 1

Según Villasana y otros (2021), sostienen que el conocimiento es producido únicamente por personas. Sin individuos, una organización no puede generar conocimiento. La organización puede fomentar la creatividad individual o proporcionar el entorno para que los individuos creen conocimiento. Por consiguiente, la generación de conocimiento en una organización debe entenderse como el proceso que amplifica el conocimiento individual a nivel organizacional y lo integra en la red de conocimiento de la empresa. Por tanto, la generación de conocimiento organizacional depende del respaldo de la institución en torno a diversas fuentes potenciales de conocimiento, como individuos, grupos, equipos, proyectos, áreas y departamentos.

En la "Conferencia Mundial sobre la Educación Superior" organizada por la UNESCO en 2001, Francisco López Segrera anticipó que las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) estaban transformando el proceso de enseñanza-aprendizaje, introduciendo conceptos como la colaboración y la enseñanza asincrónica. Se destacaron recomendaciones para abordar desafíos urgentes, tales como la actualización continua de docentes, contenidos y currículos; la implementación de redes electrónicas para el aprendizaje; la adaptación de contribuciones científicas clave; la

modernización de sistemas de gestión y dirección; y la integración de la educación pública y privada, así como de la educación formal, informal y a distancia.

De acuerdo con la investigación llevada a cabo por Rangel y Peñalosa (2013), no hay un consenso claro sobre las competencias digitales que deben poseer los docentes universitarios. Sin embargo, se proponen ciertos indicadores a considerar: (a) Uso efectivo de las TIC, lo cual implica que el docente universitario debe adquirir habilidades en tecnología, mantenerse actualizado profesionalmente, emplear métodos de enseñanza adecuados y tener una actitud positiva hacia las nuevas tecnologías; (b) Aspectos formativos que abarcan la competencia instrumental, habilidades cognitivas, actitud hacia la tecnología y valores alineados con estos aspectos; (c) Enfoque en la gestión del conocimiento que incluya nociones básicas de TIC, incremento del conocimiento en tecnología, y la implementación de estrategias para la generación de conocimiento (Fernández A. , 2019)

Por otro lado, Levano-Francia y colaboradores (2019) destacan la estrecha reacción entre las competencias y la alfabetización digitales, resaltando la importancia de que los docentes universitarios adquieran habilidades en el uso adecuado de recursos tecnológicos, pedagógicos, informacionales, comunicativos y axiológicos.

En la UTEQ, los empleados muestran un alto nivel de participación y compromiso con sus actividades haciendo uso de las habilidades digitales, sin embargo, se requiere considerar las debilidades para convertirlas en fortalezas.

4.2. NIVEL DE APLICACIÓN DE HABILIDADES DIGITALES Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS.

La evaluación de las habilidades digitales demuestra su impacto significativo en las organizaciones contemporáneas, como es el caso de la Universidad. Es fundamental que los empleados adquieran estas competencias para demostrar un rendimiento óptimo y evitar el riesgo de ser destituidos.

Dentro de este marco, el rendimiento laboral se refiere a las prácticas que los empleados de una empresa llevan a cabo para mejorar continuamente la calidad del servicio, la eficiencia operativa y el desempeño organizacional. Esto implica la utilización efectiva de la competencia digital, que se define como la habilidad para emplear de manera eficiente las herramientas tecnológicas e internet en las actividades laborales.

4.2.1. Encuesta aplicada al personal administrativo en la aplicación de habilidades digitales

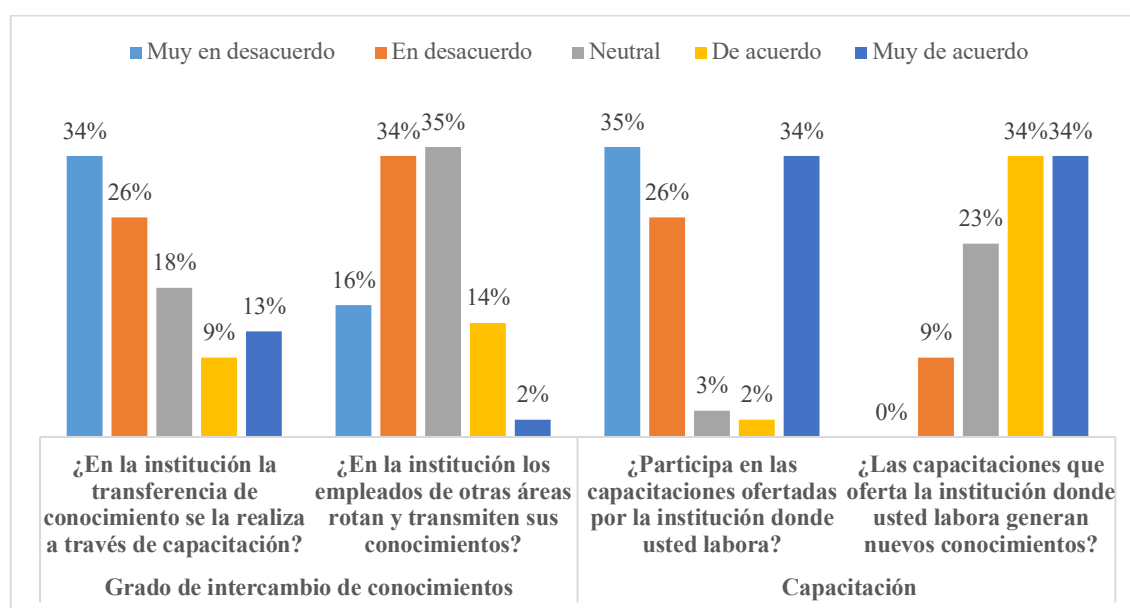
Tabla 3

Datos generales del personal administrativo de la UTEQ

| | | |
|------------------------|-----|------|
| Femenino | 57 | 52% |
| Masculino | 52 | 48% |
| Total | 109 | 100% |
| Nivel Académico | | |
| Tercer Nivel | 73 | 67% |
| Cuarto Nivel | 36 | 33% |
| Total | 109 | 100% |
| Edad | | |
| De 31 a 37 | 21 | 19% |
| De 38 a 44 | 32 | 29% |
| De 45 a 51 | 29 | 27% |
| De 51 a 57 | 19 | 17% |
| Menor a 30 | 8 | 7% |
| Total | 109 | 100% |

Nota: En la tabla 3 se muestra que el género que predomina es el femenino con el 52%, en su mayoría tiene un tercer nivel académico en un 67%, y un 33% cuarto nivel, además la edad que predomina en el personal está entre los 38 a 44 años, seguido por los de 45 a 51 años y apenas un 7% oscilan en una edad menor a 30 años.

Figura 5
Transferencia del conocimiento – capacitación



Nota: La figura 5, muestra los resultados sobre la transferencia del conocimiento y capacitación.

Análisis e interpretación

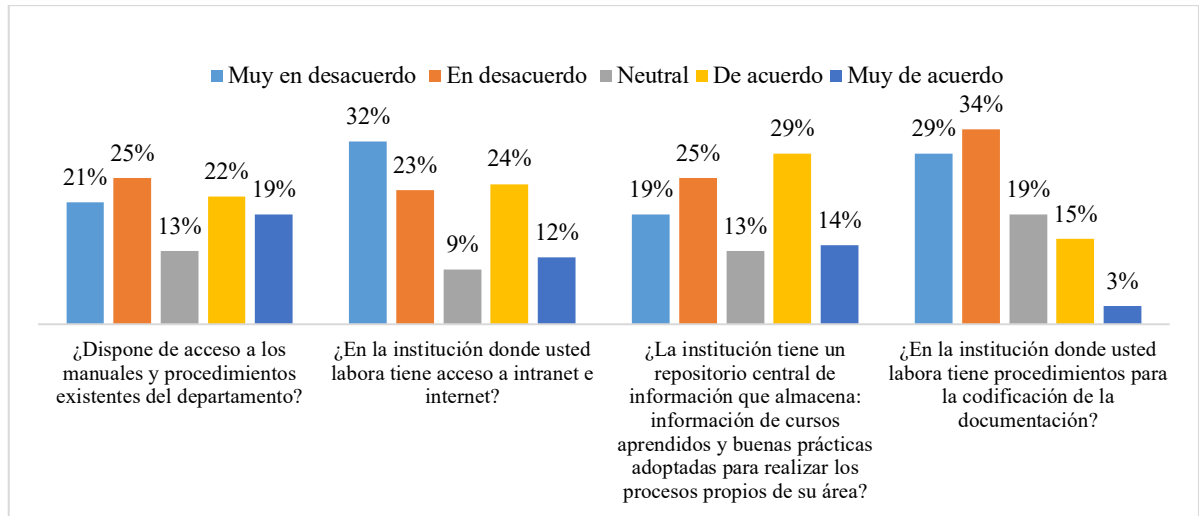
- Los resultados, muestran que el 13% y 9% de los encuestados manifestaron están muy de acuerdo y de acuerdo en que la institución realiza transferencia de conocimiento a través de capacitaciones; mientras que el 34% y el 26% están muy en desacuerdo y en desacuerdo y para un 18% es indiferente.
- Respecto a que si los empleados de otras áreas rotan y transmiten sus conocimientos, se evidencia que el 34% está en desacuerdo, para el 35% es

neutral, un 16% está muy en desacuerdo, el 14% y 2% de acuerdo y muy de acuerdo.

- Referente a la participación en las capacitaciones ofertadas por la institución; el 35% opinó estar muy en desacuerdo, un 23% en desacuerdo y el 14% indica que están muy de acuerdo y de acuerdo.
- En cuanto a si las capacitaciones brindadas generan nuevos conocimientos, el 8% manifestó estar muy de acuerdo, un 15% de acuerdo; mientras que un 23% respondió estar muy en desacuerdo y un 35% en desacuerdo.

Los datos presentados en la Figura 5, expresan una percepción generalmente negativa sobre la transferencia de conocimiento en la institución a través de capacitaciones. La mayoría de los encuestados no percibe que la institución esté realizando capacitaciones efectivas, ni que haya una rotación y transmisión adecuada de conocimientos entre diferentes áreas. Además, la participación en las capacitaciones ofertadas es baja y hay una percepción predominante de que estas capacitaciones no están generando nuevos conocimientos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de capacitación y transferencia de conocimiento dentro de la institución para aumentar su efectividad y participación.

