

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2019

Tema: “Gestión digital y desempeño laboral del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Ambato”

Trabajo previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión de Talento Humano

Autor: Psicólogo Industrial Marco Andrés Flores Bayas

Directora: Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister

Ambato – Ecuador

Año 2022

A la Unidad Académica de Titulación de la Facultad Ciencias Administrativas.

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el *Ingeniero Santiago Javier Peñaherrera Zambrano MBA.*, e integrado por los señores: *Ingeniero Marcelo Javier Mancheno Saá, Magíster*, e *Ingeniera Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha, Magíster*, designados por la Unidad Académica de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor el informe de investigación con el tema: “*Gestión digital y desempeño laboral del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Ambato*” elaborado y presentado por el señor *Psicólogo Marco Andrés Flores Bayas*, para optar por el Grado Académico de Magíster en Gestión del Talento Humano; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Santiago Javier Peñaherrera Zambrano MBA.
Presidente y Miembro del Tribunal

Ing. Marcelo Javier Mancheno Saá, Mg.
Miembro del Tribunal

Ing. Jacqueline del Pilar Hurtado Yugcha, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación, presentado con el tema: Gestión digital y desempeño laboral del Consejo de la Judicatura en la ciudad de Ambato, le corresponde exclusivamente al Psicólogo Industrial Marco Andrés Flores Bayas, autor bajo la Dirección de la Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magíster, Directora del trabajo de titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Psi. Ind. Marco Andrés Flores Bayas

C.C. 1804409439

AUTOR

Dra. Jenny Margoth Gamboa Salinas, Mg.

C.C. 1802289320

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Psi. Ind. Marco Andrés Flores Bayas

C.C. 1804409439

AUTOR

DEDICATORIA

La ejecución de la investigación se llevó en primera instancia por la voluntad de Dios, por su guía y por darme la sabiduría para poder realizar el presente trabajo, así como, de la colaboración de las personas importantes en mi vida, quienes me inspiraron en cada paso de mi progreso para alcanzar mis logros. Dedicó especialmente este arduo trabajo a mi madre, María Bayas, por la motivación e impulso diario para que pueda culminar un escalón más a mis hijos, Joaquín y Sebastián que son el motivo y mi inspiración y mi esfuerzo diario es por y para ellos, a Marcela mi compañera de vida por su amor, apoyo y fuerza que me brinda para cumplir cada escalón propuesto, a mi padre quien siempre ha estado al pie en ser constante, por tanto, dedico mi esfuerzo a mis familiares.

Marco Andrés Flores Bayas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, salud, entendimiento y sabiduría para poder cumplir una meta soñada. A mis profesores que durante mi caminar han sido el apoyo para poder subir un escalón más en mi vida, por su paciencia y motivación diaria. También infinitamente a la Universidad Técnica de Ambato quien me indujo a la fuente del saber por abrirme las puertas y permitirme formarme como un ser humano de bien por medio de la adquisición del conocimiento, mis triunfos son de todos ustedes, gracias por el apoyo infinito.

Marco Andrés Flores Bayas

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| PORTADA..... | i |
| A LA UNIDAD ACADÉMICA DE TITULACIÓN DE LA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS..... | ii |
| AUTORÍA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| DERECHOS DE AUTOR | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | x |
| RESUMEN EJECUTIVO | xi |
| EXECUTIVE SUMMARY..... | xiii |
| INTRODUCCION | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 2 |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 2 |
| 1.1. Justificación..... | 3 |
| 1.2. Objetivos | 4 |
| 1.2.1. Objetivo General..... | 4 |
| 1.2.2. Objetivos Específicos | 4 |
| CAPÍTULO II | 5 |
| ANTECEDENTES | 5 |
| CAPÍTULO III..... | 22 |
| MARCO METODOLÓGICO..... | 22 |
| 3.1 Ubicación..... | 22 |
| 3.2 Equipos y materiales..... | 22 |
| 3.3 Tipo de investigación..... | 24 |
| 3.4 Prueba de Hipótesis | 25 |
| 3.5 Población o muestra | 25 |
| 3.6. Recolección de información | 26 |
| 3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico | 26 |
| Prueba de correlación | 27 |
| Diseño experimental..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| 3.8 Presentación de los resultados..... | 28 |
| CAPÍTULO IV | 40 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 40 |
| 4.1 Verificación de la hipótesis | 40 |
| CAPÍTULO V..... | 50 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 50 |
| 5.1. Conclusiones | 50 |
| 5.2. Recomendaciones | 51 |
| 5.3. Bibliografía..... | 52 |
| 5.4. Anexos..... | 58 |
| 5.4.1 Definición de categorías | 58 |
| 5.4.2 Operacionalización de las variables | 60 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Recurso humano..... | 22 |
| Tabla 2: Recursos institucionales..... | 22 |
| Tabla 3: Materiales de investigación..... | 23 |
| Tabla 4: Recursos tecnológicos..... | 23 |
| Tabla 5: Otros recursos | 23 |
| Tabla 6: Total de recursos | 24 |
| Tabla 7: Población..... | 25 |
| Tabla 8: Análisis de factibilidad | 27 |
| Tabla 9: Importancia de la innovación digital en el trabajo..... | 28 |
| Tabla 10: Iniciativa para un trabajo eficiente..... | 29 |
| Tabla 11: Capacitación digital | 30 |
| Tabla 12: Tareas asignadas | 31 |
| Tabla 13: Tareas asignadas | 32 |
| Tabla 14: Evaluación del trabajo..... | 33 |
| Tabla 15: Evaluación del trabajo..... | 35 |
| Tabla 16: Capacidad de resolución de problemas..... | 36 |
| Tabla 17: Desempeño laboral..... | 37 |
| Tabla 18: Nivel de desempeño laboral..... | 38 |
| Tabla 19: Ítems de investigación..... | 40 |
| Tabla 20: Correlaciones | 44 |
| Tabla 21: Aceptación de la hipótesis y correlación | 45 |
| Tabla 22: Operacionalización de la variable independiente, Gestión digital..... | 60 |
| Tabla 24: Operacionalización de la variable dependiente, desempeño laboral | 61 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Reacción de la mejora de la calidad..... | 17 |
| Gráfico 2: Diferencias entre una organización por funciones o por procesos | 19 |
| Gráfico 3: Importancia de la innovación digital en el trabajo..... | 28 |
| Gráfico 4: Iniciativa para un trabajo eficiente..... | 30 |
| Gráfico 5: Iniciativa para un trabajo eficiente..... | 31 |
| Gráfico 6: Tarea asignada | 32 |
| Gráfico 7: Capacitación continua..... | 33 |
| Gráfico 8: Evaluación de trabajo..... | 34 |
| Gráfico 9: Manejo de emociones | 35 |
| Gráfico 10: Capacidad de resolución de problemas..... | 36 |
| Gráfico 11: Desempeño laboral | 38 |
| Gráfico 12: Nivel de desempeño..... | 39 |
| Gráfico 13: Dispersión | 45 |
| Gráfico 14: Tercerización de servicios TI..... | 48 |
| Gráfico 15: Categorización variable independiente..... | 58 |
| Gráfico 16: Categorización variable dependiente | 58 |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

COHORTE 2019

TEMA: GESTIÓN DIGITAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL CONSEJO DE
LA JUDICATURA EN LA CIUDAD DE AMBATO

AUTOR: *Psicólogo Industrial Marco Andrés Flores Bayas*

DIRECTOR: *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister*

FECHA: *12 de septiembre del 2022*

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación aborda el auge de la información digital, como aquel proceso de evaluación que está inmerso dentro del desempeño laboral de un trabajo en un área específica que está ligado al desarrollo e innovación de estrategias con el propósito de gestionar correctamente las actividades que realizan los trabajadores que pertenecen a una empresa, organización, institución, en donde, es necesario priorizar la administración de los recursos en base a la planificación, control, seguimiento y evaluación destinado al recurso humano. Por lo tanto, el trabajo está encaminado a la gestión digital del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ambato, al prestar asesoramiento dentro del área familiar ligado al servicio y atención de terceros se enfoca en evidenciar el correcto desenvolvimiento como uso del recurso digital del personal de trabajo, para evaluar las capacidades, conocimiento, y perfil para la correcta realización de las tareas o asignamiento que son desarrollados por el uso de medios digitales. En este sentido, la transformación digital para una institución es de suma importancia en vista que el personal de trabajo debe cumplir con las expectativas ligadas a una evaluación que permitan alcanzar las metas como los objetivos planteados dentro del desempeño laboral permitiendo aplicar indicadores medibles como es la eficacia, eficiencia, pro actividad y productividad empresarial, de esta forma , se simplifica los procesos utilizados anteriormente y las decisiones internas

que permiten que se multiplique la actividad positiva en la organización , considerando que la implementación de tecnología en el proceso ha permitido facilitar el acceso a la información correcta en todo momento logrando optimizar el tiempo y permitiendo un entorno de trabajo menos estratificado, logrando garantizar que todas las funciones realizadas funcionen de manera óptima. Además, con una base de información precisa y oportuna para la organización y de esta manera se permite optimizar sus estrategias y procesos que se dirigen en la organización.

DESCRIPTORES: *DESARROLLO E INNOVACIÓN, DESEMPEÑO LABORAL, EFICIENCIA, ENTORNO DE TRABAJO, GESTIÓN DIGITAL, INFORMACION DIGITAL, ORGANIZACIÓN, PROACTIVIDAD, PROCESOS DE EVALACION, PRODUCTIVIDAD.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRIA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO
COHORTE 2019

THEME: DIGITAL MANAGEMENT AND LABOR PERFORMANCE OF THE
JUDICIARY COUNCIL IN THE CITY OF AMBATO

AUTHOR: *Psicólogo Industrial Marco Andrés Flores Bayas*

DIRECTED BY: *Doctora Jenny Margoth Gamboa Salinas, Magister*

DATE: *12 de septiembre del 2022*

EXECUTIVE SUMMARY

The research addresses the rise of digital information, as that evaluation process that is immersed in the job performance of a job in a specific area that is linked to the development and innovation of strategies with the purpose of correctly managing the activities carried out by workers. that belong to a company, organization, institution, where it is necessary to prioritize the administration of resources based on planning, control, monitoring and evaluation for human resources. Therefore, the work is aimed at the digital management of the Council of the Judiciary of the Ambato City, by providing advice within the family area linked to the service and attention of third parties, it focuses on evidencing the correct development as a use of the digital resource of the work personnel, to evaluate the skills, knowledge, and profile for the correct performance of tasks or assignments that are developed by the use of digital media. In this sense, the digital transformation for an institution is of the utmost importance in view of the fact that the work staff must comply with the expectations linked to an evaluation that allows reaching the goals such as the objectives set within the work performance, allowing the application of measurable indicators such as the effectiveness, efficiency, proactivity and business productivity, in this way , the processes used previously and the internal decisions that allow the positive activity in the organization to be multiplied are simplified , considering that the implementation of technology in the process has facilitated access to the correct information at all times

, optimizing the time and allowing a less stratified work environment, managing to guarantee that all the functions carried out work optimally. In addition, with a base of accurate and timely information for the organization and in this way, it is possible to optimize its strategies and processes that are directed in the organization.

KEYWORDS: *DEVELOPMENT AND INNOVATION, EFFICIENCY, EVALUATION, DIGITAL INFORMATION DIGITAL MANAGEMENT, WORK ENVIROMENT, ORGANIZATION, PROACTIVITY, PRODUCTIVITY, PROCESSES,*

INTRODUCCIÓN

La estructura del presente trabajo parte del tema de investigación buscando así las variables que determinan la estructura, enfocándose en la línea de investigación, Desarrollo Humano Social Integral; Desarrollo Territorial y Empresarial, en el Capítulo I está conformado por la introducción, justificación, objetivo general y específicos, de donde se mostrara la viabilidad del desarrollo del proyecto.

El capítulo II, determina la información de antecedentes investigativos que están sustentados bajo la autoría correspondiente información basada en las variables y sustentación de información que será utilizada durante la investigación.

El capítulo III está conformado por el tipo de investigación que se aplicó a una metodología descriptiva relacionada con la gestión digital y desempeño laboral, con una investigación de carácter cuali-cuantitativo , la prueba de hipótesis , recolección de datos, y los procesamientos de la información , muestra de resultados obtenidos Finalmente, el capítulo IV está conformado por las conclusiones que fueron determinadas en la investigación, con la recomendación que son parte de cada una de las conclusiones determinadas, obteniendo así los resultados que se plantearon al inicio de la investigación y cumpliendo con los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente, la innovación tecnológica se ha convertido en una herramienta eficiente que otorga un cambio en la mente de la humanidad para ser insertado en un proceso técnico y científico a través, del uso del medio digital que posteriormente será aplicado en las actividades cotidianas para el desarrollo social de una institución u organización, así como del desempeño laboral del personal de trabajo mediante la adaptación y capacitación en el factor digital que permitirá la evaluación del desenvolvimiento profesional. (del Pilar Hurtado-Yugcha, 2021). En este sentido, Bohórquez y otros (2020) enfatizan a las instituciones para aumentar el nivel de productividad requieren del esfuerzo y compromiso de los integrantes por este motivo, deben centrar las ideas hacia el cambio o transformación del proceso a través de la incorporación de las tecnologías de la información o TIC's. (pág. 31)

Bajo este aspecto, se denomina gestión aquel conjunto de actividades, pasos o series que se llevan a cabo dentro de una organización con el propósito de integrar los componentes de la planificación estratégica que se relaciona con el campo digital mediante la innovación y el denominado *Know – how* ligado al conocimiento y saber hacer una actividad que compite al desempeño de una labor. Según, Morris (2020) opina que: “la gestión digital corresponde a la implementación de estrategias tecnológicas que propicia una información para impulsar resultados demostrables sin que las personas puedan hacer más de lo que han realizado, es decir, permite la optimización del trabajo manual”. (pág. 22)

Entre tanto, el desempeño laboral es la forma de que una persona realiza la actividad asignada con el propósito destacar las destrezas, habilidades, capacidades y competencias profesionales mediante el cumplimiento el objetivo y meta laboral. Para Cedrola (2017) relata durante el siglo XIX, en la revolución industrial, los empresarios limitaban medidas de registro para una actividad realizada por los empleados, ya en el siglo XX, Frank Gilbert impone la importancia de aplicar una ciencia estadística que mida la eficiencia de trabajador entre ellas la asistencia personal, calidad para ser convertido en un modelo de gestión.

Ecuador las organizaciones han gestionado un cambio la dirección del recurso talento humano por medio de la tecnología se ha creado programas para la evaluación del desempeño laboral, de acuerdo con Amasifuen y otros (2021) corresponde “al resultado en el comportamiento de los trabajadores para ser frente al contenido del cargo, atribuciones, tareas y actividades, por tanto, la empresa debe brindar una estabilidad laboral para que se trabaje con motivación mediante un beneficio económico”. (pág. 23)

Además, el desempeño laboral tanto en las instituciones públicas como privadas deben crear y estrategias de fortalecimiento y mejora que permita promover las metas en las planificaciones para el área laboral, en este aspecto la gestión digital ayuda a estandarizar las actividades, por tanto, el uso de las mismas depende de cuan capacitado este el personal. (Mancheno-Saá, 2019). Sin embargo, el estudio investigativo se centra en evidenciar estos indicadores en logro profesional del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ambato, con la finalidad de establecer la importancia que tiene la capacitación en el aspecto tecnológico para optimizar la tarea designada y esta priorice un trabajo enfocado en la eficiencia y efectividad laboral.

1.1.Justificación

La importancia de la investigación se centra en que el talento humano del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato debe estar capacitado en el aspecto digital y de la innovación en este sentido se puede realizar un trabajo oportuno y eficiente cuyos indicadores de logro corresponden a la evaluación mediante el desempeño laboral.

Por tanto, la necesidad de gestionar las actividades mediante un correcto desempeño laboral requiere del nivel de conocimiento y perfil profesional que se destaque la oportunidad para llevar un ambiente de trabajo responsable, oportuno, cuya motivación sea la productividad en las tareas o actividades que han sido designadas. (León, 2017)

Además, la investigación es factible realizarla porque cuenta con la información necesaria y recurrente que implica la recolección de los datos mediante la observación se pretende evidenciar los resultados en el desempeño laboral mediante la gestión digital en donde, los beneficiarios será el talento humano que conforma la institución,

el investigador en acción.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General

- Determinar la importancia que tiene la gestión digital a través de desempeño laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión digital como factor del conocimiento para realizar un trabajo eficiente.
- Analizar el nivel del desempeño laboral en el personal de trabajo del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ambato.
- Proponer una solución en base de la gestión digital en el desempeño laboral del personal de trabajo del Consejo de la Judicatura de la Ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

ANTECEDENTES

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan en permanentes cambios, debido a la constante necesidad de mejorar para poder mantenerse en el mercado, ya que la competencia cada día crece en base de la digitalización para evidenciar el desempeño laboral. Para el desarrollo de este apartado se ha tomado en cuenta opiniones y versiones de autores cuyo contenido fue similar a las variables de estudio el mismo que permite identificar y sustentar de forma teórica los siguientes hallazgos y estudios.

2.1. Gestión digital

Hagberg, Sundstrom, y Egels-Zandén (2016) en su investigación: “*The digitalization of retailing: an exploratory framework*” mencionan, que la digitalización es una de las transformaciones en curso más significativas de la sociedad contemporánea y que abarca muchos elementos de los negocios y la vida cotidiana. Con el objetivo de referirse a este esfuerzo generalizado, se usa el término transformación digital para englobar los esfuerzos que las organizaciones actuales están realizando para adaptarse a las sucesivas olas tecnológicas que están a su disposición. (Saá, 2022).

En este sentido, se han estudiado los cambios organizativos desde estas dos perspectivas. Por un lado, se ha propuesto que las organizaciones que, en su proceso de implementación de nuevas inversiones tecnológicas, realizan actuaciones de innovación en TI al implementarlas logran mejores resultados en lo que a desempeño organizacional. (Saá M. J., 2022)

En la revista científica de Sánchez & Calderón (2016) titulada: “Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría” cuyo hallazgo describe al desempeño laboral como el surgimiento de las necesidades que tenían el recurso humano en relación al trabajo que realizaba para saber la forma de gestión, control y administración del trabajador y si las actividades que realizan aportan productivamente al progreso de la empresa o institución para cumplir con los parámetros dentro de las metas planteadas por los altos directos y ser evaluados de una forma fidedigna. Por tanto, históricamente cita a Harris (1986), estableciendo los parámetros de evaluación se dan por medio del cumplimiento de las

metas y objetivos propuestas por la empresa para determinar que contribuciones tiene cada trabajador a cada nivel individual en donde, el desempeño del trabajador se deben comparar con las medidas normales requeridas de manera regular o de intervalos establecidos con el fin de identificar si estas acciones contribuyen satisfactoriamente al cumplimiento de los objetivos personales .

2.2 Desarrollo empresarial

El desarrollo empresarial se enfoca en lograr un impacto positivo en las organizaciones a partir de potenciar y reconocer las capacidades del capital humano (Chávez & Villavicencio, 2020) para que ese proceso se desarrolle con garantías de éxito es necesario un profundo cambio en la cultura corporativa de las propias organizaciones Invertir en este tipo de actitud profesional redefine la relación con los clientes, los proveedores, los propios empleados y, en definitiva, con todo el ecosistema empresarial incluso puede producir relaciones de mejor calidad y una reputación corporativa más ventajosa

El desarrollo digital en las organizaciones ocurre cuando las mismas optan por hacer uso de las tecnologías y cambiar su condición actual a una que sea propia del entorno y que además conlleve a un futuro sostenible. Transformación digital no es solo el uso de tecnología, sino que implica un proceso más complejo, donde el principal factor son los recursos humanos quienes son los encargados de llevar a la empresa y las personas a un solo ritmo. (Chiliquinga-Baquero, 2021). De forma que la organización pueda adaptarse a todos sus allegados (ya que cada vez son más insignes en la digitalización) es decir empleados, proveedores, clientes, etc.

(Ametic, 2017) puesto que el cambio viene desde una nueva manera de pensar sobre la organización y su futuro. Entre tanto, el aporte de Robbins (1995) consideró que la evaluación del desempeño laboral precisa la forma individual de las tareas realizadas en base al planteamiento de soluciones y decisiones tomadas de forma individual para el trabajador, de esta forma obtener una asignación de recompensa de cada acción o trabajo por hora realizado. Mientras que Ruiz (1997) identifica como una herramienta de servicio de las personas que presentan su tiempo y preparación para que sean sometidas a un proceso de percepción del conocimiento reforzando habilidades como

destrezas que se mide a través de la evaluación; siendo una concepción responsable del trabajo para la empresa, con el medio de la optimización de recursos. Es también una técnica para apreciar sistemáticamente, dentro de la mayor objetividad posible, la actuación de una persona durante un determinado tiempo, en relación con su trabajo actual y sus características personales, así como su contribución a objetivos previstos y finalmente Chiavenato (2016) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad y afirma que el desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas.

2.3 Innovación

Con el estudio de Álvares (2019) con el tema: “Implementación de nuevas tecnologías: Valuación, variables, riesgos y escenarios tecnológicos” identifica a la gestión digital parte de un factor operativo que promueve el seguimiento y control para el desempeño organizacional, en donde, el directivo debe crear estrategias que faciliten un ambiente prometedor y productivo en base de la satisfacción laboral entre tanto, se afirma que la tecnología como su uso incluye una transformación prometedora en realizar de una manera eficiente la labor designada que va de la mano con el uso de recursos digitales, estos puntos críticos que el empresario debe tener se enfoca a la capacidad de guiar y capacitar a los empleados, porque un trabajo eficiente requiere de la relación entre hombre – entorno – trabajo, aspectos que conllevan a la consecución de los objetivos laborales planteados por medio la optimización y flexibilidad del recurso digital. (Saá M. J., 2021).

En la investigación de Acevedo (2018) con el tema: “Modelo de madurez para la transformación digital” identifica a la transformación digital con la relación ambigua de la ola hacia el dominio, tecnológico permitiendo así la mejora de procesos por medio del aprovechamiento y desarrollo en la automatización de los recursos materiales como mano de obra. En este aspecto, se produjo la innovación tecnológica impulsada por el uso y globalización del internet, robótica e inteligencia artificial,

manejo como aprendizaje de máquinas factores que ya podían suplir las tareas de un empleado. Para dar paso a la revolución tecnológica de 4 .0, cuya función se basa en fusionar los procesos digitales hacia estructuras tecnológicas para sistematizar de manera rápida y eficaz en donde se requiere del aumento de la productividad y optimización del tiempo para los empleados de una determina empresa. (Díaz Herrera, 2021)

En el trabajo investigativo de Castro (2018) menciona que la supervivencia de las empresas en el tiempo dependerá de gran manera de la capacidad, competencias y conocimientos de sus trabajadores, por esto las empresas deben de contar con colaboradores competentes, por ende, para poder saber si los colaboradores están cumpliendo sus funciones de acuerdo a lo establecido en sus cargos, es necesario evaluar el desempeño porque ayudará a afinar la eficacia e implementar estrategias.

La innovación se determina como un proceso que requiere de asociaciones y vínculos entre las distintas áreas del conocimiento, para la implementación y el funcionamiento de mejoras en las formas de hacer las cosas sobre la base de ideas creativas y transformadoras, y que busca siempre extrapolar dichas mejoras con éxito, al mercado, los productos, los procesos y los servicios para obtener un impacto económico, social o ambiental (Ochoa, Valdes, & Quevedo, 2017)

En la revista de Proaño y otros (2018) con el tema:” Los sistemas de información y su importancia en la transformación de la empresa actual”, enfatizan que debido a la globalización las empresa y organizaciones necesitan integrar tecnologías digitales en torno, a las capacidades para transformar procesos que involucren al talento humano a impulsar nuevas alternativas de organización, dinamismo, efectividad y productividad para desempeñar una labor en relación a su trabajo que le permita optimizar el tiempo mediante el uso de los recursos digitales implementados en la empresa. Por tanto, la transformación digital emerge como un cambio estratégico para mejorar el crecimiento como la adaptación de modelos de gestión para llevar a cabo los objetivos propuestos por la empresa, que busca brindar soporte y nuevos servicios a la gestión de los negocios actuales. La capacidad de integración y escalado, permiten crear el ambiente adecuado para favorecer y sustentar la transformación digital desde el proceso más básico, hasta llegar al estratégico.

Además, la gestión digital comprende la reinención en una empresa por medio de la utilización de la tecnología mejora la forma en que la organización se desempeña y sirve a quien lo representan en las diferentes áreas. Bajo este aspecto la palabra digital hace referencia a la adaptación de la tecnología, que genera, almacena y procesa datos por tanto ligado en las empresas permiten aplicar estas tecnologías mientras que, en la organización la transformación digital empresarial trata de utilizar la tecnología y los avances para modernizar la estrategia comercial, los modelos, las operaciones, los productos, objetivos. (Guallaguaman, 2019)

Esta adopción en base de la transformación digital puede mejorar los resultados empresariales de manera sorprendente. Las principales razones para afirmar esto están dadas porque con esta transformación se logra:

- a.- Mejorar la eficiencia
- b.- Permitir una toma de decisiones rápida y efectiva
- c.- Ampliar la accesibilidad
- d.- Elevar la satisfacción del cliente
- e.- Recargar los beneficios y el retorno de la inversión

En el artículo técnico de Briceño y otros (2019) con el título: “El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral en los medios de comunicación impresos del estado de Trujillo” cita los hallazgos planteados por el Programa de Naciones Unidas para el desarrollo (2002) sobre el desempeño laboral por medio de la implementación digital y tecnológica en donde, se resalta que ha sido catalogado como un proceso de adelanto en el factor del recurso humano y gestión del trabajo integral con el propósito de otorgar una respuesta oportuna a las necesidades que se den en el momento de realizar una tarea o actividad designada esto permite en la organización que mediante el uso de la gestión digital el personal de trabajo pueda ser evaluado para verificar el nivel de profesionalismo en base a las competencias profesionales desarrolladas, mediante las experiencias.

2.4 Impacto de la tecnología en el capital humano

La influencia de la tecnología con la interactividad de los trabajadores da paso a una nueva cultura organizacional cimentada como “cultura digital” que no es más que la nueva estructura de comportamientos intelectuales y conductuales de los nuevos

empleados dentro de los entornos organizacionales (Ojeda, 2016).

La nueva fuerza laboral digital trae consigo la rapidez que imponen las nuevas tecnologías, a la hora de realizar los cambios y la celeridad con la que se producen, tomar decisiones dentro de una organización y la dependencia tecnológica que conlleva un alto nivel de exigencia para las organizaciones que no quieren quedarse rezagadas (Muñoz, Morillas, & Nuñez, 2019).

La cultura organizacional y el fomento de la participación de los trabajadores, generan, construyen un indicador colectivo que se define en la percepción

Para Matabanchoy (2019) en su revista presenta el tema: "Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador", en donde, la evaluación para el desempeño laboral, se incluye dentro de los parámetros de la formación personal y profesional porque contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador. Al integrarse dentro el proceso de evaluación del personal, puede identificar las fortalezas para la auto evaluación, y desempeño organizacional como parte de la contribución del logro de objetivos para la empresa debido a esta correcta gestión se llevará a cabo lo planeado mediante la generación de valor corporativo y por ende la calidad humana empleada en la realización de las actividades, tareas, asignamientos que se debe realizar en un determinado tiempo.