Figura 6
Externalización del conocimiento



Nota: La figura 6, revela los resultados sobre la externalización del conocimiento con respecto a la disponibilidad de acceso a los manuales y procedimientos existentes del departamento

Análisis e interpretación

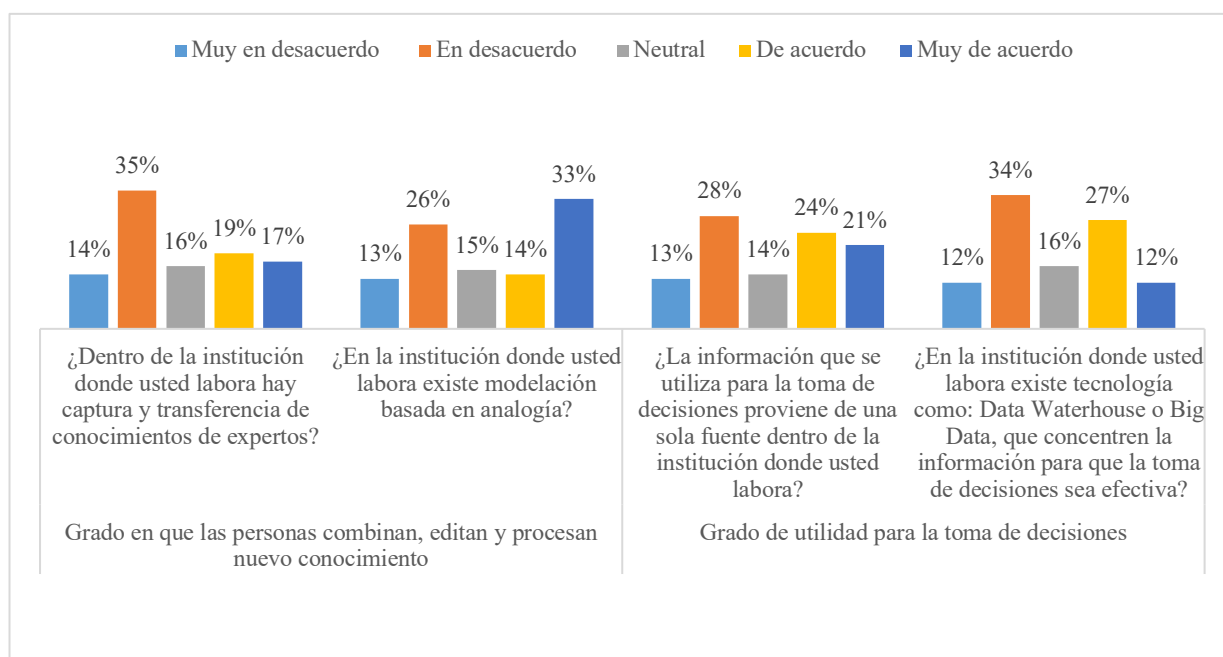
- De acuerdo a los resultados sobre la externalización del conocimiento; con respecto a la disponibilidad de acceso a los manuales y procedimientos existentes del departamento, el 19% y 22% opinaron estar muy de acuerdo y de acuerdo, mientras que un 25% y 21% opinaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, y un 13% manifestó estar neutral.
- En cuanto al acceso de intranet e internet; el 12% y 24% de los encuestados manifestaron estar muy de acuerdo y de acuerdo, mientras que un 32% y 23% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo.
- Respecto a la existencia de un repositorio central de información que almacene información de cursos aprendidos y buenas prácticas adoptadas para realizar los procesos propios de su área, se evidencia que el 14% manifestó estar muy de

acuerdo, seguido de un 29% que está de acuerdo; mientras el 19% y 25% opinó estar muy en desacuerdo y en desacuerdo; y un 13% opinó estar neutral.

- Referente a que, si la institución tiene procedimientos para la codificación de la documentación; de los encuestados el 3% y el 15% manifestó estar muy de acuerdo y de acuerdo, mientras que el 29% y 34% indicaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo y un 19% se mantuvo neutral.

Los resultados, revelan percepciones mayoritariamente negativas sobre varios aspectos relacionados con la externalización del conocimiento en la institución. Existe una opinión dividida sobre la disponibilidad de acceso a manuales y procedimientos, y una percepción predominantemente negativa sobre el acceso a intranet e internet. Aunque algunos de los encuestados reconocen la existencia de un repositorio central de información, sin embargo existe un porcentaje significativo que no está de acuerdo con su efectividad. Además, la mayoría de los encuestados percibe que los procedimientos para la codificación de la documentación son inadecuados. Estos hallazgos sugieren que la institución necesita revisar y mejorar sus estrategias y herramientas de externalización del conocimiento para asegurar una mejor accesibilidad y eficiencia en la gestión de la información.

Figura 7
Combinación del conocimiento



Nota: La figura 7, muestra los resultados sobre la combinación del conocimiento.

Análisis e Interpretación

- Los resultados muestran que el 17% y 19% de los encuestados indicó estar muy de acuerdo y de acuerdo en que existe la captura y transferencia de conocimientos de expertos. En contraste con un 14% que manifestó estar muy en desacuerdo y un 35% en desacuerdo; mientras un 16% se mantuvo neutral.
- Respecto al área en que existe modelación basada en analogía; el 33% manifestó estar muy de acuerdo, un 14% de acuerdo; mientras que el 13% y 26% opinaron estar muy en desacuerdo y de acuerdo y un 15% es neutral.
- En relación en que si la información que se utiliza para la toma de decisiones proviene de una sola fuente, el 21% de los encuestados respondió que está muy

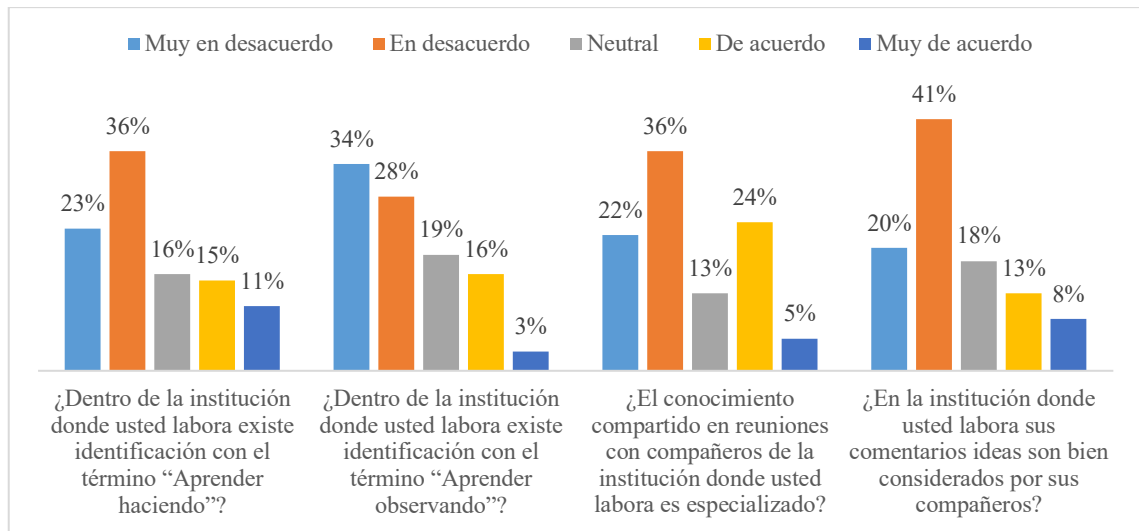
de acuerdo, un 24% de acuerdo. Sin embargo, un 13% expresó estar muy en desacuerdo y un 28% en desacuerdo, mientras que un 14% se mantuvo neutral.

- En cuanto a la existencia de tecnología como: Data Waterhouse o Big Data, que concentren la información para que la toma de decisiones sea efectiva, el 12% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo y el 27% de acuerdo. Por otro lado, un 12% indicó estar muy en desacuerdo y el 34% en desacuerdo, con un 16% manteniéndose neutral.

Se evidencia una comprensión de las percepciones de los encuestados sobre la combinación de conocimientos, así como la utilidad de las prácticas y tecnologías relacionadas con la toma de decisiones dentro de la institución. Lo que se hace necesario profundizar más en cada área, para comprender mejor las áreas de mejora y las fortalezas potenciales.

Respecto a la modelación basada en analogía y la presencia de tecnologías como Data Waterhouse o Big Data, las respuestas indican una variedad de opiniones, sin un consenso claro sobre la efectividad o presencia de estas prácticas y tecnologías, también existe una discrepancia en cuanto a la percepción del conocimiento compartido en reuniones con compañeros; los resultados sugieren que hay áreas de mejora potencial en la colaboración, la consideración de ideas y comentarios entre compañeros, así como en la percepción de los métodos de aprendizaje. Sería beneficioso para la institución explorar estas discrepancias y trabajar en mejorar la comunicación, la colaboración y la transferencia efectiva de conocimientos entre sus miembros.

Figura 8
Internalización del conocimiento



Nota: La figura 8, muestra los resultados sobre la Internalización del conocimiento.

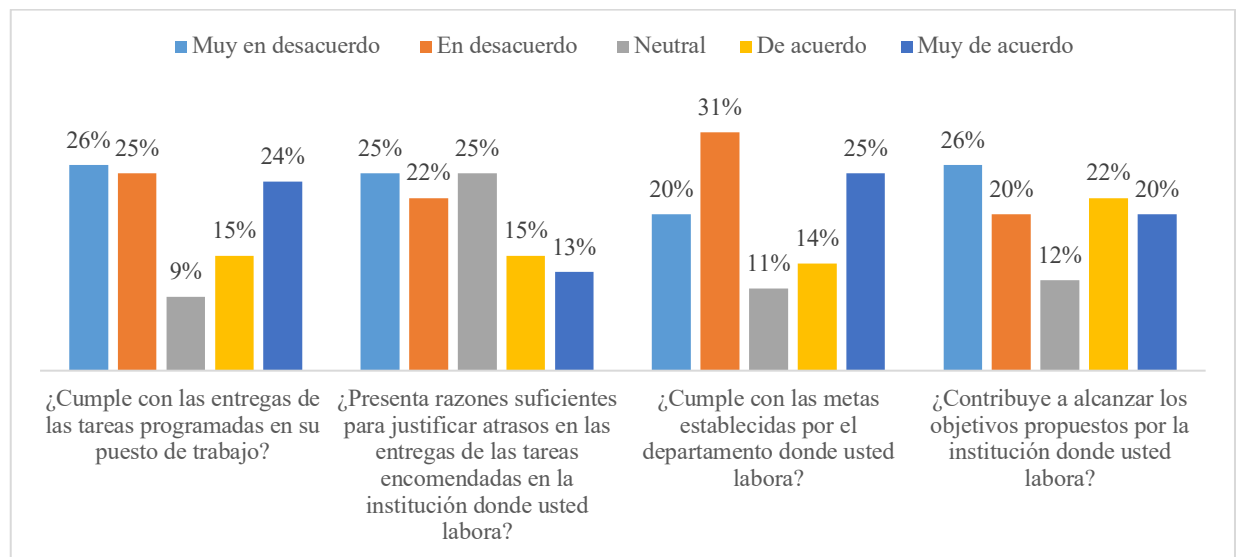
Análisis e Interpretación

- Referente a si existe identificación con el término “Aprender haciendo”, muestran que el 11% y el 15% indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo. En contraste, el 23% indicó estar muy en desacuerdo y el 36% en desacuerdo; mientras que un 16% se manifestaron neutrales.
- En cuanto a la identificación con el término “Aprender observando”; se observa que el 3% indicó estar muy de acuerdo y un 16% de acuerdo, mientras que un porcentaje mayoritario, el 34% opinó estar muy en desacuerdo y el 28% en desacuerdo.
- Respecto a que si el conocimiento compartido en reuniones con compañeros de trabajo es especializado, el 5% manifestó estar muy de acuerdo y el 24% de acuerdo. Por otro lado el 22% respondió estar muy en desacuerdo y un 36% en desacuerdo, mientras el 13% indicó estar neutral.

- En relación a que si los comentarios e ideas son bien considerados por los compañeros, el 8% de los encuestados expresó estar muy de acuerdo, el 13% de acuerdo; y en contraste, el 20% manifestó estar muy en desacuerdo y el 41% en desacuerdo, mientras que el 18% se mantuvo neutral.

Los datos mostrados en la Figura 8, muestran percepciones predominantemente negativas en diversas áreas clave relacionadas con el aprendizaje y la colaboración en el entorno laboral. La identificación con los conceptos de "Aprender haciendo" y "Aprender observando" es baja, lo que sugiere una implementación inadecuada de estos enfoques. La percepción sobre la especialización del conocimiento compartido en reuniones de trabajo se considera inadecuado, de la misma forma de comentarios e ideas por parte de los compañeros. Estos hallazgos indican la necesidad de revisar y mejorar las estrategias de aprendizaje y colaboración en la institución para fomentar un ambiente más positivo y productivo.