A fin de transformar los modelos de negocio se presenta como los comportamientos, hábitos de los trabajadores y sociedad misma se desenvuelven en la cultura digital a partir de un modelo multidimensional con 3 dimensiones

- **La experimentación:** la etapa clave donde las empresas enfrentan el comportamiento de un nuevo entorno empresarial y estas identifican las áreas con potencial para agregar valor y adaptar rápidamente el cambio de nuevas tecnologías y de ese modo generar nuevas oportunidades de negocio, compromiso y relación con los clientes.
- **El desarrollo y despliegue:** considera la capacidad de responder eficazmente a la transformación digital y donde se debe sobrellevar en los empleados el uso habitual de la tecnología como objetivo al desarrollo de capacidades para una respuesta efectiva,

rápida y ágil de modo que se ajusten al cambio y den valor al uso de tecnología y las competencias de experimentación.

- **Liderazgo y transformación:** implica la funcionalidad de estas dos etapas con un liderazgo firme con visión y comprensión hacia el desarrollo de estrategias y la determinación de modelos de negocio emergentes en la evolución de la transformación digital.

2.5 Desempeño laboral

El desempeño laboral es el resultado de productividad del individuo en el trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la institución, donde funciona el sujeto con una satisfacción, que busca el rendimiento de los trabajadores que depende del comportamiento y también de los resultados obtenidos.

En la revista de Cuesta (2020) con el tema: “Gestión del conocimiento, de la organización que aprende y competencias de la era digital” describe la obra de Bill Gates en 1999, denominada “*business at the speed of thought*”, destacando que durante este tiempo las empresas tuvieron una transformación y auge para introducir en los procesos de gestión la innovación tecnológica, cuya visión se encargó de suplir ciertos aspectos que el recurso humano se tardaba de realizar, ya para el 2010 surgió la velocidad de la información a través del internet que formaría parte del conocimiento de la humanidad, en donde se aplicaría en áreas como logística, comunicación e informática, administrativamente se debió seleccionar al personal por medio de la formación de competencias para este campo, denominado capacidad para la gestión digital.

Debido a que el futuro exitoso basado en el desempeño del recurso humano, directivos, demás personal, tiene que ver con la percepción holística sobre la incorporación de nueva planificación estratégica en las empresas que propicia saber – hacer bajo lineamientos del desarrollo de competencias o perfil profesional que incluye el conocimiento y las habilidades como destrezas para el desarrollo de las mismas, por otro lado, las actitudes, valores, y rasgos personales están determinados en el desempeño del cargo de trabajo por medio de querer – hacer.

Para Bercerra (2020) con la revista titulada: “Una transformación digital centrada en las personas la gestión digital”, se evidencia en los procesos empresariales a través de los recursos materiales, humanos y tecnológicos los cuales deben complementarse con el fin de buscar una mayor productividad y competitividad organizacional, por tanto, el impacto de la digitalización en las empresas es la clave para su desarrollo y al realizar el trabajo eficiente destacará las capacidades profesionales como aquella oportunidad para adaptarse, aprender evolucionar y avanzar.

Según Fernández (2020) con el tema: “Una visión de la gestión de contenidos web. Una visión de la gestión de contenidos web”, menciona que en esta década la innovación hacia el desarrollo digital ha tenido un auge en donde permite la integración en las actividades laborales de las personas, las mismas que deben estar en constante innovación como capacitación para utilizar este recurso como un proceso de ayuda en optimizar cierta tarea o actividad, por tanto la gestión para el manejo de plataformas, sitios web va de la mano con la invención tecnológica que ha brindado una oportunidad de cambio con el propósito de difundir información por medio de una serie de pasos.

Bajo este aspecto, se ha aplicado un modelo de gestión en las empresas como aquella herramienta que ayude a planificar, organizar, direccionar y controlar los aspectos logísticos que cada empleado tiene y su accionar en la empresa, es necesario el diseño de un gestor de contenidos que realizar la labor en primera línea es decir coordinan los ejes de categorización, que permitan documentar esa información cuando el personal desee proyectar mediante una búsqueda esta ya puede ser clasificada y archivada.

Para Maliqueo y otros (2021) exponen en su artículo de revisión sobre: “Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital”, mencionan que la innovación es un factor de desarrollo económico tanto en los países como en las organizaciones las mismas que buscan proyectarse dentro de la era de la digitalización como aquel cambio en los procesos de innovación que promueve en los ámbitos de colaboración abierta por medio del recurso humano. En este sentido, citan a la corporación Internacional de datos “IDC” considerando que el recurso humano, es el papel fundamental en la transformación digital siendo el agente de cambio en el desarrollo de destrezas y creatividad que va de la mano con la tecnología, para

implementar nuevas o sofisticadas ideas para mejorar la productividad y el rendimiento laboral.

En el artículo de Rubio y Sandobal (2020) con el tema: "Transformación digital para las empresas", concluye la transformación digital se vincula con la oportunidad competitividad, flexibilidad, crecimiento, innovación, liderazgo, personalización, atracción y desarrollo del talento, adaptación a las necesidades de los clientes y nuevos ingresos. En este aspecto también se distingue que no es lo mismo digitalizarse que transformarse digitalmente, incorporar tecnología es digitalizarse, transformarse digitalmente es el uso que se le da a la tecnología para mejorar los productos, servicios o crear nuevos modelos de negocios para solucionar las necesidades de los clientes sean internos o externos. Y esta desplegado en tres etapas cliente - empresa y operaciones digitales.

2.5.1 Desarrollo de los recursos humanos

La importancia de los recursos humanos ha tomado relevancia conforme la evolución del tiempo, ha pasado de ser solo una función administrativa a ser el recurso humano más importante para el funcionamiento de la organización, pese a ello su desempeño no solo se ve determinado en esfuerzos físicos (Gruezo, 2017).

Las personas al ser seres humanos capaces de dirigirse y poder crecer por sí mismos, su búsqueda de capacitación y desarrollo emergen dentro de todas las actividades de la empresa. Sobre todo, frente a un ambiente competitivo lleno de cambios y transformaciones constantes (Chiavenato, 2007).

La capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff. Se define como aquella educación profesional que va más allá de la profesión, aquella donde a partir de habilidades y destrezas se pretende un cambio de comportamiento y mejora hacia el futuro

En el artículo de Dini y otros (2021) describen el tema: "La transformación digital de las Mipymes" mencionan que la capacidad para adaptarse a estas tecnologías debe verse como una oportunidad para manejar nuevos planes estratégicos innovadores, que buscan optimizar el tiempo para el recurso humano sin olvidar la etapa de

digitalización o capacitación dentro del área de invención tecnológica, a ellos se suman algunas soluciones como; reducción de costos a nivel operativo, inversión en programas informáticos, capacitación en línea para los empleados.

En el artículo de Hernández (2022) con la investigación titulada: “Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral”, menciona que la inclusión de la tecnología y digitalización de las empresas, se han adaptado con mayor rapidez a varias innovaciones que proyectan el uso de; Big data, nube, redes sociales y uso de plataformas digitales que de alguna manera permiten un seguimiento en relación a los procesos y era de la transformación digital, cuyos resultados se evidencian en mejorar en los empleados el desempeño mediante la evaluación de indicadores como el nivel de eficiencia – eficacia – productividad – competencias profesionales.

Además, la digitalización de una empresa involucra un proceso de profunda transformación que exige actitudes de cambio y de adaptación permanente para salir de zonas de confort y explorar nuevas posibilidades a la vez, se incluye en la transformación para ser visualizada como una oportunidad que permita combinar inteligentemente prácticas y formas de hacer con nuevas técnicas y habilidades que nos conecten con los resultados del futuro.

En la revista de Pedraza y otros (2020) con el tema: “Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo”, se enfoca en el desempeño laboral según estos criterios surge como aquella evolución del comportamiento de los trabajadores o grupo de personas para hacer frente al cargo, actividades, tareas de gestión que depende de un modelo de mediación para regular las necesidades, beneficios de ley que la empresa le proporciona frente a su labor para modelar el proceso productivo con el fin de alcanzar un resultado ya sea en una calificación dentro de las capacidades y problemas que pueda resolver como de los posibles fallos y deficiencias que tenga dentro del uso digital, para ello es necesario que las organizaciones se enmarquen dentro de un plan de formación o capacitación de competencias dentro del área digital.

2.5.2 Clima laboral

En el artículo de investigación de Sumba y otros (2022) con el título:” Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador”,

refieren que la gestión del talento humano es un pilar fundamental para el desarrollo personal en base a las tareas y actividades a realizar, lo que permite generar un bienestar en los trabajadores y dar paso al clima organizacional que alude el desempeño para evidenciar la eficiencia laboral. Este hallazgo identifica al desempeño laboral, como un mejoramiento continuo en un determinado ambiente de trabajo que permite aumentar la productividad sin perder el punto de vista o el conocimiento en el recurso humano.

El desempeño laboral surge como aquella actividad, que se relaciona con el ambiente físico y social por tanto, corresponde a la práctica de una persona, en torno, a las destrezas como habilidades, oportunidades físicas como mentales para obtener un rendimiento profesional. Sin embargo, el éxito de una empresa u organización esta en de trabajadores proactivos, productivos, efectivos porque a través de la evaluación del desempeño y programas continuos de capacitación y desarrollo pueden ser más competitivos.

En la investigación de Pacheco (2020) con el tema:” Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras”, menciona que es la capacidad que posee el colaborador en la empresa mediante el uso del conocimiento y capacidades para realizar su trabajo optimizando los recursos para realizar las tareas en un menor tiempo posible, mediante el dinamismo, carisma, responsabilidad y calidad para desempeñar dicha tarea. Para alcanzar los objetivos propuestos que se desarrollan en base de la evaluación y desempeño laboral se considera la necesidad de aplicar los factores que permiten direccionar hacia un clima laboral oportuno, productivo y eficiente por medio de las siguientes características.

Espacio físico. - Es el lugar donde se interactúa con el ambiente de trabajo de la empresa y se relaciona con las actividades laborales.

Estructura. – Se debe realizar una planificación estructural en torno, del diseño de un organigrama para identificar las tareas que debe realizar, así como de las responsabilidades y horas laborales de cada trabajador.

Comunicación. – Se debe tener una buena comunicación e intercambiar informaciones

adecuadas para que exista un favorable desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la empresa, no obstante, se pueden generar problemas que puedan afectar negativamente la labor de los empleados.

La comunicación proporciona buen diálogo, confianza, sugerencias productivas e intercambio de opiniones que ayudan a fomentar las relaciones cordiales y diplomáticas entre los agentes internos y externos de la organización.

Capacitación. – Se considera a la acción de estimular a los trabajadores para mejorar sus capacidades y competencias profesionales desde la perspectiva humana – intelectual.

Liderazgo. – Permite llevar o dirigir a los empleados mediante la escucha y la motivación para alcanzar los objetivos previstos, es necesario identificar que el líder es aquella persona que es capaz de influir positivamente en las actitudes de las demás personas con el fin de participar y sacar a flote lo propuesto en la empresa.

Motivación. - Es parte de la aplicación de la cultura y valores empresariales que deben ser centrados por los trabajadores mediante la escucha y estima, dirección, productividad y competencia de un líder capacitado para saber mandar y saber hacer en la organización mediante la motivación los trabajadores pueden recibir ciertos beneficios.

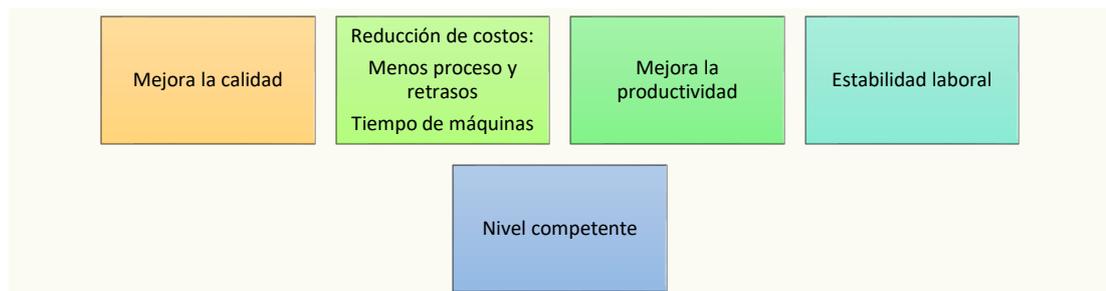
En el artículo de Hallesleben (2020) describe el tema: “Desempeño laboral en las Mipymes” concluye que los factores que influyen en el desempeño laboral son la motivación, trabajo en equipo, capacitación , supervisión, que son factores situacionales que son de cada trabajador y pueden medirse bajo los siguientes indicadores para evaluar el desempeño profesional en base a las capacidades de respuesta y resolución de problemas; adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talento, potenciar el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

En el artículo de Tobar (2022) con el tema:” La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales”, menciona al desempeño laboral se ha convertido en jerarquías de gestión flexible cuya capacidad es la adaptación a los requerimientos y exigencias en del ambiente empresarial en que

desempeña un trabajador. Su investigación describe qué a partir del siglo XIX, de acuerdo a la revolución industrial los empresarios no contendían medidas para evaluar o tener un proceso de seguimiento para los trabajadores, debido al trabajo manual que se realizaba. Siendo el empresario Robert Owen, que facilitaría libros a los obreros en donde podían anotar datos y mantener un registro de las actividades realizadas permitiendo así crear una organización y seguimiento de cada tarea asignada. Posteriormente, en 1842 el gobierno de Estados Unidos aprueba la ley de obligatoriedad que contendía que todo empresario podía realizar una evaluación anual para sus empleados.

Para el siglo XX, Frank B. Gilbreth, identificado como el seguidor de la administración científica, destacó la importancia de anexar una información estadística en relación a la evaluación de los trabajadores debido al rendimiento, cumplimiento de actividades en base al desempeño laboral permitiendo cumplir algunos indicadores como: Satisfacción, nivel de producción, capacitación, dinamismo, eficiencia, asistencia del personal y calidad. Estos estándares permiten mantener el control y el registro de la producción y por ende la calidad que está inmerso dentro del desempeño del trabajador ligado al modelo de gestión empresarial. Como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1: Reacción de la mejora de la calidad



Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

En la revista científica de Tobar (2022) presentada el tema: "La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales", considera que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional

adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes. La gestión del talento humano es considerada uno de los aspectos más importantes en las organizaciones, y este depende de las actividades y la forma en que desarrollan, tomando en consideración varios aspectos como puede ser características, costumbres, habilidades y aptitudes de cada uno de los miembros que conforman la organización y las actitudes para realizar el trabajo.

La gestión que inicia actualmente en el nuevo milenio ya no está basada en elementos como la tecnología y la información; la clave de una gestión acertada está en la gente que en ella participa, lo que hoy se necesita es desprenderse del temor que provoca lo desconocido y adentrarse en la aventura de cambiar interiormente, innovar continuamente, entender la realidad, enfrentar el futuro, entender la empresa y nuestra misión en ella. Una herramienta indispensable para enfrentar este gran desafío es la gestión por competencias, que va a profundizar en el desarrollo e involucramiento del Capital Humano, ayudando a elevar a n grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el que hacer de la institución o empresa.

5.2.3 Gestión del talento humano

La gestión de talento humano pasa a transformarse en un canal continuo de comunicación entre los trabajadores y la empresa; es ahora cuando la empresa comienza a involucrar las necesidades y deseos de sus trabajadores con el fin de ayudarlos y ofrecerle un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador. La gestión de talento humano es la forma como la organización libera, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y el potencial de su personal, con miras a una mejora sistemática y permanente tanto de éste como de la propia organización.

El talento humano requiere de procesos de guía que lo oriente en las necesidades de la organización a la que pertenecen, para que su labor aporte a la misión y visión institucional, de forma coordinada y que posteriormente se puedan sentir sus aportes en favor del desarrollo de la empresa y de la persona. No se trata de un conjunto de acciones administrativas o de control, como se señala en la obra Administración de recursos humanos - el capital humano de las organizaciones: bajo ninguna

circunstancia la unidad estratégica e importante destinada a gestionar el talento humano debe ser etiquetada como departamento, si la organización aspira contar con el control del personal, la base de datos y la distribución de trabajo, se trata de una organización funcional y tradicional de las personas. Por, tanto, se describe la diferencia entre una organización por funciones y por procesos que se requiere dentro de la gestión empresarial dispuesta en el siguiente gráfico:

Gráfico 2: Diferencias entre una organización por funciones o por procesos

| Organización funcional y tradicional DEPARTAMENTO | Procesos de la gestión de TTHH UNIDAD DE TALENTO HUMANO |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - División de reclutamiento y selección de personal - División de puestos y salarios - División de prestaciones sociales - División de formación - División de higiene y seguridad - División de personal | <ul style="list-style-type: none"> - Integrar personal - Organizar a las personas - Recompensar a las personas - Desarrollar a las personas - Retener a las personas - Auditar a las personas |

Fuente: Tobar (2022)

Elaborado por: Tobar (2022)

Estos procesos, más allá de ser la expresión de las relaciones entre las entidades y el personal, se convierten en las directrices organizacionales y administrativas de la 13 gestión del talento humano; derivando así, en actividades y lineamientos claros para la administración técnica, con el fin de lograr los objetivos de la administración del capital humano.

Además, la gestión del talento humano en el sentido digital se convierte en un espacio efectivo de organización y establecimiento de principios entre el personal y las necesidades institucionales; en el que las responsabilidades tienen un radio de acción mayor y con impacto en el crecimiento organizacional. pasan de funciones de staff a responsabilidades en línea, es decir, dejan de brindar apoyo y se convierten en medios de ejecución, proposición y encargo de estrategias tácticas.

5.2.4. Teoría del comportamiento humano

La teoría del comportamiento humano se origina en el año 1947, se fundamenta en el

comportamiento de las personas con relación a factores externos e internos, con la evolución del tiempo esto toma importancia como el recurso humano más valioso dentro de la organización tanto como un elemento prescindible en los procesos operativos como en el desempeño laboral y a partir de ello como la oportunidad de crecer y posicionarse en el mercado (Corrdor, 2015).

La importancia de este escrito radica en que con una mejor relación entre el empleado y las funciones que desempeña los resultados de su trabajo van a ser mejores, lo que promueve el bienestar tanto para el trabajador como para el empleador

Teoría de la conducta.- explica que a partir del análisis de varias teorías el establece tres en las cuales expone la formación de las actitudes.

Teorías conductistas. - Se determinan por seguir las consecuencias de las conductas y mantener un seguimiento en las respuestas con alto grado de relevancia, pues estas son las más propicias a repetirse (Ertmer & Newby, 2011)

Teorías cognoscitivas. - Proviene de un conjunto de criterios (psicología, neurociencias, antropología, lingüística, inteligencia artificial y la filosofía) que forman a las ciencias cognitivas y con ello la tendencia a detallar los procesos de como un sistema humano y en especial mental desarrolla la información real, simulada o imaginaria, a fin de identificarla y examinar su obtención (Cappelletti, 2018).

Teorías psicoanalíticas. - Las teorías psicoanalíticas consideran como la recolección de hechos pasados y presentes por parte del inconsciente construye y ejecuta realidades objetivas, así como las irreales únicamente creadas por la imaginación, la conceptualización e interpretación de cada una de ella es importante para la comprensión correcta de la realidad, que paso antes, que hay de ahora y que seguirá en un después (Sánchez 2019).

Teoría de la motivación. - Se denomina motivación aquellos factores internos y externos en los que la necesidad se subyace para generar un comportamiento conductual que permita conseguir un determinado objetivo y la ejecución de ciertas metas que forjen el éxito futuro (Peña & Villón, 2017).

Las emociones se basan en elementos que influyen el comportamiento de los

individuos, puesto que a partir del estado de motivación en la que se encuentre se generan determinadas acciones.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Ubicación

La investigación fue realizada en el Consejo de la Judicatura, de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Posee una población económicamente activa destinada al comercio e industria, de acuerdo con el Instituto de Estadísticas y Censos INEC cuenta con una población de 154.095 en el área urbana.

3.2 Equipos y materiales

Recurso humano:

Para Castro (2018) el recurso humano es indispensable para cualquier empresa que necesite crecer y contratar a los mejores trabajadores. Ya sea para cada puesto o ayudar a las personas que se desarrollan en la empresa para seguir formándose, desarrollando habilidades como destrezas y lograr el crecimiento profesional:

Tabla 1: Recurso humano

| Cantidad | Detalle | N° de meses | Costo |
|-----------------|--------------|-------------|-------|
| 1 | Investigador | 500 | 1500 |
| Subtotal | | | 1500 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Los recursos de la organización representan a todos los medios disponibles para la empresa y necesarios para llevar a cabo las actividades sean materiales, humanos, financieros o de marketing, requieren procesos complejos de administración. Para conseguirlos en el ambiente, aplicados dentro del sistema, mantenerlos, desarrollarlos y controlarlos para que el sistema sea eficaz y eficiente. (Moya, 2019)

Tabla 2: Recursos institucionales

| Cantidad | Detalle | N° de meses | Costo |
|-----------------|---|-------------|-------|
| 1 | Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato | 0 | 0 |
| 2 | Biblioteca de la UTA | 0 | 0 |
| Subtotal | | | 0 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Los recursos materiales sirven para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. Puede pensarse que los insumos son necesarios para elaborar el producto final o el servicio prestado por la organización. (Moya, 2019)

Tabla 3: Materiales de investigación

| MATERIALES | |
|--------------------------------|-----------|
| Copias | 10 |
| Impresiones | 15 |
| Flash memory | 6 |
| Hojas | 3 |
| Suministros (esferos, lápices) | 2 |
| TOTAL | 36 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Entre tanto los recursos tecnológicos orientan, los métodos y procesos de trabajo dirigidos a la elaboración de los bienes y los servicios producidos por la organización constituyen los recursos materiales. Gran parte de lo que se refiere a tecnología puede aplicarse también al área de los recursos materiales y físicos de la organización. (Bercerra, 2020)

Tabla 4: Recursos tecnológicos

| MATERIALES | |
|-------------------|------------|
| Computadora | 300 |
| Internet | 25 |
| TOTAL | 325 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Para González (2019) identifica a otros gastos como una parte de los recursos de asistencia y sustento para el proceso de la investigación y son:

Tabla 5: Otros recursos

| MATERIALES | |
|-------------------|-----|
| Transporte | 100 |
| Alimentación | 250 |

| | |
|--------------|------------|
| TOTAL | 350 |
|--------------|------------|

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

En síntesis, se detallan los siguientes recursos previsto en la planificación de la investigación:

Tabla 6: Total de recursos

| MATERIALES | |
|--------------------------|--------------|
| Recursos humanos | 1500 |
| Recursos institucionales | 0 |
| Recursos materiales | 36 |
| Recursos tecnológicos | 325 |
| Otros recursos | 350 |
| TOTAL | 2.211 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

3.3 Tipo de investigación

La investigación está encaminada en la metodología descriptiva porque relaciona la gestión digital en el desempeño laboral, por tanto, se procede a la recolección de la información para Tamayo (2019) describe al fenómeno de estudio por medio de la realidad, cuyo vínculo va de lo general a lo particular para asociar las causas y efectos que se producen entre las variables de estudio.

La investigación se basará en un estudio explicativo en la medida que no solo identificará los aspectos fundamentales del problema investigado sino también aportará con una propuesta de solución al problema, enfocado en la gestión digital y desempeño laboral.

Además, el enfoque de la investigación es de carácter cuali – cuantitativo en vista que se enmarca en un paradigma crítico propositivo propuesto por la Universidad Técnica de Ambato, en el aspecto cualitativo se va a estudiar las características que conforma la población de estudio es decir en base al desempeño laboral, motivación, productividad, eficiencia y es cuantitativo por los datos que van a ser obtenidos por medio de la aplicación de una encuesta, para evidenciarlos mediante talas y gráficos y posterior al análisis e interpretación.

3.4 Prueba de Hipótesis

HO: La gestión digital SI influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

H1: La gestión digital NO influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

3.5 Población o muestra

Se ha tomado como referencia la población de estudio en el Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato, en el área laboral de torre de familia, la misma que cuenta con el siguiente número expuesto en la siguiente tabla:

Tabla 7: Población

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|--------------|-----------|
| Jueces | 12 |
| Secretarias | 12 |
| Ayudantes | 12 |
| TOTAL | 36 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Muestra

Para el desarrollo de la investigación como muestra se enfoca en el personal de trabajo del área familiar en vista que tiene un contacto directo en base al seguimiento y evaluación del personal. por tanto, se entiende como muestra al subconjunto de casos o individuos de una población. En diversas aplicaciones, interesa que una muestra sea representativa, y para ello debe escogerse una técnica de recolección de la información como es la encuesta dirigida al personal de trabajo distribuidos entre 20 mujeres y 16 hombres quienes desempeñan las funciones dentro del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

3.6. Recolección de información

Para la recopilación de la información de la investigación se ha seleccionado como técnica principal la encuesta, siendo el elemento que permite planificar, clasificar y ordenar las diferentes alternativas en relación a las variables de estudio como son: Gestión digital y el desempeño laboral. Para representar una herramienta fundamental para el constructo de la investigación científica, López & Fachelli (2016) menciona que contiene características cualitativas en relación a los factores como esfuerzo, constancia, uso de plataformas digitales y cuantitativo en relación a los datos estadísticos que van a ser obtenidos por medio de un grupo estudiado que determina una población de estudio.

Por tanto, se va a aplicar la encuesta que está dirigida al personal del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato, específicamente para el área de servicio familiar la cual contiene un banco de 10 preguntas cerradas semiestructuradas para ser categorizadas por las variables de estudio, con esta información se procederá al análisis e interpretación expuesto en el anexo 1.

Además, como instrumento se ha diseñado un cuestionario semiestructurado para detallar aspectos relacionados a las categorías de las variables según Meneses (2016) representa el cuestionario es la técnica o instrumento empleado, la metodología de encuestas es el conjunto de pasos organizados para su diseño y administración, y para la recolección de los datos obtenidos, siendo el método de investigación que provee del contexto para tomar decisiones en el diseño de la investigación con cuestionarios y la herramienta que el científico elabora para llevar a cabo la recolección de datos durante el trabajo de campo.

3.7. Procesamiento de la información y análisis estadístico

Para el procesamiento de la investigación se utilizará un diario de campo evidenciado por el cuestionario en donde se realizan anotaciones sobre las opiniones y versiones de la población encuestada, luego se procederá a recopilar esta información en un archivo Excel, en donde se realizarán las tablas y gráficas pertinentes de cada ítem a través de una escala de medición de alfa Cronbach que mide el patrón de respuesta de la población estudiada con un valor mínimo de 0,70 y se relaciona con el estudio de la investigación, para luego ser analizado e interpretado en un archivo Word. Entre

tanto se estima que la confiabilidad de este cuestionario es aceptable, porque está dentro del rango establecido de 0.7 y 1 estando dentro de los parámetros de estudio para la aplicación.

Tabla 8: Análisis de factibilidad

| ALTERNATIVAS | | ESCALA | PORCENTAJE |
|--------------------|--|-----------|------------|
| Nula | | 0 | 0% |
| Poca satisfactoria | | 10 | 27,7% |
| Satisfactoria | | 15 | 41,7% |
| Muy satisfactoria | | 11 | 30,6% |
| Total | | 36 | 100 |

| | N | % |
|-------------|----|-----|
| Caso válido | 94 | 100 |
| Excluido | 0 | 0 |
| Total | 94 | 100 |

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa Cronbach | Número de elementos |
|---------------|---------------------|
| 0,7 | 10 |

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Prueba de correlación

La correlación es una medida estadística que expresa hasta qué punto dos variables están relacionadas linealmente, cambian conjuntamente a una tasa constante. Es una herramienta común para describir relaciones simples sin hacer afirmaciones sobre causa y efecto. Se define como la covarianza muestral entre los componentes tipificados de las parejas de datos, en donde s es la desviación estándar muestral.

El nivel correlacional tiene como finalidad encontrar el grado de relación entre las dos variables, puede ser positiva o negativa, de esta forma el objetivo es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de la otra. Por tanto, se utilizó un nivel de significancia del $\alpha = 0.05$, lo que quiere de decir que se tuvo una seguridad del 95% de desarrollar la investigación sin errores y un 5% de margen de error, datos utilizados en el objeto de estudio.