Figura 9
Productividad Laboral



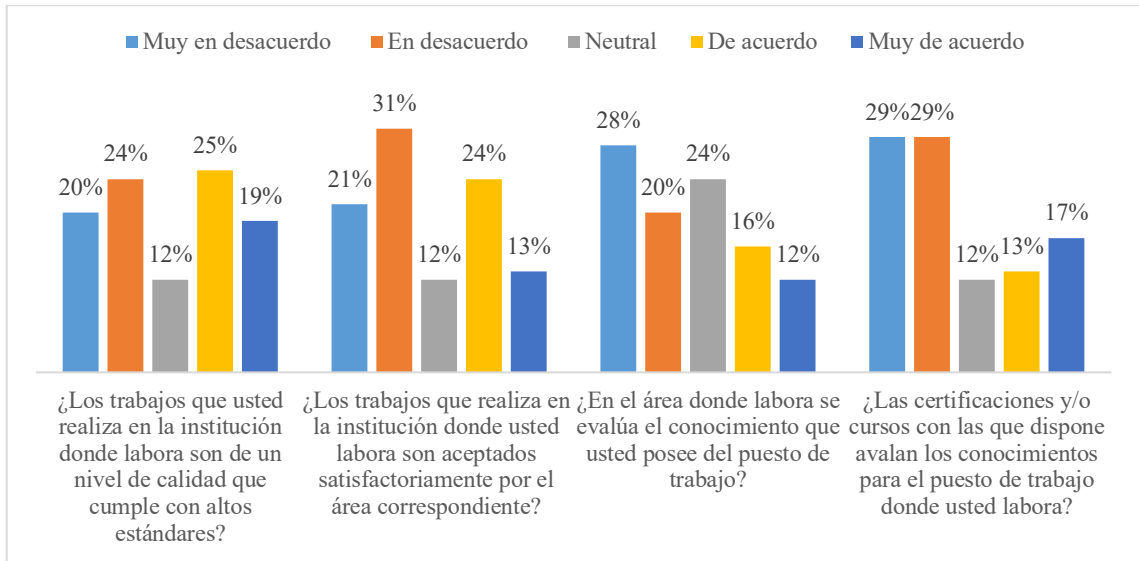
Nota: La figura 9, revela los resultados sobre la Productividad laboral.

Análisis e Interpretación

- Los resultados de la figura 9 muestra que un 24% y el 15% están muy de acuerdo y de acuerdo con respecto al cumplimiento de las tareas programadas; sin embargo el 26% indicó que está muy en desacuerdo y el 25% en desacuerdo.
- En cuanto a la justificación de atrasos en la entrega de tareas, el 13% de los encuestados expresó estar muy de acuerdo, el 15% de acuerdo; en contraste con el 25% que indicó estar muy en desacuerdo y un 22% en desacuerdo; no obstante un 25% se mantiene neutral.
- Respecto con el cumplimiento de las metas departamentales, los resultados reflejan que un 25% y 14% expresaron estar muy de acuerdo y de acuerdo; sin embargo el 20% y el 31% manifestaron estar muy en desacuerdo y en desacuerdo, mientras que el 11% indica estar neutral.
- En relación con la contribución para alcanzar los objetivos propuestos por la institución, el 20% manifestó estar muy de acuerdo y el 22% de acuerdo. En contraste, el 26% indicó estar muy en desacuerdo y el 20% en desacuerdo, con un 12% manteniéndose neutral.

La Figura 9, indica que los encuestados tienen percepciones mixtas en relación con el cumplimiento de tareas y metas, justificación de atrasos y contribución a los objetivos institucionales. Aunque hay un porcentaje considerable de encuestados que tiene opiniones positivas, la mayoría tiene percepciones negativas o se mantiene neutral. Estos hallazgos sugieren que existen áreas de mucha importancia de mejora en la gestión y cumplimiento de las tareas y objetivos dentro de la institución. Es necesario implementar estrategias que aborden estos desafíos para mejorar la eficiencia y el compromiso de los empleados.

Figura 10
Eficacia Laboral



Nota: La figura 10, revela los resultados sobre la Eficacia laboral.

Análisis e Interpretación

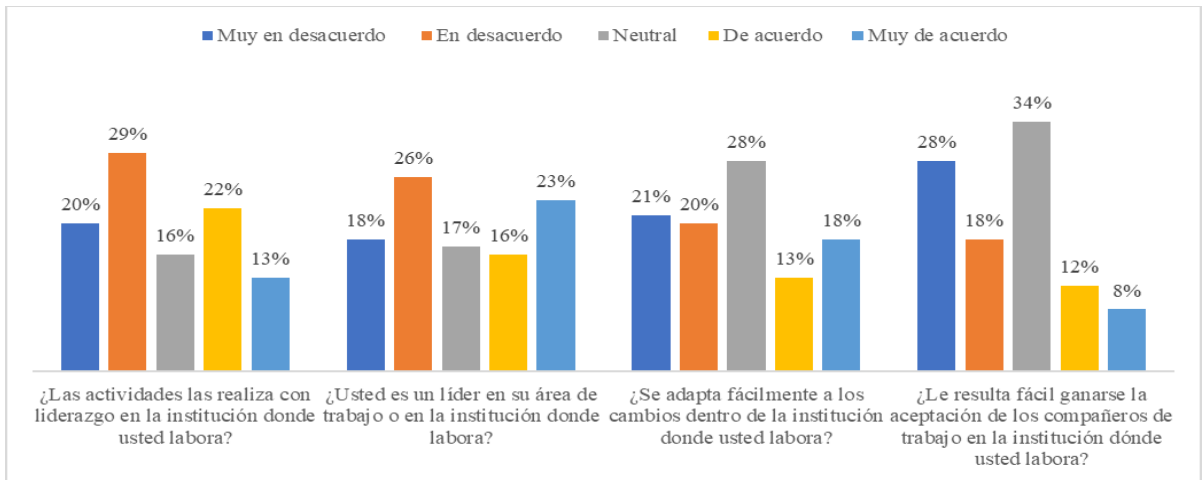
- Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados no está de acuerdo o está fuertemente en desacuerdo con la afirmación de que los trabajos realizados en la institución cumplen con altos estándares de calidad (44% en total). Esto indica la existencia de una percepción negativa en relación con la calidad del trabajo en la institución.
- Del mismo modo, una cantidad considerable de encuestados no está de acuerdo o está fuertemente en desacuerdo con la percepción de que los trabajos completados son aceptados de manera satisfactoria por el área respectiva (52% en total). Esta discrepancia podría señalar posibles dificultades en la comunicación o en la coordinación entre los empleados y las áreas pertinentes.
- El 48% de los encuestados no están de acuerdo o están fuertemente en desacuerdo con la idea de que se evalúa el conocimiento que se posee con respecto al puesto de trabajo. Esto indica la posibilidad de que haya una carencia de sistemas

formales para evaluar y mejorar el conocimiento de los empleados en sus funciones laborales.

- Las percepciones reflejadas en la encuesta sobre si las certificaciones y cursos que poseen respaldan sus habilidades para el trabajo muestra que un 58% en total se encuentra muy en desacuerdo y en desacuerdo; mientras que el 30% expresó estar muy de acuerdo y de acuerdo. Esto puede indicar escasa claridad o consenso en cuanto a la importancia y validez de las certificaciones y cursos dentro de la institución.

Se visualizan percepciones mayoritariamente negativas sobre la calidad del trabajo, la aceptación de trabajos completos, la evaluación del conocimiento y la validez de las certificaciones y cursos. Estos resultados sugieren la necesidad de revisar y mejorar los procesos internos, la comunicación entre departamentos, y los sistemas de evaluación y capacitación. Abordar estos problemas puede mejorar la satisfacción de los empleados y asegurar que el trabajo cumpla con altos estándares plataforma. Implementar sistemas formales de evaluación y garantizar que las certificaciones y cursos estén alineados con las necesidades del puesto también puede ser beneficioso para mejorar el rendimiento y la percepción general de la eficacia institucional.

Figura 11
Eficiencia Laboral



Nota: La figura 11, revela los resultados sobre la eficiencia laboral.

Análisis e Interpretación

- En la figura 11, se observa que la mayoría de los encuestados no se siente completamente seguro al liderar actividades en su lugar de trabajo, ya que el 49% de ellos expresó su desacuerdo con esta idea. Esto sugiere que podría existir una percepción extendida de carencia de liderazgo en las tareas laborales.
- En cuanto a si los participantes se ven a sí mismos como líderes en su campo laboral dentro de la institución, existen opiniones diversas. Un 39% está de acuerdo o muy de acuerdo, mientras que un 44% está en desacuerdo o muy en desacuerdo. Esto indica una percepción variada sobre la función de liderazgo personal entre los encuestados.
- En cuanto a la capacidad de adaptación a los cambios en la institución, se observa una variedad de respuestas. No obstante, el 41% de los encuestados expresaron desacuerdo o muy desacuerdo con la idea de que se adaptan con facilidad a los

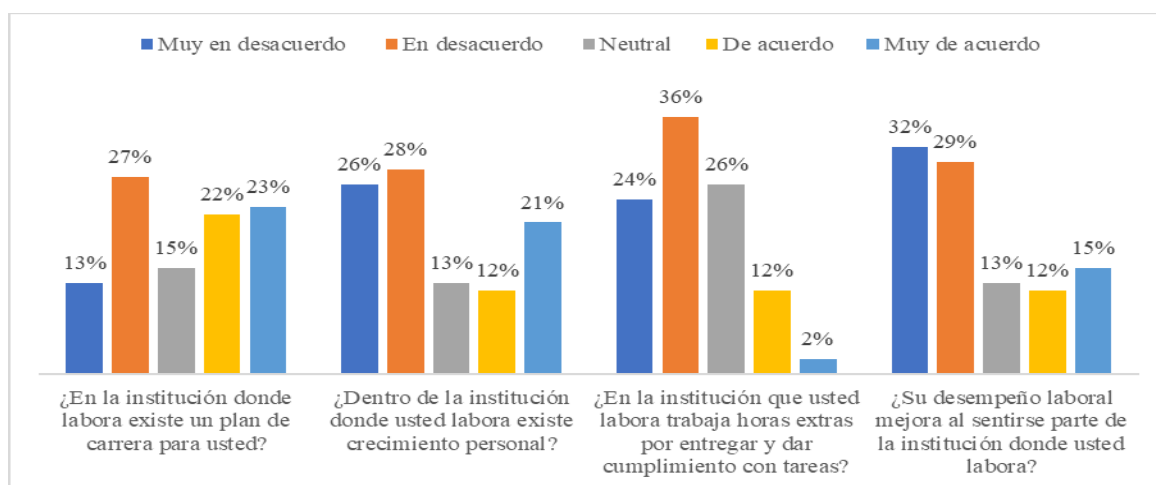
cambios. Esto sugiere la existencia de posibles obstáculos en la gestión del cambio dentro de la institución.

- La percepción de los compañeros de trabajo también refleja una variedad de puntos de vista. Mientras que el 20% percibe que es sencillo ganarse la aceptación de sus colegas, el 46% opina lo contrario. Esto indica posibles dificultades en las relaciones interpersonales en el entorno laboral.

Con los resultados, se evidencia una percepción general de inseguridad en el liderazgo de actividades laborales, una autoevaluación dividida en cuanto al rol de liderazgo personal, dificultades en la adaptabilidad a los cambios y desafíos en la aceptación entre compañeros de trabajo. Estos resultados indican la necesidad de intervenciones dirigidas a fortalecer el liderazgo, mejorar la gestión del cambio y fomentar un entorno de trabajo colaborativo y de apoyo.

Implementar programas de desarrollo de liderazgo, proporcionar apoyo durante los procesos de cambio y promover una cultura organizacional inclusiva y de respeto mutuo puede mejorar significativamente estas percepciones. Además, es fundamental establecer canales de comunicación efectivos y asegurar que los empleados sientan que sus habilidades y contribuciones son valoradas, lo que puede llevar a una mayor cohesión y satisfacción laboral.

Figura 12
Flexibilidad y responsabilidad institucional



Nota: La figura 12, revela los resultados sobre la flexibilidad y responsabilidad institucional.