Diseño experimental

Además, se aplica el diseño experimental siendo aquella técnica que mide la probabilidad estadística para el proceso de la obtención de los datos esperados, con el propósito de modificar en la variable independiente por medio de la observación directa que busca influir directamente en la variable dependiente y se caracteriza porque su método de empleo es cuantitativo.

3.8 Presentación de los resultados

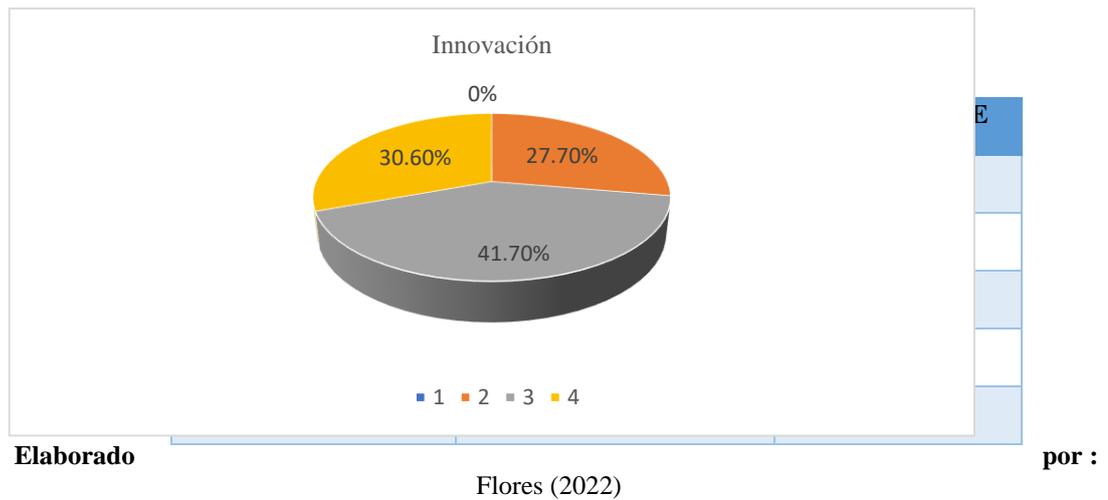
1.- ¿Cuánto es importante la innovación y manejo digital al momento de realizar su trabajo?

Tabla 9: Importancia de la innovación digital en el trabajo

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 3: Importancia de la innovación digital en el trabajo



Flores (2022)
Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

De las 36 personas que trabajan en el Consejo de la Judicatura de Ambato, el 0% considera que es importante la innovación para la realización de la tarea asignada, mientras que el 30,60% opina que es poco satisfactoria, en mayoría es satisfactorio el 41,70% y el 27,70% considera que es muy satisfactoria

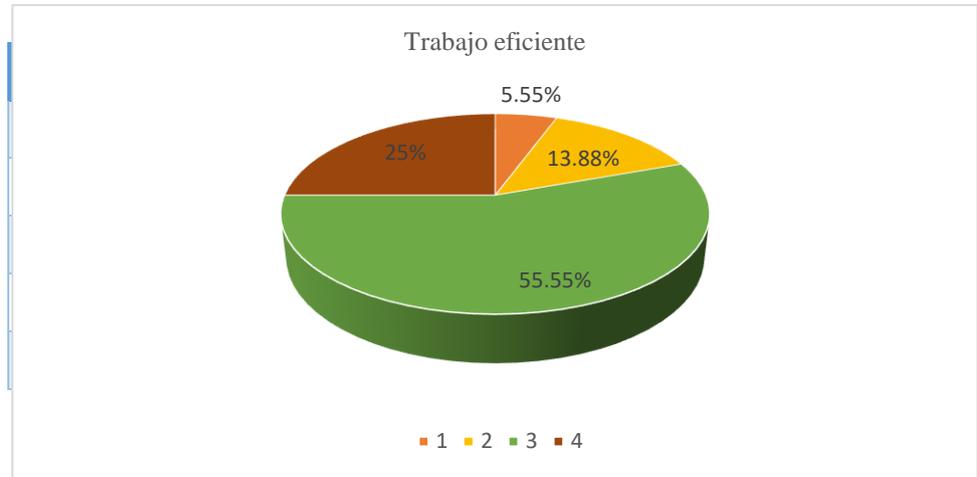
Los empleados consideran la necesidad de innovación en el aspecto digital en vista que hoy en día optimiza labores mecánicas que antes eran desarrolladas, sin embargo, la capacidad sobre el uso y manejo debe ser muy responsable y oportuna para cumplir con un desempeño laboral eficiente.

2.- ¿Considera que debe tener iniciativa para realizar un trabajo eficiente?

Tabla 10: Iniciativa para un trabajo eficiente

Elaborado por: Flores (2022)
Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 4: Iniciativa para un trabajo eficiente



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Del 100% del personal que labora en el área de familia del Consejo de la Judicatura de Ambato, consideran a la alternativa nula con el 5,55% que realizan un trabajo eficiente, mientras que el 13,88% realizan sus actividades poco satisfactorias, entre tanto, el 55,55% lo realiza satisfactoriamente y el 25% muy satisfactorio.

El personal de trabajo del área familiar en mayoría considera que, si se realiza un trabajo satisfactorio porque si se incorporan las capacidades profesionales para realizar el trabajo designado, por tanto, los trabajadores deben tener en cuenta que el uso de la tecnología es recurrente, porque optimiza el factor tiempo.

3.- ¿Cuán importante es mejorar las habilidades con la capacitación continua para el uso digital?

Tabla 11: Capacitación digital

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 5: Iniciativa para un trabajo eficiente



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Del 100% del personal que labora en el área de familia del Consejo de la Judicatura de Ambato, consideran a la alternativa nula con el 0% para considerar que tienen una iniciativa hacia un trabajo eficiente, mientras que el 16.66% realizan esta actividad poco satisfactoria, entre tanto, el 33,33% lo realiza satisfactoriamente y el 50% muy satisfactorio.

Es importante que el personal de trabajo logre desarrollar las habilidades, que evidencien un mejor desempeño y por ende el uso adecuado de la tecnología para realizar cada actividad, tarea siendo en mayoría muy satisfactoria, esto se debe a la motivación constante para desempeñar el trabajo.

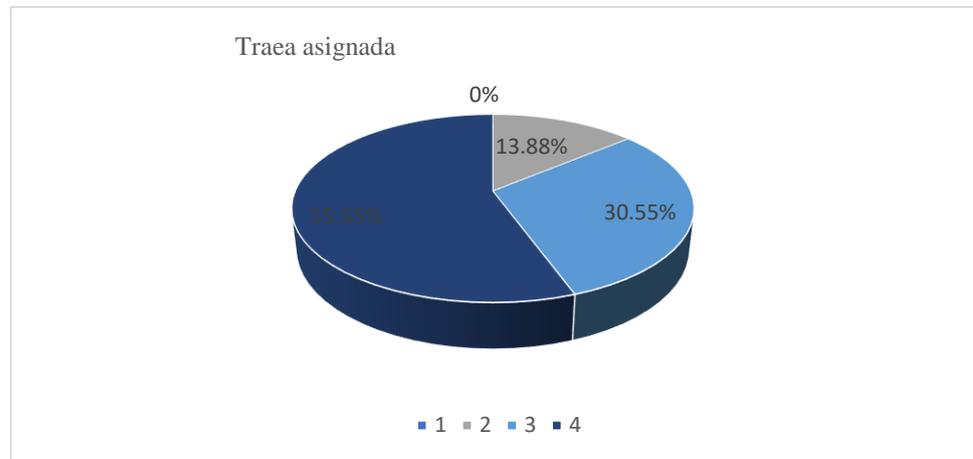
4.- ¿Siguen procedimientos de trabajo para cumplir con las tareas asignadas en su jornada mediante el uso digital?

Tabla 12: Tareas asignadas

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 6: Tarea asignada



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

De las 36 personas que trabajan en el Consejo de la Judicatura de Ambato, el 0% considera nula la alternativa nula para la realización de la tarea asignada, mientras que el 13,88% opina que es poco satisfactoria, en mayoría es satisfactorio el 30,55% y el 55,55% considera que es muy satisfactoria

De acuerdo con los datos obtenidos en las encuestas la mayoría de trabajadores consideran que es muy satisfactoria el procedimiento que siguen para el uso digital en torno al trabajo que realiza, siendo muy necesario para el proceso de evaluación de desempeño laboral y cumplir con los indicadores de logro para alcanzar la seguridad, confort en el trabajo realizando un trabajo productivo.

5.- ¿Cuán importante el manejo adecuado de plataformas digitales con la capacitación continua?

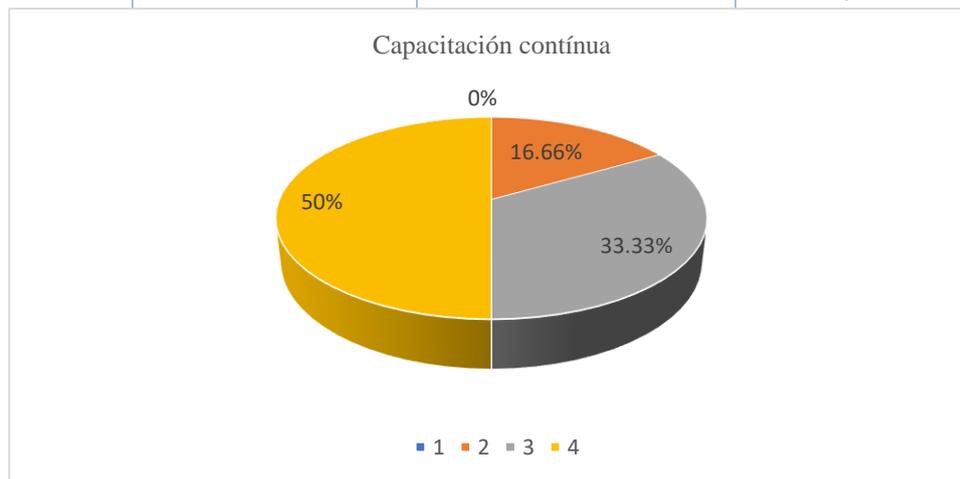
Tabla 13: Tareas asignadas

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 7:
Capacitación
continua

| ALTERNATIVAS | ESCALA | PORCENTAJE |
|--------------------|--------|------------|
| Nula | 0 | 0% |
| Poca satisfactoria | 6 | 16,66% |



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Del 100% del personal que labora en el área de familia del Consejo de la Judicatura de Ambato, consideran a la alternativa nula con el 0% para considerar que es importante mejora las habilidades mediante la capacitación continua, mientras que el 16,66% realizan esta actividad poco satisfactoria, entre tanto, el 33,33% lo realiza satisfactoriamente y el 50% muy satisfactorio.

Es importante que el personal de trabajo logre desarrollar las habilidades, en base al seguimiento y proceso continuo sobre el uso digital en relación a las actividades labores para evidenciar un mejor desempeño laboral.

6.- ¿Para la evaluación de su trabajo le permite alcanzar los objetivos propuestos?

Tabla 14: Evaluación del trabajo

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 8:
Evaluación de
trabajo

| ALTERNATIVAS | ESCALA | PORCENTAJE |
|--------------|--------|------------|
| SI | 26 | 72,22% |
| NO | 10 | 27,78% |



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

De los 36 trabajadores encuestados el 72,22% considera que, si es importante realizar una evaluación para alcanzar los objetivos propuestos en el área laboral, mientras que el 27,78% consideran que no.

Los resultados obtenidos demuestran que la mayor parte de trabajadores realizan un trabajo satisfactorio en cuanto los parámetros que son asignados para las tareas se debe cumplir con los objetivos propuestos, los mismos que son valorados y evaluados para su desempeño laboral entendido como aquella actividad que permite controlar la eficiencia y productividad de los mismos.

7.- ¿Es importante es el manejo de las emociones, para mantener un buen desempeño laboral?

Tabla 15:
Evaluación
trabajo

| ALTERNATIVAS | ESCALA | PORCENTAJE |
|--------------|-----------|-------------|
| SI | 26 | 72,22% |
| NO | 10 | 27,78% |
| Total | 36 | 100% |

del

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 9: Manejo de emociones



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Del 100% de las personas encuestadas el 72,22% opina que, si es importante manejar las emociones para desempeñar un trabajo, mientras que el 27,78 opina que no es tan necesario.

De acuerdo con los datos obtenidos, refleja la importancia de saber manejar las emociones, debido a que es necesario afianzar el aspecto psi – emocional cuyos resultados deben enmarcarse a la capacidad de resolución de problemas, mejorar las relaciones intrapersonales, trabajo en equipo y cumplimiento de las capacidades laborales.

| 8.- ¿Ser | ALTERNATIVAS | ESCALA | PORCENTAJE |
|----------|--------------|-----------|-------------|
| | SI | 36 | 100% |
| | NO | 0 | 0% |
| | Total | 36 | 100% |

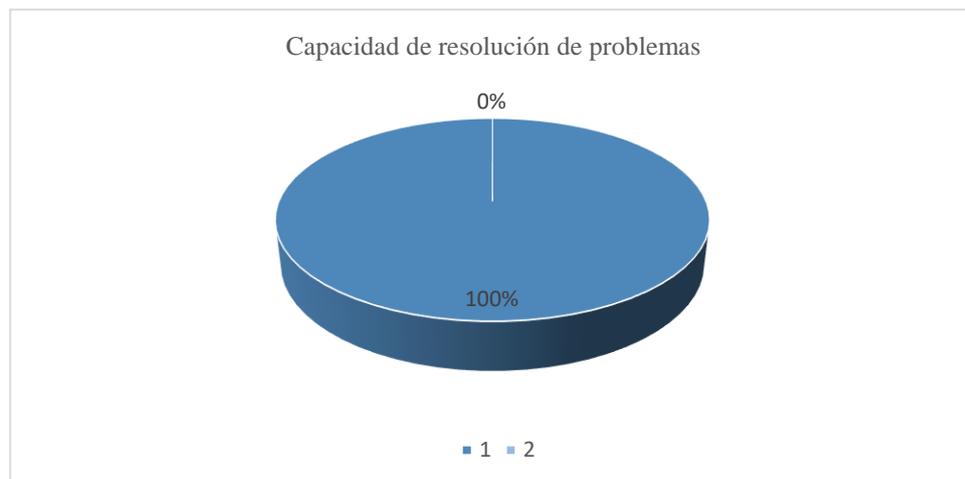
competitivo dentro de las funciones labores, le ayuda en su capacidad de resolver problemas?

Tabla 16: Capacidad de resolución de problemas

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 10: Capacidad de resolución de problemas



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

| ALTERNATIVAS | ESCALA | PORCENTAJE | 100% |
|------------------------|-----------|-------------|------|
| Trabajo en equipo | 10 | 21% | |
| Productividad | 3 | 12% | |
| Eficiencia | 20 | 55% | |
| Capacidad de respuesta | 3 | 12% | |
| Total | 36 | 100% | |

Del de las personas encuestadas el 100%, describe que, si son competitivos para desempeñar mejor el trabajo, mientras que el 0% anula esta posibilidad.

Las personas encuestadas conciben en mayoría, que al ser competitivos se está formando su perfil profesional, y deben demostrar esta cualidad ante un problema para que puede volverse eficiente y tener capacidad de respuesta al momento de tomar una decisión por ende solucionar un problema, ya sea en el aspecto tecnológico mediante la planificación seleccionada para realizar su trabajo.

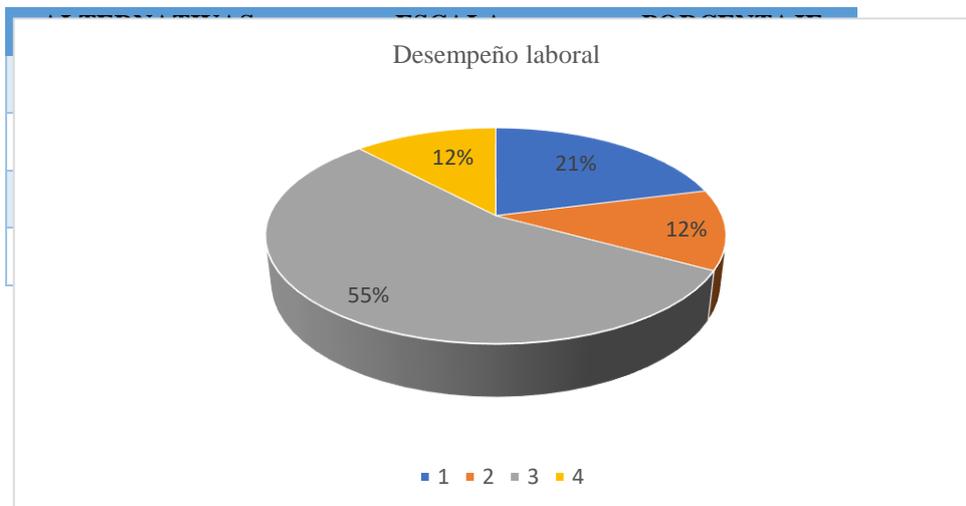
9.- ¿Qué aspectos deben ser evaluados dentro del desempeño laboral?

Tabla 17: Desempeño laboral

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 11: Desempeño laboral



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

De las 36 personas encuestadas el 21% considera que realiza un trabajo eficiente, el 12% es productivo mientras que el 55% dice que se evalúa su eficiencia y el 12% capacidad de respuestas. Los aspectos que deben ser evaluados en las empresas para mejorar su desempeño y alcanzar los objetivos propuestos por cada trabajador se enfatiza a la eficiencia y el trabajo de equipo.

10.- ¿Su nivel de desempeño laboral es ?

Tabla 18: Nivel de desempeño laboral

Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

Gráfico 12: Nivel de desempeño



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Encuesta dirigidas al personal del Consejo de la Judicatura Ambato

De las 36 personas encuestadas el 77,77% considera tener un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 22,23% considera tener un nivel medio y el 0% anula la alternativa baja.

La mayoría de encuestados consideran tener un nivel alto en relación a la evaluación de su desempeño laboral, siendo muy positivo para la organización.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Verificación de la hipótesis

Para destacar la correlación de las variables de estudio, se ha trabajado con el coeficiente de Spearman como análisis no paramétrico, en vista que las alternativas corresponden a indicadores que permiten medir la eficiencia, eficacia y productividad mediante la escala de alternativas Likert, para determinar la relación existente entre sí. Para Mujica (2020) la escala de Likert es un método de investigación de campo que permite medir la opinión de un individuo sobre un tema a través de un cuestionario, que identifica la frecuencia con la que el cliente realiza una actividad, la dificultad que tiene para llevar a cabo una tarea, el grado de importancia que le atribuye a un aspecto, la probabilidad de que realice una acción para evaluar el desempeño laboral del Consejo de la Judicatura del área familiar.

Entre tanto se ha, realizado un resumen en cuanto a los ítems de la investigación y de las preguntas correspondientes:

Tabla 19: Ítems de investigación

| | |
|---|-----|
| 1.- ¿Cuánto es importante la innovación y manejo digital al momento de realizar su trabajo? | P1 |
| 2.- ¿Considera que debe tener iniciativa para realizar un trabajo eficiente? | P2 |
| 3.- ¿Cuán importante es mejorar las habilidades con la capacitación continua para el uso digital? | P3 |
| 4.- ¿Sigue procedimientos de trabajo para cumplir con las tareas asignadas en su jornada mediante el uso digital? | P4 |
| 5.- ¿Cuán importante el manejo adecuado de plataformas digitales con la capacitación continua? | P5 |
| 6.- ¿Para la evaluación de su trabajo le permite alcanzar los objetivos propuestos? | P6 |
| 7.- ¿Es importante es el manejo de las emociones, para mantener un buen desempeño laboral? | P7 |
| 8.- ¿Ser competitivo dentro de las funciones labores, le ayuda en su capacidad de resolver problemas? | P8 |
| 9.- ¿Qué aspectos deben ser evaluados dentro del desempeño laboral? | P9 |
| 10.- ¿Su nivel de desempeño laboral es? | P10 |

Fuente: Flores (2022)
Elaborado por: Flores (2022)

Los resultados obtenidos demuestran que dentro de la gestión digital se establecen parámetros e indicadores que miden el nivel de productividad como de eficacia para el cargo que se desempeña el trabajador partiendo de la actitud como aptitud que tenga el trabajador por el uso de la tecnología que fueron ordenados de menor a mayor importancia.

En este sentido la gestión digital y el desempeño laboral son factores positivamente correlacionados que contribuyen al funcionamiento y desarrollo de la estructura organizacional, así como de todos quienes hacen parte de la investigación en donde se concuerda en que el desempeño organizacional es influenciado por medios y recursos tecnológicos que impactan sobre los procesos, estrategias y personas 36 del Consejo de la Judicatura de Ambato, pues ello genera que se reestructure y se plantee una visión consolidada por capacidades digitales y gestión del conocimiento en el capital humano. A pesar de que las organizaciones tienen conocimiento de lo necesario que es la transformación en las circunstancias actuales, aún existe un bajo crecimiento de digitalización y gestión digital. El instrumento utilizado para la correlación de las variables de estudio se encuentra caracterizado como confiable puesto que la división de sus diversos componentes fue validada con resultados significativos de 1.00 (correlación positiva perfecta) y una correlación positiva entre un rango de +0.25 a +0.50 en cada uno de los ítems. Así como para gestión digital caracterizado como confiable en valores de 1.00 (correlación positiva perfecta) y una correlación positiva entre un rango de +0.25 a +0.75 en cada uno de los ítems.

Sin embargo, cada uno pertenece a un ítem específico de cada componente del instrumento; el primero del componente innovación en la gestión digital se determina del ítem (1) siendo en gran parte satisfactoria entre el 41, 7% con el coeficiente del (0.888) que describe la medida cuentan con instrumentos que permiten la mejora de procesos, el segundo del componente competencias digitales se explica en el ítem (2) donde se considera el uso de los datos generados por sistemas de información y como se los utiliza de forma satisfactoria en un total del 55,55% con el coeficiente de (0,850) en relación al ítem (3) se manifiesta que realizan un trabajo eficiente correspondiente al 50% del coeficiente (0,856) y por último el tercero del componente digitalización se sitúa en el ítem (5) que tiene como objeto evaluar el nivel de la estructura digital de

la organización por medio de la capacitación siendo está muy satisfactoria en un 50% correspondiente al (0,924).

Para mayor claridad los componentes principales seleccionados al desempeño laboral en la tabla fueron ordenados de menor a mayor importancia. Sin embargo, cada uno pertenece a un ítem específico de cada componente del instrumento; el primero del componente actitud se determina del ítem (4) que describe al esfuerzo físico y mental que realiza una persona en cuanto a su dedicación en el trabajo, el segundo del componente personalidad se explica en el ítem (6) donde se considera la importancia del manejo de emociones como foco para mantener una buena relación laboral, el tercero del componente aprendizaje se sitúa en el ítem (10) que tiene como objeto evaluar el espacio de trabajo con respecto al clima organizacional y por último el cuarto del componente percepción que referencia al ítem () del instrumento en cuestionar si la organización hace que se sienta parte de ella.

Además, los componentes principales seleccionados para el desempeño laboral en base del desarrollo del instrumento del presente estudio, fija los resultados en un análisis multifactorial donde presenta que los ítems más representativos se rigen en tres; el trato que recibe de los jefes, seguir procedimientos de trabajo y la innovación en el servicio.

A comparación de los resultados del estudio que muestra como representativo cuatro de ellos; el esfuerzo físico y mental que realiza una persona en cuanto a la dedicación en el trabajo, el manejo de emociones como foco para mantener una buena relación laboral, la evaluación del espacio de trabajo con respecto al clima organizacional y si la organización hace que se sienta parte de ella. Los datos de la tabla fueron ordenados de menor a mayor importancia con el propósito de identificar cada ítem y correlacionarlo a cada componente del instrumento; el primero del componente actitud se determina del ítem (6) que describe la evaluación del trabajo en torno, al esfuerzo físico y mental que realiza una persona en cuanto a su dedicación siendo el 72,22% de la tabla correlacional del (0,850) el segundo del componente personalidad se explica en el ítem (7) donde se considera la importancia del manejo de emociones como foco para mantener una buena relación laboral cuya correlación es (0,888), el tercero del componente aprendizaje se sitúa en el ítem (9) que tiene como objeto evaluar el espacio de trabajo con respecto al clima organizacional entre la productividad, eficiencia, del

55% trabajo en equipo y capacidad de respuesta para ser correlacionado dentro de un rango de (0, 850) y por último el cuarto del componente percepción que referencia al ítem (10) del instrumento en cuestionar como el nivel de desempeño laboral siendo en mayoría el 77,77% y la correlación es del (0, 889).

Tabla 20: Correlaciones

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | | |
|-----------------|------------------|-----------------------------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Rho de Spearman | P1 | | | | | | | | | | | | |
| | | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,799 | ,856** | ,722 | ,924** | ,718 | ,888** | ,777** | ,842** | ,767** | |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,055 | ,000 | ,241 | ,000 | ,865 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | |
| | | P2 | Coefficiente de correlación | ,799 | 1,000 | ,785 | ,507** | ,699 | ,850** | ,744 | ,760* | ,766** | ,802 |
| | | Sig. (bilateral) | ,055 | . | ,075 | ,000 | ,055 | ,000 | ,165 | ,011 | ,010 | ,326 | |
| | | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | |
| | | P3 | Coefficiente de correlación | ,856** | ,785 | 1,000 | ,794** | ,844** | ,586** | ,748** | ,614* | ,769** | ,780** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,075 | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,039 | ,009 | ,000 | |
| | | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | |
| | | P4 | Coefficiente de correlación | ,722 | ,507** | ,694** | 1,000 | ,805* | ,812** | ,823* | ,775 | ,763 | ,880** |
| | | Sig. (bilateral) | ,241 | ,000 | ,000 | . | ,048 | ,000 | ,031 | ,474 | ,544 | ,000 | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P5 | Coefficiente de correlación | ,924** | ,699 | ,844** | ,805* | 1,000 | ,741 | ,662** | ,731** | ,740** | ,831** | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,055 | ,000 | ,048 | . | ,175 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P6 | Coefficiente de correlación | ,718 | ,850** | ,586** | ,812** | ,741 | 1,000 | ,707 | ,824* | ,842 | ,761 | |
| | Sig. (bilateral) | ,865 | ,000 | ,000 | ,000 | ,175 | . | ,946 | ,030 | ,172 | ,121 | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P7 | Coefficiente de correlación | ,888** | ,744 | ,748** | ,823* | ,662** | ,707 | 1,000 | ,789** | ,850** | ,896** | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,165 | ,000 | ,031 | ,000 | ,946 | . | ,000 | ,000 | ,000 | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P8 | Coefficiente de correlación | ,777** | ,760* | ,614* | ,775 | ,731** | ,824* | ,789** | 1,000 | ,781** | ,889** | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,011 | ,039 | ,474 | ,000 | ,030 | ,000 | . | ,000 | ,005 | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P9 | Coefficiente de correlación | ,842** | ,766** | ,769** | ,763 | ,740** | ,842 | ,850** | ,781** | 1,000 | ,755** | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,010 | ,009 | ,544 | ,000 | ,172 | ,000 | ,000 | . | ,000 | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |
| | P10 | Coefficiente de correlación | ,767** | ,802 | ,780** | ,880** | ,831** | ,761 | ,896** | ,889** | ,755** | 1,000 | |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | ,326 | ,000 | ,000 | ,001 | ,121 | ,000 | ,005 | ,000 | . | | |
| | N | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | 94 | | |

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Flores (2022)
Elaborado por: Flores (2022)

HO: La gestión digital SI influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

H1: La gestión digital NO influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

De acuerdo a la tabla 19, una vez realizado el análisis de correlación usando el software SPSS, se obtiene un valor de Correlación Rho de Spearman de 0,831 al ser este valor mayor al p-valor = 0.5, se determina que este análisis se determina el rechazo de la hipótesis nula (Ho) ,la cual menciona la gestión digital no influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato y se acepta la hipótesis alternativa (H1) en el cual se menciona la gestión digital si influye en el desempleo laboral del Consejo de la Judicatura de la ciudad de Ambato.