Análisis e interpretación

- Según la figura 12, se observa que una parte significativa de los encuestados no percibe la presencia de un plan de carrera en la organización donde trabajan, pues el 40% de ellos se muestra en desacuerdo o muy en desacuerdo con esta afirmación, en contraste con solo el 45% que está de acuerdo o muy de acuerdo. Estos resultados indican una posible carencia de transparencia u organización en lo que respecta a las posibilidades de progreso profesional dentro de la institución.
- De manera similar, se observa una percepción desfavorable en relación con el desarrollo personal dentro de la organización. Más de la mitad de los encuestados (54%) no está de acuerdo o está completamente en desacuerdo con la idea de que existe crecimiento personal en la institución; mientras que un 33% está de acuerdo o muy de acuerdo.
- La idea de trabajar horas adicionales para completar las tareas en la institución no es bien recibida por la mayoría de los encuestados (60%), ya que manifiestan su

desacuerdo o muy desacuerdo; en contraste que solo un 14% expresó estar de acuerdo o muy de acuerdo.

- Esto sugiere que los empleados no ven como necesario o efectivo el trabajar horas extras para cumplir con sus obligaciones laborales.
- Un porcentaje significativo de participantes en la encuesta (61%) afirma que no se siente parte de la institución, por tanto, su desempeño es deficiente, por otro lado el 27% indica que si se siente comprometido con la institución y por ende mejora su desempeño laboral este resultado tiene coherencia con el liderazgo individual, donde la capacidad de un individuo para liderarse a sí mismo de manera efectiva, mostrando autenticidad, toma de decisiones proactivas y un enfoque claro hacia sus objetivos

El análisis de los datos presentados en la Figura 12, muestra la percepción en su mayoría negativa sobre la presencia de un plan de carrera, el desarrollo personal, la disposición a trabajar horas adicionales y el impacto de la integración en el rendimiento laboral. Estos resultados sugieren la necesidad de revisar y mejorar las políticas de desarrollo profesional, la gestión del tiempo y la integración de los empleados dentro de la organización.

Tabla 4

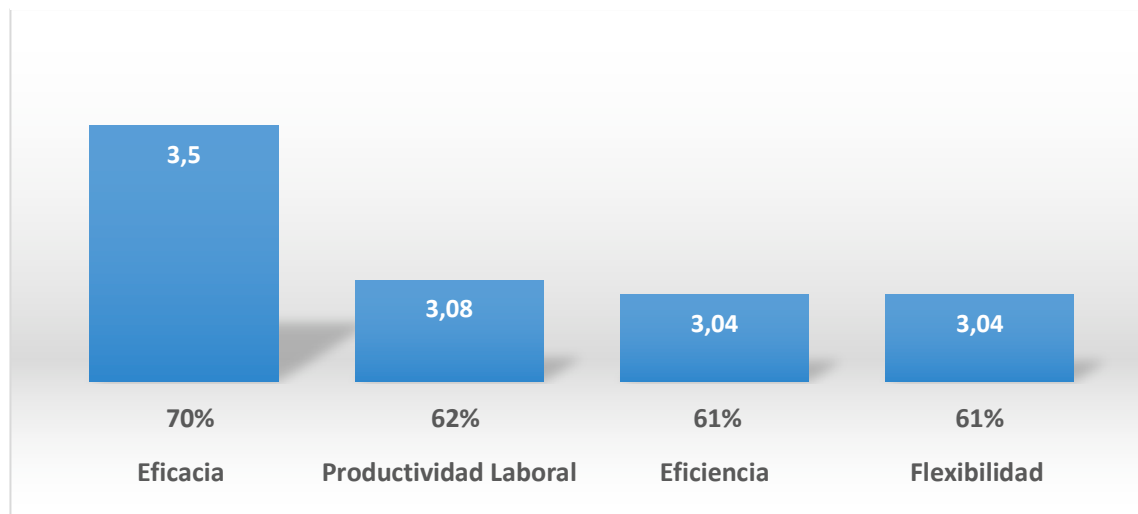
Nivel de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral

| No. | Dimensión | Promedio | % | Productividad laboral | Criterio |
|--------------|--|-------------|-------------|-----------------------|------------------|
| 1 | Eficacia Laboral | 3,50 | 70% | Aceptable | Debilidad |
| 2 | Productividad Laboral | 3.08 | 62% | Regular | Debilidad |
| 3 | Eficiencia Laboral | 3.04 | 61% | Regular | Debilidad |
| 4 | Flexibilidad y Responsabilidad Institucional | 3.04 | 61% | Regular | Debilidad |
| Total | | 3.16 | 63,5 | Regular | Debilidad |

Nota: La tabla 4, muestra la evaluación de varias dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo en términos de eficacia, productividad, eficiencia y flexibilidad/responsabilidad institucional.

Figura 13

Nivel de eficacia y eficiencia en el desempeño laboral



Nota: La figura 13, muestra los resultados de la evaluación de varias dimensiones del desempeño laboral del personal administrativo de la UTEQ.

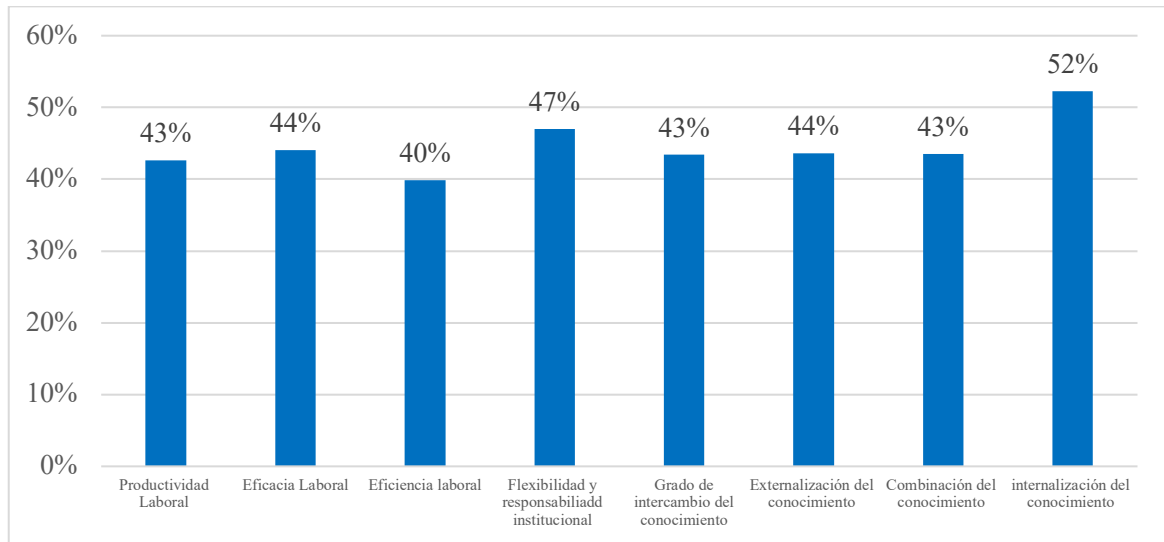
Análisis e Interpretación

Según los resultados, la eficacia laboral se destaca con una puntuación de 3.50 (70%), y se la considera aceptable, lo que indica un buen cumplimiento de objetivos y metas. Sin embargo, otras áreas como la productividad laboral con un promedio de 3.08 (62%) y eficiencia laboral con un 3.04 (61%), se califican como regulares, lo que señala un desempeño moderado en la producción de resultados y optimización con el uso de recursos; la dimensión flexibilidad y responsabilidad institucional muestra una puntuación de 3.04 (61%), lo que denota capacidad moderada para adaptarse a cambios y asumir responsabilidades.

Es importante indicar que ninguna de las dimensiones evaluadas alcanza puntajes excepcionales, lo que evidencia la necesidad de mejoras centradas en elevar el desempeño global del equipo administrativo.

Figura 14

Tendencia global de las dimensiones desempeño laboral y su incidencia eficiencia – Eficacia laboral



Nota: La figura 14, muestra el resultado del nivel de eficiencia y eficacia con habilidades digitales.

Análisis e interpretación

- El nivel de eficiencia y eficacia del personal administrativo, reflejado en la Figura 14, muestra variaciones significativas en distintas áreas. La flexibilidad y adaptabilidad destacan con el valor más alto (52%), indicando una alta capacidad para ajustarse a cambios y nuevos requerimientos.
- Respecto a la eficiencia laboral se encuentra en el punto más bajo (40%), sugiriendo que hay áreas importantes para mejorar en términos de optimización de procesos y reducción de errores. La productividad y la eficacia laboral están en un nivel similar (43% y 44% respectivamente), lo que muestra un desempeño medio pero consistente.
- La externalización y la combinación de habilidades directivas también presentan valores similares (44% y 43%), subrayando la importancia de mejorar estas competencias para fortalecer el desempeño global.

En este sentido, aunque hay fortalezas notables en adaptabilidad y externalización, se deben priorizar esfuerzos en mejorar la eficiencia y la eficacia laboral para alcanzar un desempeño más equilibrado y eficaz.

Tabla 5
Indicadores de Eficiencia y Eficacia

| Indicadores de eficiencia y eficacia | | | |
|---|--|---|---|
| PERSPECTIVAS | OBJETIVOS | INDICADORES | RESULTADOS |
| Capacitaciones | Numero de capacitaciones planificadas ejecutadas al año | $\frac{\text{Número de capacitaciones}}{\text{Número capacitaciones ejecutadas}}$ | 75,00% Brecha =25,00% |
| | Cumplimiento de metas | $\frac{\text{Número de metas cumplidas}}{\text{Número metas totales}}$ | 90% Brecha = 10% |
| Eficacia laboral | Cumple con las actividades programadas. | $\frac{\text{Número actividades programadas}}{\text{Total de actividades programadas}}$ | 90% Brecha = 10% |
| | Número de actividades cumplidas con estándar de calidad | $\frac{\text{Número de actividades cumplidas}}{\text{Total, de actividades cumplidas}}$ | 85 % Brecha = 15% |
| Eficiencia Laboral | Numero de empleado en el uso de plataformas | $\frac{\text{Número de empleados usando plataformas}}{\text{Total, de empleados usando plataformas}}$ | 60% Brecha = 40% |
| | Efectividad en el manejo de archivos con el uso de las TICs | $\frac{\text{Número de documento archivados}}{\text{Total de documento archivados}}$ | 77% Brecha = 23% |
| | Satisfacer las necesidades de los empleados de los departamentales | $\frac{\text{Número de empleados satisfechos}}{\text{de total de empleados satisfecho}}$ | 61% Brecha = 39% |
| | Grado de Compromiso | Grado de compromiso con las actividades administrativas. | $\frac{\text{Número de compromiso con las actividades}}{\text{Total de actividades actividades}}$ |

Nota: La Tabla5, muestra el resultado de los indicadores de eficiencia como resultado del desempeño laboral

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en la tabla 5, presentan indicadores para medir la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa, en cuatro perspectivas como son capacitaciones, eficacia laboral, eficiencia laboral y grado de compromiso.

- Los resultados mostraron que el 75% de las capacitaciones programadas fueron ejecutadas, evidenciando una brecha del 25%. Además, se cumplió con el 90% de las metas programadas.
- Respecto a la eficacia laboral, los resultados fueron generalmente positivos, con un 90% en el cumplimiento de las actividades programadas y un 85% en la calidad de actividades, con una brecha del 10% y 15% respectivamente.
- En relación con la eficiencia laboral, los resultados evidenciaron áreas de mejoras, particularmente en el uso de plataformas digitales por los empleados (60%) y la efectividad en el manejo de archivos con el uso de las TICs en un 77%. Las brechas del 40% y 23% indicaron que la integración tecnológica no está optimizada; además, el 61% se mostró satisfecho en cuanto a las necesidades de los empleados cuya brecha del 39% sugiere mejorar la gestión de recursos y satisfacción del personal para aumentar la eficiencia.
- El grado de compromiso del personal con las actividades administrativas es moderado, con un 61% de cumplimiento con una brecha del 39%, lo que sugiere fortalecer las estrategias para fomentar el compromiso y responsabilidad en las actividades.

Estos indicadores evidencian una efectividad razonable en el cumplimiento de metas y actividades, pero también revelan áreas de mejora como la integración de tecnologías digitales, la calidad en la ejecución de actividades y el compromiso del

personal. Priorizando estos aspectos, permitirá mejorar la eficiencia y eficacia operativa de la gestión administrativa.