Tabla 21: Aceptación de la hipótesis y correlación

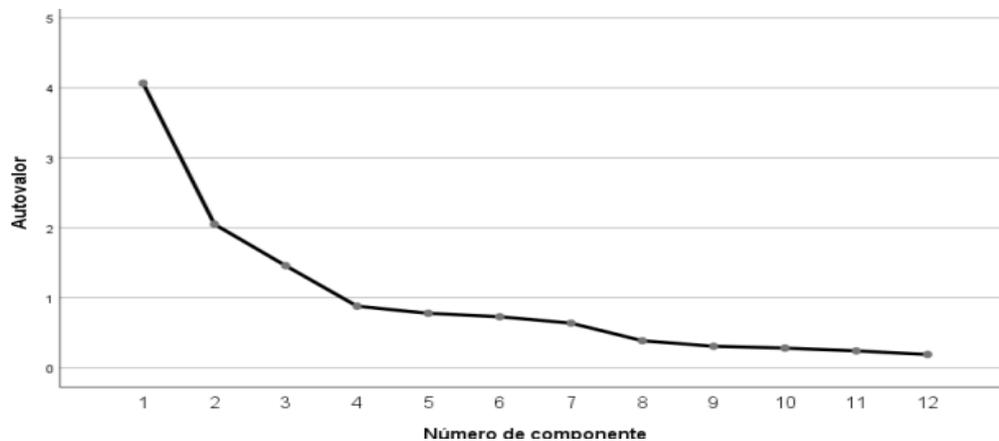
| | | GESTIÓN DIGITAL | DESEMPEÑO LABORAL |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|
| Rho de Spearman GESTIÓN DIGITAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,831 |
| | Sig. (bilateral) | | 000 |
| | N | 94 | 94 |
| DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | 0,831 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | 000 | 94 |
| | N | 94 | 94 |

La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Flores (2022)

Elaborado por: Flores (2022)

Gráfico 13: Dispersión



Fuente: Flores (2022)
Elaborado por: Flores (2022)

Discusión

Los resultados obtenidos, han sido seleccionados para el cumplimiento de los objetivos propuestos en la investigación para identificar los posibles hallazgos e información sobre las variables de estudio, por tanto, la recopilación de la información como segundo objetivo ha sido realizada a través de fuentes de información primarias entre ellas; artículos científicos, académicos y de revisión así como de libros y revistas indexadas además, como fuentes de información secundarias se ha seleccionado información recurrente sobre organizaciones e instituciones que priorizan hacia el cambio o transformación digital como un nuevo modelo de gestión para mejorar el desempeño laboral en las empresas.

Como principales resultados se enfatiza a la gestión digital, que implica una planificación estratégica hacia el cambio de la visión sin perder la identidad de la empresa u organización, esto se debe a la práctica y uso de plataformas digitales que ayuden a optimizar el tiempo como el recurso sin desmerecer el aspecto intelectual del recurso humano que representa el factor clave para el éxito de la empresa en este sentido, las personas o comunidad deben integrar estos parámetros dentro de su perfil profesional como una oportunidad de cambio y por ende de innovación.

La información proporcionada por *Harvard business revise* (2018) describe las grandes expectativas que genera la transformación hacia un paradigma digital, tiene que ver con el cambio de actitud de la dirección de las empresas para que se seleccionen actividades de integración tecnológica para el talento humano, por tanto, explica que

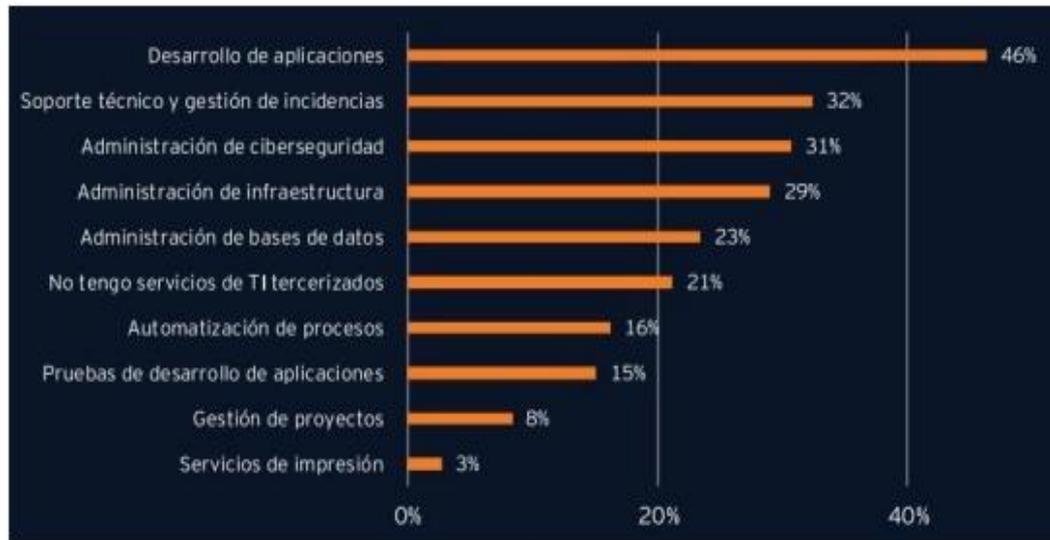
las empresas han invertido en la transformación digital siendo positivo, para su crecimiento y estos resultados reflejan entre el 66% y el 84%, debido a que los líderes están tratando de crear competencias completamente nuevas que se acoplen en una organización con modelos operativos y culturas heredadas sólidas.

En la aplicación de entrevistas proporcionado por *McKinsey Global Survey* (2018) expone que más de ocho entrevistados de diez empresarios estadounidenses, evalúan la gestión digital como un recurso objetivo para el desempeño de las actividades o tareas asignadas que realicen y han permitido llevar al éxito de las empresas como de gestión en los últimos cinco años, mientras que estudios anteriores observaron que menos del tercio de esta transformación digital fueron también exitosas porque se evidencio el rendimiento de sus empresas.

En el trabajo investigativo de Lema (2021) presenta los siguientes resultados sobre el uso y manejo del internet en las empresas tomado del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2015) cuyo informe destacó en un total de 1. 887 empresas del Ecuador pertenecientes a los tres sectores económicos; comercio, manufactura y servicios. Demostró que el 96,6% si acceden con facilidad al uso del internet y solo el 33,3% lo necesitan para realizar sus labores cotidianas, 98,2% del personal realiza prácticas empresariales únicamente los navegadores de internet, seguido por aplicaciones ofimáticas de un 57,7% y el 44,6% ha implementado nuevos sistemas operativos y el 33,7% un nuevo software.

Además, desde el año 2015 al 2020 lo medios de comunicación que se siguen manteniendo para la comunicación digital son: celulares, correos electrónicos, con una variación del 3% de manera anual y el 0% no utilizan un medio de innovación para mejorar este proceso digital. Durante el 2020 las empresas han optado por la aplicación de propios recursos y gestión en el campo digital no obstante este desarrollo se ha producido gracias al esfuerzo y trabajo en equipo que prioriza el recurso humano en cuanto al desarrollo laboral para ofrecer un servicio terciario a clientes o personas externas, no obstante, las empresas alcanzan estos parámetros por cuenta propia lejos de la evolución tecnológica como se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 14: Tercerización de servicios TI



Elaborado por: Flores (2022)

Fuente: Martínez (2019)

En donde, describe que el desarrollo de aplicaciones en las empresas que presentan servicios u atención a terciarios destaca el desarrollo de aplicaciones en un 46%, mientras que el soporte técnico y de gestión de incidencias en un 32%, la administración de ciberseguridad e infraestructura del 31%, administración de base de datos en un 29%, no servicios a terciarios de TI en un 21%, automatización de procesos en un 16%, pruebas de desarrollo de aplicaciones el 15%, gestión de proyectos el 8% y servicios de impresión el 3%.

Un estudio realizado por Solís (2018) considera que en Ecuador el uso de tecnologías de información y comunicación inciden de forma positiva con respecto al desempeño laboral de los empleados de PYMES, debido a que facilitan el desarrollo del trabajo en menor tiempo y costo, además la convivencia digital forma parte del desarrollo normal de las actividades actuales aportando en mejoras de calidad y eficiencia. Además, el uso y aplicación de las TIC de acuerdo a sus indicadores de evaluación se encuentran en un rango del 50% al 68% en el sector empresarial, incluidas las PYMES, lo que representa el uso de estas tecnologías no se ha desarrollado en su totalidad. Sin embargo, el desempeño laboral de los empleados ha sido satisfactorio para los empresarios, en vista que, los resultados del estudio se obtuvieron el 62% de las empresas ecuatorianas encuestadas utilizan las capacidades individuales de los trabajadores, lo cual les permite mejorar el desempeño laboral.

El estudio de Valle (2020) discute sobre los niveles de productividad que se han desarrollado en las empresas ecuatorianas, siendo necesario la creación de un clima organizacional favorable. En este estudio se determinó las dimensiones que intervienen en la gestión para el talento humano desde el contexto y uso digital, en base a este estudio cualitativo y a través de la aplicación de un cuestionario se evidencio que los indicadores para alcanzar este nivel de eficiencia y dinamismo profesional se evidencian en; mejorar la productividad, alcanzar las metas y objetivos profesionales, capacitación continua, mecanismo de soporte y gestión, carisma y aplicación de valores corporativos.

Para Montiel (2020) discute sobre las pymes que se encuentran en el mercado se presentan en todas formas y dimensiones, ya sean sociedades o de un solo propietario, tienen libertad de desarrollar cualquier tipo de actividad, bien sea de producción, comercialización o prestación de servicios, donde se busca una utilidad. La base de las pequeñas y microempresas acoge los mismos elementos, dependerá del nivel de desarrollo de cada nación para poder establecer igualdad o desigualdad en las mismas. El Ecuador cuenta con una gran cantidad de pymes en las áreas comercial, de servicios o industrial, las mismas que son fuentes de empleo.

La especial importancia del clima organizacional en el desempeño laboral este enfoque reside en el hecho de que considera que el comportamiento de un trabajador no es una resultante mecánica de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Por su parte, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa. De ahí que refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

Las TICs y su aplicación en PYMES se convirtieron en un factor de éxito para la continuidad de las empresas en el mercado empresarial que minimizaron los riesgos y pérdidas inminentes en la situación mundial, resultados que se confirman en la investigación de Nacaza y Enríquez (2021) afirmando que cuando las empresas emplean la tecnología en cada uno de los procedimientos obtienen mayor productividad y por ende son más competitivas en el mundo actual al gestionar sus recursos donde las empresas no sólo compiten a nivel local sino a nivel mundial,

como consecuencia el desempeño de los trabajadores permite mejorar la efectividad y el éxito de la empresa, y además la capacitación del uso de cada una de estas herramientas amplían el nivel de conocimientos de cada colaborador para beneficio de la empresa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La gestión digital, implica un cambio o transformación en el aspecto de planificación dentro de las empresas, con el propósito de incorporar un modelo o paradigma ligado a la innovación tecnológica en donde se requiere el correcto uso por parte del talento humano para realizar las tareas o actividades según el cumplimiento, en este sentido ayuda a la optimización de los recursos y tiempo para el personal.
- El desempeño laboral, es una acción que mide las capacidades y destrezas como habilidades del recurso humano, por tanto, se requiere de una constante evaluación que vaya de la mano con el uso del recurso digital para flexibilizar el tiempo y por ende evidenciar una mejor productividad laboral como el desarrollo social – económico de una determinada empresa.
- Mediante la recolección de la información a través de las fuentes primarias y secundarias se ha logrado vincular los principales resultados y hallazgos en

base que las empresas si tienen un mayor nivel de productividad al emplear como modelo de cambio de gestión digital siendo beneficioso para el seguimiento y control del desempeño laboral.

- A través de la aplicación de la encuesta se ha evidenciado que el personal que trabajan en el Consejo de la judicatura de la ciudad de Ambato, opina que la aplicación de la gestión digital en mayoría es satisfactoria y muy satisfactoria por que ayuda a optimizar el tiempo en gestión y realización de las actividades laborales.
- Dentro del campo del desempeño laboral se ha considerado positivo al utilizar un recurso digital en vista que, el personal ha mejorado el nivel de productividad y eficiencia porque ha sido un instrumento guía para suplir ciertas actividades manuales que son remplazadas por un sistema informático en relación a archivar o guardar información.

5.2. Recomendaciones

- Las empresas deben invertir e innovarse dentro de los parámetros de la era digital, lo que permitirá el desarrollo social como del servicio hacia la comunidad, permitiendo ser una empresa consolidada y eficiente que integra dentro del manejo digital de forma oportuna.
- Se debe brindar constantemente capacitaciones para mejorar el rendimiento en las actividades laborales de la empresa aún más si se requiere de la gestión digital como medio de visualizar resultados y el cumplimiento de metas como objetivos profesionales.
- Se debe desarrollar un manual de procedimientos que permita evaluar sobre las acciones que realiza el personal del Consejo de la Judicatura de Ambato, para el área familiar, para evidenciar la proactividad y productividad laboral.
- El personal debe ser el factor clave para el desarrollo de la institución, por ende, se debe realizar un seguimiento y control entorno a las capacidades y perfil profesional de las personas lo que conllevará al éxito de las actividades planteadas en la gestión digital.

- Se debe sugerir la evaluación del desempeño laboral en el personal del Consejo de la Judicatura de Ambato, mediante la calificación de las personas que solicitan al servicio o información como atención esto será estandarizado y se verá reflejado la aplicación de entornos digitales.