Discusión objetivo 2

Según Noori & Meshkat (2021) en su estudio, se destaca la necesidad de implementar la digitalización para lograr ventajas competitivas basadas en valores que impulsen la calidad del servicio y el rendimiento laboral de los empleados. Esto implica promover el desarrollo de habilidades en competencias digitales para que los trabajadores puedan mejorar su desempeño en sus roles laborales, disminuyendo la ansiedad y la incertidumbre laboral, y reduciendo la brecha digital.

Según Montero, Merino, Monte, Ávila, & Cepeda, (2020), la digitalización presenta desafíos significativos en las organizaciones, lo que destaca la importancia para los empleados de adquirir y mejorar competencias digitales en áreas como la resolución de problemas, el acceso universal, la innovación, la alfabetización digital y la eficiencia en la atención a los usuarios.

Según Cabero, Barroso, Palacios, & Llorente (2020), la competencia digital es esencial para la sociedad futura y abarca diversas habilidades clave, como la alfabetización digital, la colaboración, la generación de contenidos, la seguridad y la resolución de problemas. Proponen seis niveles de competencia progresivos: pionero, líder, experto, integrador, explorador y novato.

En este contexto Lores, Sánchez, & García (2019), en la sociedad actual se requiere que las personas posean conocimientos integrales que abarquen la competencia en el uso de las TIC para mejorar su desempeño laboral en diversos entornos de trabajo. Estas habilidades deben enfocarse en promover la alfabetización digital, la colaboración,

la comunicación, la seguridad, la creación de contenidos y las competencias digitales necesarias para trabajar eficazmente en una unidad de gestión educativa.

Los empleados administrativos de la institución presentan deficiencias en sus roles laborales, lo que se traduce en una ejecución lenta de los procesos y una colaboración limitada en equipo que afecta la competencia en tecnologías de la información y comunicación. Estas dificultades probablemente se deben a aspectos operativos y de actitud negativos. Se observa una escasa familiaridad con sus tareas, una falta de excelencia en la gestión de los procesos, una baja disposición para trabajar en equipo y una carencia de habilidades de liderazgo que no están bien desarrolladas en los empleados.

4.3. RELACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO CON LAS HABILIDADES DIGITALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UTEQ

En el siguiente apartado se relaciona dos variables la gestión del conocimiento y las habilidades digitales con el fin de identificar los aspectos son relevantes y sujetos a mejoramiento.

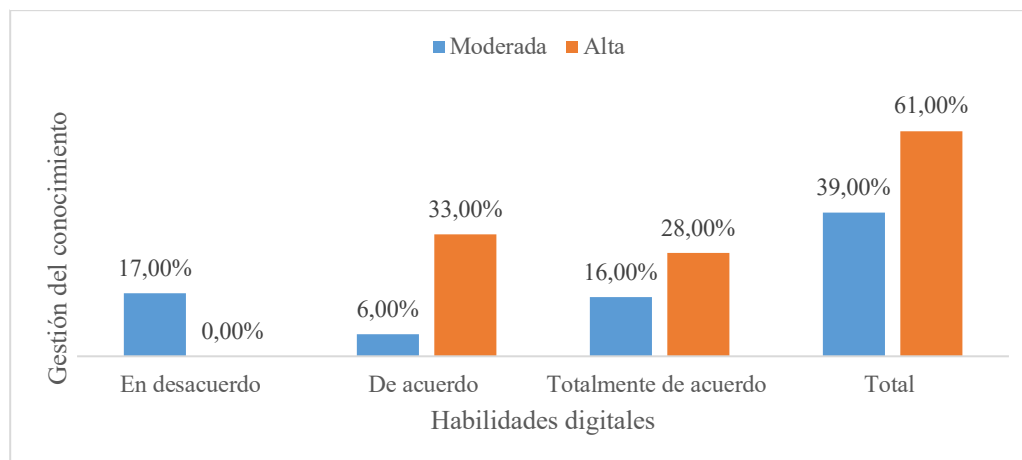
Tabla 6
Cruce de variable Gestión de conocimiento con habilidades digitales

| | | Gestión del Conocimiento | | |
|------------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------|--------------|
| | | Moderada | Alta | Total |
| habilidades digitales | En desacuerdo | 17,00% | 0,00% | 17,00% |
| | De acuerdo | 6,00% | 33,00% | 39,00% |
| | Totalmente de acuerdo | 16,00% | 28,00% | 44,00% |
| Total | | 39,00% | 61,00% | 100,00% |

Nota: La tabla 6, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con habilidades digitales.

Figura 15

Cruce de variable Gestión de conocimiento con habilidades digitales



Nota: La figura 15, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con habilidades digitales.

Análisis e interpretación

La tabla 6 presenta un análisis cruzado entre la Gestión del Conocimiento y las habilidades digitales. De los encuestados, el 39% reporta tener una Gestión del Conocimiento Moderada, mientras que el 61% tiene una Gestión del Conocimiento Alta. Al observar las habilidades digitales, se identifica que el 17% de aquellos con una Gestión del Conocimiento Moderada están en desacuerdo con la afirmación sobre sus habilidades digitales. En contraste, ninguno de los que reportan una Gestión del Conocimiento Alta está en desacuerdo.

El 6% de los encuestados con una Gestión del Conocimiento Moderada está de acuerdo con tener habilidades digitales, mientras que un notable 33% de aquellos con una Gestión del Conocimiento Alta también lo están. Finalmente, en el nivel de Totalmente de acuerdo, el 16% de los encuestados con una Gestión del Conocimiento Moderada se siente completamente seguro de sus habilidades digitales, en comparación con el 28% de los que reportan una Gestión del Conocimiento Alta.

El análisis de esta tabla sugiere una relación positiva entre la Gestión del Conocimiento y las habilidades digitales. Aquellos con una Gestión del Conocimiento Alta tienden a sentirse más seguros de sus habilidades digitales, con un mayor porcentaje en las categorías de acuerdo y totalmente de acuerdo. Por otro lado, una Gestión del Conocimiento Moderada se asocia con mayores niveles de desacuerdo en cuanto a habilidades digitales. Este hallazgo implica que fortalecer la Gestión del Conocimiento dentro de una organización podría mejorar la percepción y confianza de los empleados en sus habilidades digitales.

Tabla 7

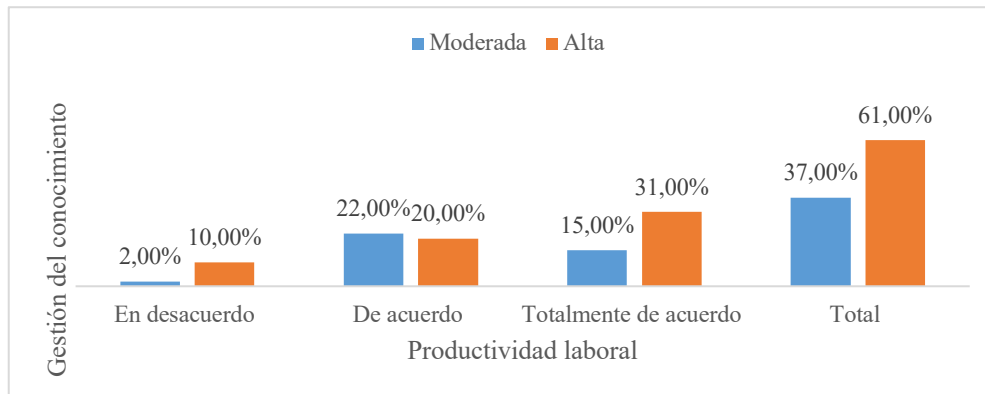
Cruce de Variable Gestión del conocimiento – Productividad laboral

| | | Gestión del conocimiento | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|-------------|--------------|
| | | Moderada | Alta | Total |
| Productividad laboral | En desacuerdo | 2,00% | 10,00% | 12,00% |
| | De acuerdo | 22,00% | 20,00% | 42,00% |
| | Totalmente de acuerdo | 15,00% | 31,00% | 46,00% |
| | Total | 37,00% | 61,00% | 100,00% |

Nota: La tabla 7, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con Productividad laboral.

Figura 16

Cruce de Variable Gestión del conocimiento – Productividad laboral



Nota: La figura 16, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con Productividad laboral.

Análisis e interpretación

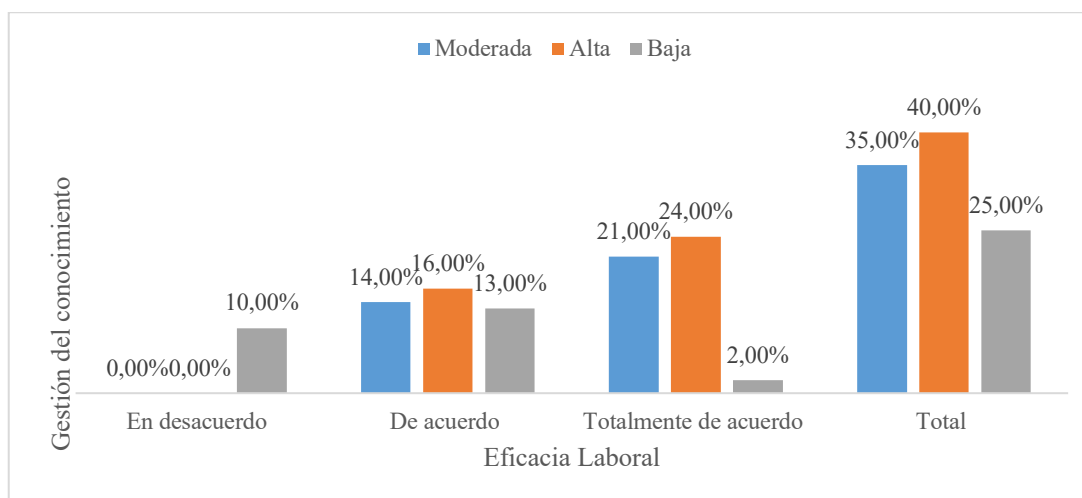
Los resultados como se observa en la tabla 7, al relacionar la gestión del conocimiento y la productividad laboral, se observa que el 61% de las personas consideran que la gestión del conocimiento es de nivel “Alto”, mientras que el 37% la percibe como moderada. En términos de productividad laboral, cuando la Gestión del Conocimiento es Alta, el 31% está totalmente de acuerdo con una alta Productividad Laboral, y solo el 10% está en desacuerdo. Por otro lado, cuando la Gestión del Conocimiento es Moderada, el 22% está de acuerdo con una alta Productividad Laboral, y solo el 2% está en desacuerdo.

Lo que indica que una mejor Gestión del Conocimiento está asociada con una mayor Productividad Laboral percibida por los encuestados. Los datos respaldan la idea de que implementar efectivas prácticas de Gestión del Conocimiento puede tener un impacto positivo en la Productividad Laboral de una organización.

Tabla 8*Cruce de variable Gestión de conocimiento con eficacia laboral*

| | | Gestión del conocimiento | | | |
|-------------------------|------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Moderada | Alta | Baja | Total |
| Eficacia Laboral | En desacuerdo | 0,00% | 0,00% | 10,00% | 10,00% |
| | De acuerdo | 14,00% | 16,00% | 13,00% | 43,00% |
| | Totalmente de acuerdo | 21,00% | 24,00% | 2,00% | 47,00% |
| Total | | 35,00% | 40,00% | 25,00% | 100,00% |

Nota: La tabla 8, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con Eficacia laboral.

Figura 17*Cruce de variable Gestión de conocimiento con eficacia laboral*

Nota: La figura 17, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con Eficacia laboral.

Análisis e interpretación

La relación entre la gestión del conocimiento y la eficacia laboral, tal como se aprecia en la tabla 8, muestra que el 35% de los encuestados reporta una Gestión del Conocimiento Moderada, el 40% como Alta y el 25% como Baja. Respecto a la Eficacia Laboral, el 10% está en desacuerdo, el 43% de acuerdo y el 47% totalmente de acuerdo.