5.3. Bibliografía

Acevedo, Á. (2018). *Modelo de Madurez para la Transformación Digital* (Primera ed.). Bogotá: IDOM.

Álvarez, F. (2019). *Implementación de nuevas tecnologías: Valuación, variables, riesgos y escenarios tecnológicos*. Obtenido de <https://archivo.cepal.org/pdfs/GuiaProspectiva/Alvarez2015Implementacion.pdf>

Amasifuen , B., Ríos, J., & Palomino, G. (15 de Septiembre de 2021). *Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-163.pdf>

Apaza, E. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos* . Madrid:

Pearson.

- Bercerra, J. (2020). *Una transformación digital centrada en las personas*. Obtenido de <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/una-transformacion-digital-centrada-en-las-personas/>
- Bohórquez, E., Pérez, M., & Caiche, W. (2020). *Motivación y desempeño laboral: El Capital Humano como factor clave en una organización* .
- Briceño, Y., Duran, Y., & Luque, R. (2019). El uso de la tecnología de la información en los procesos de capacitación laboral en los medios de comunicación impresos del estado de Trujillo. *Redalyc*, 6(12), 57. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097005/html/>
- Castro, P. (2018). *El papel de los valores hacia el trabajo en la motivación laboral y el desempeño de trabajadores de pymes potosinas*. México: Universidad Autónoma del Estado de San Luis .
- Cedrola, G. (2017). *El trabajo en la era digital: Reflexiones sobre el impacto de la digitalización en el trabajo, la regulación laboral y las relaciones laborales*. Obtenido de <http://revistaderecho.um.edu.uy/wp-content/uploads/2017/09/CEDROLA-SPREMOLLA-Gerardo-El-trabajo-en-la-era-digital.pdf>
- Chiliquinga-Baquero, L. M., Gamboa-Salinas, J. M., & Mancheno-Saá, M. J. (2021). Automatización pilar de innovación del marketing de contenidos en empresas de servicio. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 6(1), 52-75.
- Cuesta, A. (2020). Gestión del conocimiento, de la organización que aprende y de competencias: La era digital. *Unirioja*, 10. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario1/Downloads/Dialnet-GestionDelConocimientoDeLaOrganizacionQueAprendeYD-4786597.pdf>
- del Pilar Hurtado-Yugcha, J., Gamboa-Salinas, J. M., Quisimalin-Santamaría, H. M., & Mancheno-Saá, M. J. (2021). Innovación y potencial humano, una relación que marca el turismo actual. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y

Publicación (POCAIP), 6(1), 583-605.

Díaz Herrera, K. D., & Salguero Baldes, J. A. (2021). La transición digital como solución a las nuevas necesidades de comercialización del sector minorista frente a la pandemia Covid 19 en la Zona 3 del Ecuador (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Marketing y Gestión de Negocios.).

Dini, M., Gligo, N., & Patiño, A. (2021). *Transformación digital de las MIPyes*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47183/1/S2100372_es.pdf

Fernández, F. (2020). *Una visión de la gestión de contenidos web. Una visión de la gestión de contenidos web*. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/15899/1/13%20kap.pdf>

González, J. (2019). *Los recursos en las empresas dirección del personal*. Madrid: Ecoe.

Guaillaguaman, J. P. G., Saá, M. J. M., Analuisa, D. A., & Chaluisa, S. F. C. (2019). Constructivismo web: un enfoque en crecimiento para el desarrollo de la logística integral. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 4(1), 116-134.

Hallesleben, C. (2020). *Desempeño laboral en las Mipymes*. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Desktop/ARTICULO%20CIENTIFICO/15173%20-%20copia.pdf>

Harvard business revise. (2018). *Reinvertar de la empresa digital*. Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2015/01/BBVA-OpenMind-libro-Reinvertar-la-Empresa-en-la-Era-Digital-empresa-innovacion1-1.pdf>

Hernández, F. (2022). *Transformación digital y su impacto en el rendimiento laboral*. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/68068/TFM001710.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lema, K. (2021). *La transformación digital y el desempeño laboral en los empleados del departamento de San Miguel Provincia de Bolívar zona 5*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de

- <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32921/1/647%20OE.pdf>
- León, A., & Mancheno, M. J. (2017). Componentes del capital intelectual un enfoque hacia la innovación de las organizaciones. *Revista Publicando*, 4(12 (2)), 302-314.
- López, P., & Fachelli, S. (2016). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Maliqueo, C., Gonzales, J., & Mardones, R. (2021). Gestión de personas y las barreras para innovar en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 19. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612003/29069612003.pdf>
- Mancheno-Saá, M. J., Bermúdez-Santana, D. J., & del Rocío Pérez-Barrionuevo, A. (2019). De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4(4), 595-612.
- Matabanchoy, S. (2019). Factores de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador. *Univ. Salud.*, 21(2), 181. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- McKinsey Global Survey. (2018). *Perspectivas económicas de América Latina 2018. Repensando en las instituciones para el desarrollo*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43513/1/LEO2018_es.pdf
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>
- Montiel, P. (2020). Clima laboral en el rendimiento de los empleados de las PYMES en el Ecuador. *Ciencias e investigación*, 3(1), 25. Obtenido de <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol3iss1.2018pp60-63p>.
- Morris, E. (2020). *Una revisión de transformación digital y aprendizaje organizacional en la implementación de ERP y su efecto en el desempeño organizacional*. Barcelona: Universidad Ramon LLUL. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario1/Downloads/Eddy%20Alberto%20Morris%20Abarc>

a%20-

%20EM_Documento_Tesis_FaseCierre%20RV30_portada%20URL%20PC.
pdf

Moya, P. (2019). *Teorías de la administración cinetífica*. México: Trillas.

Mujica, D. (2020). *Teorías de la investigación*. Bogotá: Limussa.

Pacheco, D. (2020). Influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño del talento humano de las empresas comercializadoras. *Digital publisher*, 5(6), 422. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.437>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2020). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo. *Scielo*, 16(23), 20. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

Proaño, M., Orellana, S., & Martillo, Í. (2018). Los sistemas de información y su importancia en la transformación de la empresa actual. *Revista Espacios*, 39(45), 4. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n45/a18v39n45p03.pdf>

Rubio, M., & Sandobal, R. (2020). *La transformación digital en las empresas*. Obtenido de <https://static1.squarespace.com/static/55564587e4b0d1d3fb1eda6b/t/5f73a16c87ceae1c47069ae6/1601413517677/Tomo+09+-+Memorias+del+Congreso+Internacional+AJ+->

Saá, M. J. M., Gamboa, J., & Yugcha, J. D. P. H. (2022). Psicología Económica: una disciplina ligada a la conducta del internauta ya la transición digital. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 544-559.

Saá, M. J. M., Gamboa, J., Santamaría, M. Q., & Yugcha, J. D. P. H. (2021). Innovación un fundamento en la creación de valor perceptual del turista. *Dominio de las Ciencias*, 7(1), 44.

Saá, M. J. M., Salinas, J. M. G., Yugcha, J. D. P. H., & Herrera, J. B. H. (2022). Digital Marketing: the link for hostel arrival in times of pandemic for improving Internet user satisfaction. *Journal of Positive School Psychology*, 1531-1541.

Sánchez, J., & Calderón, V. (2016). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan a su auditoria. *Pensamientos y gestión*, 1(32), 30. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/646/64623932004.pdf>

Sociedad digital en España. (2018). *Transformación digital*. Obtenido de <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/sociedad-digital-en-espana-2018/655/>

Solís, J. (2018). El papel de las PYMES en las sociedades y su problemática empresarial. *INNOVA*, 20. Obtenido de doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.2019.949>

Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 26. Obtenido de <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2569/html>

Tamayo, R. (2019). *Metodología de la investigación*. México: Trillas.

Tobar, E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Revista enfoques*, 15(20), 25. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/140/431>

Tobar, E. (2022). La investigación y el desempeño laboral como factores de mejora en la gestión municipal de gobiernos locales. *Enfoques*, 10. Obtenido de <https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/140/430>

Valle, C. (2020). Diagnostico del clima organizacional en una empresas en Ecuador. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(1), 33. doi:[doi:10.7811-1-3208-1-10-20200717](https://doi.org/10.7811-1-3208-1-10-20200717)

5.4. Anexos

5.4.1 Definición de categorías

Categorización

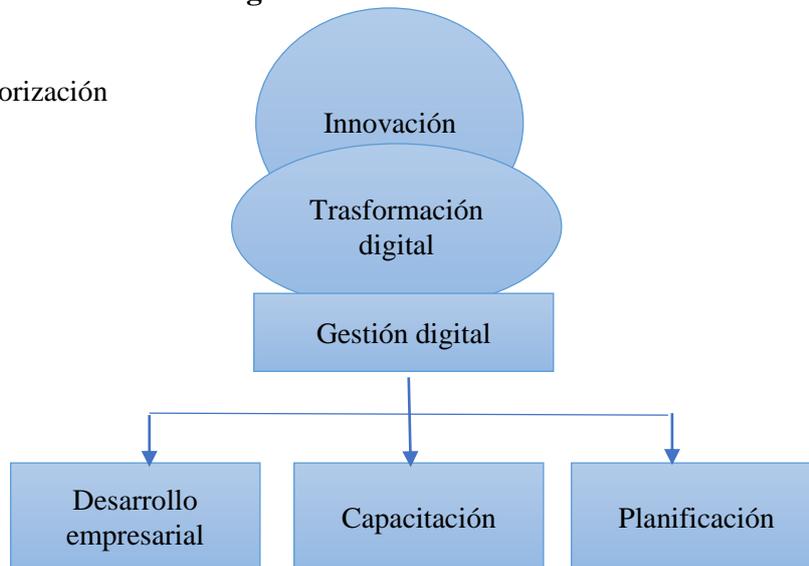


Gráfico 15: Categorización variable independiente

Elaborado por: Flores (2022)

Categorización



Gráfico 16: Categorización variable dependiente

Elaborado por: Flores (2022)

5.4.2 Operacionalización de las variables

Tabla 22: Operacionalización de la variable independiente, Gestión digital

| Contextualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnicas e instrumentos |
|--|--|---|---|--------------------------|
| la gestión digital se proyecta como la evolución mental y empresarial que conlleva cambios estratégicos en la gestión empresarial, una nueva cultura organizacional y la innovación en cada uno de sus procesos que brinda soporte de manera general a todos los sectores empresariales, así como la apertura para un nuevo escenario global en nuevas interconexiones laborales, la formación digital y el desarrollo de un nuevo marco económico conectado a procesos de actividades monetarias de toda índole. Rojas (2020) | Gestión digital Cambios estratégicos Innovación Formación digital | Organización Manual de procesos Nivel de conocimiento Capacitación | 1.- ¿Cuánto es importante la innovación y manejo digital al momento de realizar su trabajo? 2.- ¿Considera que debe tener iniciativa para realizar un trabajo eficiente? 3.- ¿Cuán importante es mejorar las habilidades con la capacitación continua para el uso digital? 4.- ¿Sigue procedimientos de trabajo para cumplir con las tareas asignadas en su jornada mediante el uso digital? 5.- ¿Cuán importante el manejo adecuado de plataformas digitales con la capacitación continua? | Encuesta a los empleados |

Elaborado por: Flores (2022)

Tabla 23: Operacionalización de la variable dependiente, desempeño laboral

| Contextualización | Categorías | Indicadores | Ítems | Técnicas e instrumentos |
|---|---|---|--|---------------------------------|
| <p>Son acciones precedidas por rasgos personales, tales como: el desarrollo de habilidades, competencias y la claridad que conlleva el desempeño del rol, además de la motivación que muestran los trabajadores para el cumplimiento de las funciones inherentes del cargo. Seguidos de la cultura, misión y visión de la empresa (Romero y Urdaneta, 2019)</p> | <p>Acciones percibidas Desarrollo de habilidades Competencias Motivación Visión de la empresa</p> | <p>Evaluación mensual Perfil de competencias Nivel de satisfacción laboral Valores corporativos</p> | <p>6.- ¿Para la evaluación de su trabajo le permite alcanzar los objetivos propuestos? 7.- ¿Es importante es el manejo de las emociones, para mantener un buen desempeño laboral? 8.- ¿Ser competitivo dentro de las funciones labores, le ayuda en su capacidad de resolver problemas? 9.- ¿Qué aspectos deben ser evaluados dentro del desempeño laboral? 10.- ¿Su nivel de desempeño laboral es ?</p> | <p>Encuesta a los empleados</p> |

Elaborado por: Flores (2022)

Anexo 2. Encuesta

| VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DIGITAL | | | | |
|---|--------------|-------------|----------------------|--------------------------|
| PREGUNTAS | ITEMS | | | |
| | Nula | Poco | Satisfactoria | Muy Satisfactoria |
| 1.- ¿Cuánto es importante la innovación y manejo digital al momento de realizar su trabajo? | | | | |
| 2.- ¿Considera que debe tener iniciativa para realizar un trabajo eficiente? | | | | |
| 3.- ¿Cuán importante es mejorar las habilidades con la capacitación continua para el uso digital? | | | | |
| 4.- ¿Sigue procedimientos de trabajo para cumplir con las tareas asignadas en su jornada mediante el uso digital? | | | | |
| 5.- ¿Cuán importante el manejo adecuado de plataformas digitales con la capacitación continua? | | | | |
| VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
| Preguntas | ITMES | | | |
| | SI | | NO | |
| 6.- ¿Para la evaluación de su trabajo le permite alcanzar los objetivos propuestos? | | | | |

| | | | | |
|---|-------------------|---------------|------------|-------------------------|
| | | | | |
| 7.- ¿Es importante es el manejo de las emociones, para mantener un buen desempeño laboral? | | | | |
| 8.- ¿Ser competitivo dentro de las funciones labores, le ayuda en su capacidad de resolver problemas? | | | | |
| 9.- ¿Qué aspectos deben ser evaluados dentro del desempeño laboral? | Trabajo en equipo | Productividad | Eficiencia | Capacidad de respuestas |
| 10.- ¿Su nivel de desempeño laboral es ? | | Alto | Medio | Bajo |