Un hallazgo notable es que entre los encuestados con Gestión del Conocimiento moderada o alta, ninguno está en desacuerdo con su Eficacia Laboral. En contraste, el 10% de los encuestados con una Gestión del Conocimiento baja están en desacuerdo con su Eficacia Laboral. Además, el 24% de los encuestados con una Gestión del Conocimiento alta están totalmente de acuerdo con su Eficacia Laboral, comparado con solo el 2% de los encuestados con una Gestión del Conocimiento baja.

Estos resultados indican una conexión entre la percepción del rendimiento laboral y la gestión del conocimiento, donde aquellos que están más satisfechos con su rendimiento laboral tienden a ver la gestión del conocimiento como más efectiva. Así mismo, sugieren que una percepción de baja gestión del conocimiento podría impactar negativamente en el rendimiento laboral.

Cruce de variable Gestión de conocimiento con liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo

Tabla 9

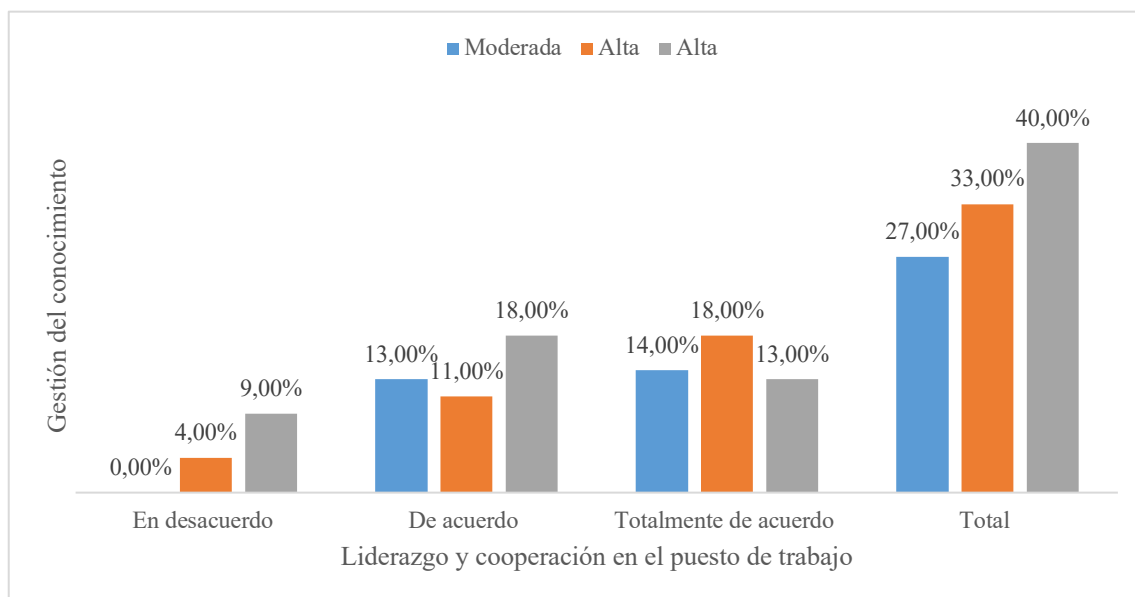
Cruce de variable Gestión de conocimiento con liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo

| | | Gestión del conocimiento | | | |
|--|------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | | Moderada | Alta | Baja | Total |
| Liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo | En desacuerdo | 0,00% | 4,00% | 9,00% | 13,00% |
| | De acuerdo | 13,00% | 11,00% | 18,00% | 42,00% |
| | Totalmente de acuerdo | 14,00% | 18,00% | 13,00% | 45,00% |
| Total | | 27,00% | 33,00% | 40,00% | 100,00% |

Nota: La tabla 9, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con el liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo.

Figura 18

Cruce de variable Gestión de conocimiento con liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo



Nota: La figura 18, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con Eficacia laboral.

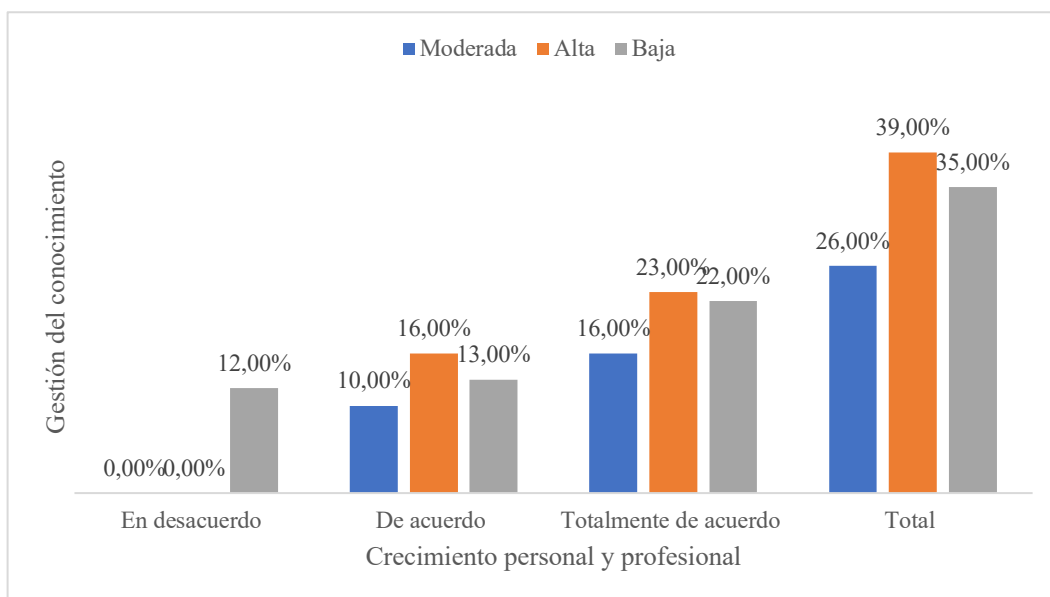
Análisis e Interpretación

En la tabla 9, se muestra los resultados que indican sobre la gestión del conocimiento en relación con el liderazgo y la cooperación en el entorno laboral, el 33% de los colaboradores consideran que la gestión del conocimiento es alta, mientras que el 27% la percibe como moderada. Además, se observa que el 9% de aquellos que muestran desacuerdo con el liderazgo y la cooperación perciben una gestión del conocimiento como baja, en contraste con el 18% de los que están de acuerdo y el 13% que están totalmente de acuerdo, quienes también la consideran baja. Esta relación es relevante, ya que aquellos que valoran un liderazgo y cooperación más efectivos tienden a percibir una gestión del conocimiento más avanzada.

Tabla 10*Cruce de variable Gestión de conocimiento con crecimiento personal y profesional*

| | | Gestión del conocimiento | | | |
|---|------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| | | Moderada | Alta | Baja | Total |
| Crecimiento personal y profesional | En desacuerdo | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | De acuerdo | 10,00% | 16,00% | 13,00% | 39,00% |
| | Totalmente de acuerdo | 16,00% | 23,00% | 22,00% | 61,00% |
| Total | | 26,00% | 39,00% | 35,00% | 100,00% |

Nota: La tabla 10, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con el crecimiento personal y profesional.

Figura 19*Cruce de variable Gestión de conocimiento con crecimiento personal y profesional*

Nota: La figura 17, muestra el cruce de variable entre Gestión del conocimiento con el crecimiento personal y profesional.

Análisis e Interpretación

Como se muestra en la tabla 10, el 26% de los encuestados reporta una Gestión del Conocimiento Moderada, el 39% indica una Gestión del Conocimiento Alta y un 35% como baja. En cuanto al crecimiento personal y profesional, el 39% está de acuerdo y el 61% está totalmente de acuerdo.

Se observa una relación positiva entre la Gestión del Conocimiento y el crecimiento personal y profesional. Cuando la Gestión del Conocimiento es Alta, el 23% está totalmente de acuerdo con un alto crecimiento personal y profesional, y un 16% está en desacuerdo. Por otro lado, cuando la Gestión del Conocimiento es Moderada, el 16% está totalmente de acuerdo con el crecimiento personal y profesional, y un 10% está de acuerdo.

Discusión Objetivo 3

Según lo expresado por Fernández y otros (2021), las habilidades digitales son fundamentales para que las personas puedan utilizar la tecnología en múltiples áreas como el trabajo, la educación, las compras, la información, el entretenimiento y la participación social. Estas habilidades son esenciales para mejorar la empleabilidad, la productividad, la creatividad y la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos futuros. En la actualidad, las habilidades digitales son consideradas tan importantes como las habilidades de lectoescritura y matemáticas en el mercado laboral, lo que permite a las personas asegurar un empleo digno y aprovechar las oportunidades que ofrece una economía y sociedad digitales.

En paralelo, Castillejos (2019) manifiesta que los cambios en la sociedad actual deberían incentivar a todos los estudiantes, empleados, docentes, a pasar de ser meros

consumidores para desempeñar un papel más activo que incluya tanto la adquisición de información como la creación de conocimiento en un mismo nivel. En un rol más orientado a la producción, los universitarios necesitan habilidades para manejar información y generar conocimiento en entornos digitales.

Actualmente la sociedad y la economía atraviesan un período de transformación en el cual ciertas competencias se han tornado fundamentales para que los trabajadores se inserten en el sistema productivo, y las instituciones se mantengan competitivas. Desde la perspectiva del mercado de trabajo la “alfabetización digital” es hoy tan relevante como la alfabetización en lenguaje y el desarrollo de las matemáticas; todas necesarias para lograr empleo decente y aprovechar las oportunidades que economía y sociedad crecientemente digital ofrece en términos de desarrollo personal e integración.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La tecnología no es nada. Lo importante es que tengas fe en la gente, que sean básicamente buenas e inteligentes, y si les das herramientas, harán cosas maravillosas con ellas”

Steve Jobs

5.1. CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos de la investigación a través de la aplicación de instrumentos utilizados en el desarrollo de esta y en consideración de cada uno de los objetivos específicos se concluye con lo siguiente:

- Los hallazgos indicaron que la mayoría del personal administrativo tiene conocimientos en el uso de dispositivos periféricos, manejo de información y almacenamiento. Sin embargo, una minoría significativa reporta la falta de recursos suficientes y una cantidad considerable no está capacitada en áreas específicas, lo cual afecta la efectividad en sus tareas diarias. Además, un porcentaje notable del personal no tiene oportunidades de crecimiento personal y profesional, lo que repercute en el desempeño eficiente de los administrativos.
- El personal administrativo muestra fortaleza en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, pero se identifican áreas de mejora en productividad, eficiencia, flexibilidad y responsabilidad. Además, existe insatisfacción entre los empleados debido al escaso reconocimiento de sus habilidades y conocimientos, así como hay la percepción de que las capacitaciones son generales, lo que incide en las competencias requeridas para sus puestos de trabajo. Esta situación genera una brecha entre las expectativas del personal y la evaluación obtenida, afectando negativamente la motivación y el compromiso laboral de los empleados.
- Los resultados muestran una correlación positiva entre la gestión efectiva de conocimientos y habilidades digitales, donde el 61% de los encuestados posee un alto nivel de habilidades digitales, lo que refleja que la mayoría del personal cuenta con las competencias necesarias para utilizar eficazmente las tecnologías digitales en su trabajo. Sin embargo, existe un porcentaje minoritario el 39%, que

necesita de apoyo adicional para elevar sus habilidades digitales y así contribuir aún más a la gestión del conocimiento en la organización.

5.2. RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones obtenidas por los resultados de la investigación, y a fin de fortalecer la capacidad del personal administrativo para enfrentar los desafíos digitales y mejorar su desempeño en la institución, se recomienda lo siguiente:

- Implementar políticas de organización digital con el objetivo de actualizar y optimizar los documentos de gestión, integrándolos a la red de comunicación y control digital, que permitirá obtener indicadores que faciliten la toma de decisiones y la mejora de procesos, especialmente aquellos dirigidos a fortalecer las actividades en cada puesto de trabajo.
- La implementación de capacitaciones en el manejo de sistemas deberá darse a todos los administrativos de la institución con mecanismos de monitoreo y evaluación, promoviendo una cultura de compromiso y trabajo en equipo. Estas medidas contribuirán a potenciar la productividad laboral y a asegurar el cumplimiento eficiente de los propósitos institucionales.
- Diseñar estrategias para potenciar el desarrollo de habilidades digitales que impulsen la eficaz utilización de la gestión del conocimiento, además de reconocer la productividad laboral del personal administrativo, con el fin de fortalecer la conexión entre la gestión del conocimiento y las habilidades digitales, asegurando niveles óptimos de desempeño y eficacia en el ámbito laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador. Incluyen las reformas aprobadas en el Referéndum y Consulta Popular de 7 de mayo de 2011* (Vol. 449). Registro oficial.
- Código del Trabajo. (2005). *Código del Trabajo. Última modificación: 12-may-2023*. Registro Oficial Suplemento.
- Eregaña, N. (2023). La gestión del conocimiento en las organizaciones como medida de adaptación al nuevo entorno laboral. *Revista de relaciones laborales*, p. 49.
- Pérez, L. & Rivero, I. (2020). Gestión del Conocimiento Científico, un acercamiento para su organización. *Panorama*, p. 11-17.
- Iniesta, I., Segura, A. & Mancho, A. (2020). Las competencias digitales como recursos intangible en la empresa. *Prisma Social*, 29, p. 155-171.
- García, Z., Olivera, D. & Díaz, A. (2023). Auditorías del conocimiento: un reto para la gestión del conocimiento en las universidades. *Scielo*, 13(1), p. 12.
- Jiménez, D., Jiménez, A. & Redondo, P. (2019). Gestión del conocimiento organizacional en instituciones de educación superior: un estudio de caso. *Dialnet*, p. 13-162.
- De Guglielmo, Z. & Rodríguez, A. (2018). Socialización del conocimiento y tecnologías de la información. *Redalyc*, p. 193-204.
- Montoya, C. & La Serna, N. (2022). Modelo de gestión tecnológica del conocimiento para el proceso de mejora de la generación del conocimiento en unidades de información. *Redalyc*, 27, p. 22.
- Díaz, J., Sarmiento, J., Ruiz, G., et. al... (2022). Habilidades digitales de los estudiante de pregrado en el manejo de herramientas informáticas durante las clases en línea. *FIPCAEC*, 7(4), p. 3-20.
- Arango, C., Cruz, M, Mesa, B., González, D., et.al. (2022). Brecha digital: una revisión de literatura en español. *UTE*(19), p. 52-65.
- Yong, L. (2022). La alfabetización informacional y digital: una mirada al desarrollo de estas competencias en los estudiantes. *Conciencia Digital*, 5(2), p. 102-121.
- García, R. & Pérez, A. (2020). Comunicación y Educación en un mundo digital y conectado. Presentación. *Ícono*, 18(2), p. 12.
- Castillejos, B. (2019). Gestión de información y creación de contenido digital en el prosumidor millennial. *Redalyc*, 11(1), p. 24-39.
- Jurado, F., Yarad, P. & Carrión, J. (2020). Análisis de las características del sector microempresarial en Latinoamérica y sus limitantes en la adopción de tecnologías para la seguridad de la información. *ECOCIENCIA*, 7(1), p. 21.

- Vargas, G. (2019). Competencias digitales y su integración con herramientas tecnológicas en educación superior. *Scielo*, 60(1), p. 10.
- Pérez, B., Lazo, C. & Nogales, A. (2020). Diseño de un proyecto de capacitación en competencias digitales de los colectivos vulnerables, mediadores en educación permanente y MYPES-PYMES en Aragón. *Dialnet*, 10(1), p. 75-96.
- González, W. & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Redalyc*(51), p. 54-74.
- Carrión, B. & Alama, M. (2022). Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. *Scielo*, 9(1), p. 81-103.
- Blanco, C. (2021). Centros de ciencia en Colombia: intercambio de conocimiento tácito entre los mediadores y el público en la comunicación de la ciencia. *Redalyc*, 14(2), p. 20.
- Belly, P. (18 de 11 de 2021). *Management journal.net*. Obtenido de <https://www.managementjournal.net/lideres-opinion/que-es-el-conocimiento-tacito-implicito-y-explicito>
- León, M., Ponjuán, G. & Rodríguez, M. (2019). Procesos estratégicos de la gestión del conocimiento. *Scielo*, p. 9.
- IICA. (2021). Guía para la negociación y formulación de proyectos en red. *Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura*, P. 20.
- Hernández, J. & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso administrativo. *Boletín científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*, p. 66-67.
- Casas, J. (2020). Herramientas digitales en el área de recursos humanos de la consultora Marco Marketing en el año 2020. *Universidad privada del norte*, p. 118.
- Ramírez, G., Magaña, D. & Ojeda, N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Scielo*, 7(20), p. 20.
- Fréré, J., Véliz, P., Sarco, E. & Campoverde, K. (2022). La percepción, la cognición y la interactividad. *Recimundo*, p. 151-159.
- Gaspar, M. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Dialnet*, 6(8), p. 318-329.
- Rojó, M., Padilla, A. & Miguel, R. (2019). La innovación y su importancia. *Uisrael*, 6(1), p. 14.
- Soledispa, L. & Murillo, I. (2020). La globalización y las tecnologías de la información y comunicación. *REICOMUNICAR*, 3(6), p. 20.
- Correa, A., Benjumea, M., & Valencia, A. (2019). Gestión del conocimiento: una alternativa para resolver problemas educativos. *Revista Electrónica Educare*.

- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, É. (2021). *La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de.* Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/tcg/v6n18/2448-6388-tcg-6-18-53.pdf>
- Fernández, A. (2019). La formación en competencias digitales de los profesionales de la salud en el lugar de trabajo. *SciELO Analytics*.
- Noori, R., & Meshkat, Z. (2021). Seguridad laboral, habilidades y competencias digitales en el sector bancario; ¿Están relacionados? *Journal of Human Resource Studies*,.
- Montero, J., Merino, F., Monte, E., Ávila, J., & Cepeda, J. (2020). Competencias digitales clave de los profesionales sanitarios. *Educación Médica*, 338-344.
- Cabero, J., Barroso, J., Palacios, A., & Llorente, C. (2020). Marcos de Competencias Digitales para docentes universitarios: su evaluación a través del coeficiente competencia experta. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, <https://doi.org/10.6018/reifop.413601>.
- Lores, B., : Sánchez, P., & García, M. (2019). La formación de la competencia digital en los docentes. *Profesorado*. Obtenido de Revista .
- Fernández, K., Reyes, S., & López, M. (2021). Apropiación tecnológica, habilidades digitales y competencias digitales de los estudiantes universitarios: Mapeo Sistemático de la Literatura. *Conhecimiento Online*.
- Castillejos, B. (2019). Gestión de información y creación de contenido digital en el prosumidor millennial. *SciELO Analytics*.

ANEXOS

1. Certificado anti plagio

Quevedo, junio del 2024

Doctor

Byron Oviedo Bayas PhD.

DECANO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Presente. -

De mi consideración:

Por medio del presente, me permito hacer llegar los resultados obtenidos por la herramienta Anti-plagio COMPILATIO, respecto al trabajo de Investigación titulado ***GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UTEQ, AÑO 2023***. A cargo del aspirante a Magister Ing. Carmen Elizabeth Párraga Padilla, portadora de la cédula de identidad **1204362683**, estudiante de la maestría en Administración de Empresas cuyo resultado del análisis es el siguiente.

 **CERTIFICADO DE ANÁLISIS**
magister

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CARMEN PARRAGA PADILLA

2%
Textos sospechosos

3% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas (ignorado)
< 1% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
1% Idiomas no reconocidos (ignorado)

| | | |
|---|--|-------------------------------|
| Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CARMEN PARRAGA PADILLA.docx | Depositante: NELLY NARCISA MANJARREZ FUENTES | Número de palabras: 25.268 |
| ID del documento: 46ac35779da688411976c972f85a8179755c203c | Fecha de depósito: 28/5/2024 | Número de caracteres: 169.356 |
| Tamaño del documento original: 2,55 MB | Tipo de carga: interface | |
| | fecha de fin de análisis: 28/5/2024 | |

Atentamente,

Dra. Nelly Manjarrez Fuentes PhD.
DIRECTORA DEL PROYECTO

2. Oficio para aprobación para realización de proyecto de investigación

UTEQ Universidad Técnica Estatal de Quevedo
La primera universidad agropecuaria del Ecuador

CERTF-UATH-95-2024

María Edilma Párraga Cedeño, Directora de la Unidad de Talento Humano, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo

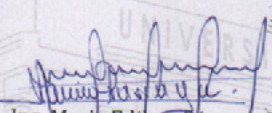
CERTIFICA QUE:


Que, la ING. PARRAGA PADILLA CARMEN ELIZABETH, portadora de la C.C. N° 1204362683, estudiante de la Maestría Administración de Empresas de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, fue autorizada para que realice su investigación titulada "GESTION DEL CONOCIMIENTO Y SU IMPACTO EN LAS HABILIDADES DIGITALES PARA LA EFICIENCIA Y EFICACIA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, AÑO 2023." Para la obtención de su título de Magister. Caso de ser necesario me remitiré a mis archivos.

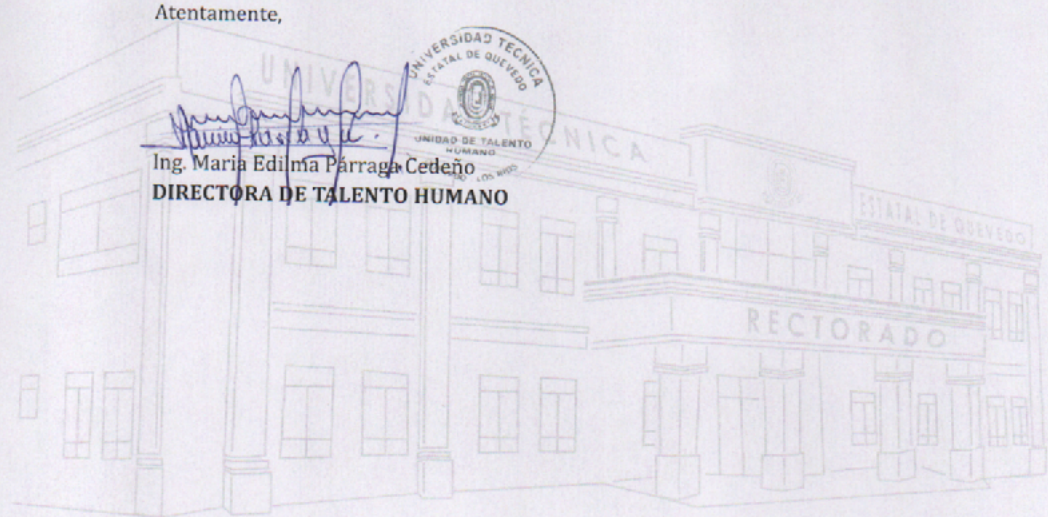
Información que se emite por constar así en los registros correspondientes a los que me remitiré en caso de ser necesario.




Quevedo, febrero 15 de 2024

Atentamente,


Ing. María Edilma Párraga Cedeño
DIRECTORA DE TALENTO HUMANO





(+593) 5 3792-220 Ext. 6001  info@uteq.edu.ec  www.uteq.edu.ec  Campus Central, Av. Ouito km. 1 1/2 vía a Santo Domingo de los Tsáchilas, Quevedo-Los Ríos-Ecuador

4 / 5

3. Encuesta

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

| N° | ÍTEMS | ESCALA | | | | |
|---|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| VARIABLE HABILIDADES DIGITALES | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión 1: Conocimiento Digital | | | | | | |
| 1 | ¿Se conecta a los periféricos (escáner, impresora, webcam, etc.) y ordenador sin dificultades? | | | | | |
| 2 | ¿Tiene la capacidad para instalar un software? | | | | | |
| 3 | ¿Es capaz de administrar recursos de ordenadores a través de un sistema operativo? | | | | | |
| 4 | ¿Gestiona y utiliza un antivirus? | | | | | |
| 5 | ¿Puede elaborar y editar textos de forma digital? | | | | | |
| 6 | ¿Crea y edita presentaciones de manera digital? | | | | | |
| 7 | ¿Puede crear hojas de cálculo y diseñar imágenes digitales? | | | | | |
| Dimensión 2: Comunicación digital | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | ¿Utiliza el correo para comunicarse con otros colaboradores o clientes externos? | | | | | |
| 9 | ¿Usa la web como herramienta de comunicación? | | | | | |
| 10 | ¿Puede utilizar la web de forma asincrónica para comunicarse? | | | | | |
| 11 | ¿Participa dinámicamente en los entornos digitales, espacios colaborativos y redes sociales, haciendo aportaciones apreciables? | | | | | |
| 12 | ¿Conoce cómo acceder a contenidos digitales, que le ayuden a dar seguimiento a información importante? | | | | | |
| 13 | ¿Usa de manera sistémica la información adquirida para agregar valor a sus conocimientos y resultados obtenidos? | | | | | |
| 14 | ¿Utiliza eficazmente los medios digitales para comunicarse de manera productiva con los colaboradores? | | | | | |
| 15 | ¿Instaura relaciones afectivas y contactos profesionales a través de los medios digitales? | | | | | |
| Dimensión 3: Gestión de la Información | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | | | | | | |
|------------------------------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 16 | ¿A través de los medios digitales ha logrado relacionarse con profesionales que aporten a sus intereses? | | | | | |
| 17 | ¿Por medio del internet ha podido encontrar información relevante para sus objetivos? | | | | | |
| 18 | ¿Cuenta con la capacidad de adquirir información desde cualquier lugar, en tiempo real? | | | | | |
| 19 | ¿Puede suscribirse a bases de datos que le ayuden a obtener información relevante para sus objetivos? | | | | | |
| 20 | ¿Puede guardar y almacenar información digital de manera organizada, para localizarla con facilidad? | | | | | |
| 21 | ¿Es capaz de localizar y diferenciar las nuevas fuentes que proporcionan información y acoplarlas con las que ya existen? | | | | | |
| 22 | ¿Usa sistemas informáticos para acceder a información? | | | | | |
| 23 | ¿Utiliza diferentes fuentes de búsqueda según el tipo y el formato de la información: texto, imagen, datos numéricos, mapa, audiovisual? | | | | | |
| 24 | ¿Guarda, archiva y recupera la información en Internet? | | | | | |
| 25 | ¿Conoce herramientas y recursos para la buena gestión del conocimiento en ámbitos digitales? | | | | | |
| Dimensión 4: Trabajo en red | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | ¿Participa en los trabajos, procesos y objetivos que se comparten a través de los medios digitales? | | | | | |
| 28 | ¿Crea documentos cooperativos en línea? | | | | | |
| 29 | ¿Organiza y trabaja en equipo utilizando herramientas digitales? | | | | | |
| 30 | ¿Coordina los recursos y el tiempo, utilizando medios digitales de manera eficiente? | | | | | |
| 31 | ¿Genera e implementa métodos estratégicos a nivel personal y organizacional, para trabajar en la red?. | | | | | |

| | | Muy de acuerdo | De acuerdo | Indiferente | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|-----------|---|----------------|------------|-------------|---------------|-------------------|
| Nº | VARIABLE: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DIMENSIONES / ÍTEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | Indicador: Grado de intercambio de conocimientos | | | | | |
| 1 | ¿En la institución la transferencia de conocimiento se la realiza a través de capacitación? | | | | | |
| 2 | ¿En la institución los empleados de otras áreas rotan y transmiten sus conocimientos? | | | | | |
| | Indicador: Capacitación | | | | | |
| 3 | ¿Participa en las capacitaciones ofertadas por la institución donde usted labora? | | | | | |
| 4 | ¿Las capacitaciones que oferta la institución donde usted labora generan nuevos conocimientos? | | | | | |
| | DIMENSION 2: Externalización del conocimiento | | | | | |
| | Indicador: Grado en que las personas manifiestan sus ideas | | | | | |
| 5 | ¿Dentro de la institución donde usted labora dispone de acceso a los manuales y procedimientos existentes del departamento? | | | | | |
| 6 | ¿En la institución donde usted labora tiene acceso a intranet e internet? | | | | | |
| | Indicador: Gestión de elaboración y codificación de documentación | | | | | |
| 7 | ¿La institución donde usted labora tiene un repositorio central de información que almacena: información de cursos aprendidos y buenas prácticas adoptadas para realizar los procesos propios de su área? | | | | | |
| 8 | ¿En la institución donde usted labora tiene procedimientos para la codificación de la documentación? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 3: Combinación del conocimiento | | | | | |
| | Indicador: Grado en que las personas combinan, editan y procesan nuevo conocimiento | | | | | |
| 9 | ¿Dentro de la institución donde usted labora hay captura y transferencia de conocimientos de expertos? | | | | | |
| 10 | ¿En la institución donde usted labora existe modelación basada en analogía? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| | Indicador: Grado de utilidad para la toma de decisiones | | | | | |
| 11 | ¿La información que se utiliza para la toma de decisiones proviene de una sola fuente dentro de la institución donde usted labora? | | | | | |
| 12 | ¿En la institución donde usted labora existe tecnología como: Data Warehouse o Big Data, que concentren la información para que la toma de decisiones sea efectiva? | | | | | |
| | DIMENSIÓN 4: Internalización del conocimiento | | | | | |
| | Indicador: Grado en que las personas reconocen el conocimiento relevante | | | | | |
| 13 | ¿Dentro de la institución donde usted labora existe identificación con el término "Aprender haciendo"? | | | | | |
| 14 | ¿Dentro de la institución donde usted labora existe identificación con el término "Aprender observando"? | | | | | |
| 15 | ¿El conocimiento compartido en reuniones con compañeros de la institución donde usted labora es especializado? | | | | | |
| 16 | ¿En la institución donde usted labora sus comentarios ideas son bien considerados por sus compañeros? | | | | | |

| Nº | VARIABLE: EFICIENCIA / EFICACIA DIMENSIONES / ÍTEMS | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| | DIMENSION 1: Productividad laboral | | | | | |
| | Indicador: Nivel de producción del personal | | | | | |
| 1 | ¿Cumple con las entregas de las tareas programadas en su puesto de trabajo? | | | | | |
| 2 | ¿Presenta razones suficientes para justificar atrasos en las entregas de las tareas encomendadas en la institución donde usted labora? | | | | | |
| | Indicador: Cumplimiento de las metas del trabajador | | | | | |
| 3 | ¿Cumple con las metas establecidas por el departamento donde usted labora? | | | | | |
| 4 | ¿Contribuye a alcanzar los objetivos propuestos por la institución donde usted labora? | | | | | |
| | DIMENSION 2: Eficacia laboral | | | | | |
| | Indicador: Percepción del nivel plataforma de trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5 | ¿Los trabajos que usted realiza en la institución donde labora son de un nivel plataforma que cumple con altos estándares? | | | | | |
| 6 | ¿Los trabajos que realiza en la institución donde usted labora son aceptados satisfactoriamente por el área correspondiente? | | | | | |
| | Indicador: Conocimiento dentro del puesto de trabajo | | | | | |
| 7 | ¿En el área donde labora se evalúa el conocimiento que usted posee del puesto de trabajo? | | | | | |
| 8 | ¿Las certificaciones y/o cursos con las que dispone avalan los conocimientos para el puesto de trabajo donde usted labora? | | | | | |
| | DIMENSION 3: Eficiencia Laboral | | | | | |
| | Indicador: Liderazgo y cooperación en el puesto de trabajo | | | | | |
| 9 | ¿Las actividades las realiza con liderazgo en la institución donde usted labora? | | | | | |
| 10 | ¿Usted es un líder en su área de trabajo o en la institución donde labora? | | | | | |
| | Indicador: Nivel de adaptabilidad del trabajador | | | | | |
| 11 | ¿Se adapta fácilmente a los cambios dentro de la institución donde usted labora? | | | | | |
| 12 | ¿Le resulta fácil ganarse la aceptación de los compañeros de trabajo en la institución donde usted labora? | | | | | |
| | DIMENSION 4: Flexibilidad y responsabilidad institucional | | | | | |
| | Indicador: Crecimiento personal y profesional | | | | | |
| 13 | ¿En la institución donde labora existe un plan de carrera para usted? | | | | | |
| 14 | ¿Dentro de la institución donde usted labora existe crecimiento personal? | | | | | |
| | Indicador: Grado de compromiso con la institución | | | | | |
| 15 | ¿En la institución que usted labora trabaja horas extras por entregar y dar cumplimiento con tareas? | | | | | |
| 16 | ¿Su desempeño laboral mejora al sentirse parte de la institución donde usted labora? | | | | | |

4. Validación de expertos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo UTEQ, año 2023.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión del conocimiento / habilidades digitales / eficiencia y eficacia

3. Maestrante:

Ing. Carmen Párraga Padilla

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Quevedo, 09 febrero del 2024



Ingeniero PhD. Jorge Murillo Oviedo
Cédula
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo UTEQ, año 2023.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión del conocimiento / habilidades digitales / eficiencia y eficacia

3. Maestrante:

Ing. Carmen Párraga Padilla

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad. Se ha realizado algunas sugerencias de forma y planteado algunas preguntas que se espera sirvan de reflexión para decidir alguna modificación o mantener el original. Así, se espera que el instrumento revisado permita recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Quevedo, 09 febrero del 2024



Ing. PhD. Orlando Erazo Moreta
1204520959

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo UTEQ, año 2023.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión del conocimiento / habilidades digitales / eficiencia y eficacia

3. Maestrante:

Ing. Carmen Párraga Padilla

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Quevedo, 09 febrero del 2024

Ingeniero-MSc. Stalin Carreño Sandoya
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión del conocimiento y su impacto en las habilidades digitales para la eficiencia y eficacia del personal administrativo de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo UTEQ, año 2023.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Gestión del conocimiento / habilidades digitales / eficiencia y eficacia

3. Maestrante:

Ing. Carmen Párraga Padilla

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, pero debe mejorar los indicadores de la dimensión Trabajo de Red en la variable Habilidades Digitales.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Quevedo, 16 febrero del 2024



MSc. Eduardo Samaniego Mena Ing.
171807192-9
EXPERTO

5. Fotografías con la realización de la encuesta



6. Operacionalización de variables

| Variables | Definición | Indicadores o subvariables | Unidad de análisis | Instrumento |
|---|---|---|---|-----------------|
| <p>Variable independiente Gestión del conocimiento</p> | <p>La gestión del conocimiento es un método que facilita el correcto procedimiento de acciones, responsabilidades y el uso apropiado de habilidades al máximo por parte del recurso humano, aportando al óptimo desarrollo de las actividades organizacionales, (Villasana y otros, 2021)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del conocimiento • Conocimiento organizacional • Socialización • Exteriorización • Interiorización • Combinación • Capacitación formal del conocimiento • Procesos de gestión y cultura organizacional para el conocimiento • Desempeño laboral • Eficiencia, eficacia y efectividad laboral | <p>Jefes del área administrativa</p> | <p>Encuesta</p> |
| <p>Variable dependiente Habilidades digitales</p> | <p>Las habilidades digitales son competencias generales que desarrolla un individuo para el manejo de información tecnológica, ya sea para trabajo, educación, compras, interacción o entretenimiento, (Díaz, J., Sarmiento, J., Ruiz, G., et. al..., 2022)</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Barreras digitales • Alfabetización informacional y de datos • Comunicación digital y colaboración • Creación de contenido digital • Ciberseguridad y privacidad • Resolución de problemas | <p>Personal del área administrativa</p> | <p>Encuesta</p> |