



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio**  
**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**  
**Previo a la Obtención del Título de:**

Licenciada En Gestión de la Información Gerencial

**TEMA:**

Competencia Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional. (Estudio de caso) Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en el Departamento de Talento Humano 2023-2024.

**AUTORA:**

**LÓPEZ LÓPEZ ARIANA GIANELLA**

**MANTA - ECUADOR**

2024

**Tema:**

Competencia Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional. (Estudio de caso) Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en el Departamento de Talento Humano 2023-2024.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1
		Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular – Estudio de Caso bajo la autoría de la estudiante **LÓPEZ LÓPEZ ARIANA GIANELLA**, legalmente matriculado/a en la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024\_1, cumpliendo el total de 240 horas (96 horas Fase de Diseño y 144 horas Fase de Resultados), cuyo tema del trabajo es **“Competencia Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional. Estudio de caso en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en el Departamento de Talento Humano 2023-2024”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 29 de julio de 2024

Lo certifico,



Ing. María Fernanda Zambrano Vera, Mg.

**Docente Tutora**

**Área: Administración**

**Nota 1:** Este documento debe ser realizado únicamente por el/la docente tutor/a y será receptado sin enmendaduras y con firma física original.

**Nota 2:** Este es un formato que se llenará por cada estudiante (de forma individual) y será otorgado cuando el informe de similitud sea favorable y además las fases de la Unidad de Integración Curricular estén aprobadas.

### Autoría

Yo, Ariana Gianella López López, con cédula de identidad N° **131643698-7**, declaro que el presente trabajo de Integración Curricular bajo la modalidad de Estudio de Caso titulado: **“Competencias Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM) en el Departamento de Talento Humano 2023-2024”**, cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativa Contables y Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de esta.



Ariana Gianella López López

C.I.: 131643698-7

e1316436987@live.uleam.edu.ec

## **Dedicatoria**

Este trabajo investigativo va dedicado a Dios sin su fortaleza esto no hubiera sido posible para superarme en cada obstáculo en este camino académico, también va dedicada a mi familia en especial a mi mamá por su amor incondicional, su apoyo constante y por inculcarme el valor del conocimiento, su paciencia y comprensión durante este largo camino, le dedico este triunfo a 2 personas muy especiales en mi vida que dejaron de existir hace mucho y poco tiempo, sé que se sentirían orgullosos de mi porque ellos quisieron verme triunfar en la vida y hoy por ellos estoy aquí, sin ustedes este logro no habría sido posible.

Por último, están mis compañeros que poco a poco se fueron convirtiendo en unos buenos amigos que a pesar de las dificultades ellos estuvieron alentándome en cada paso de este proceso, y para mi mejor amiga de colegio y actualmente futura colega esta dedicatoria también es para ti por cada palabra de aliento que me brindaste en este proceso académico y por cada persona que estuvieron alentándome en este proceso.

*Ariana Gianella López López*

## **Reconocimiento**

Agradezco inmensamente a mi familia por guiarme en cada instancia que necesitaba durante este proceso, por ser el pilar fundamental de mi esfuerzo.

Gracias a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por abrirme sus puertas y permitirme formarme como profesional.

Gracias al departamento de Talento Humano (ULEAM) por permitirme realizar este estudio de manera exitosa.

Gracias a mi tutora, Ing. María Fernanda Zambrano, por guiarme en este proceso de investigación porque era significativo para mi estoy agradecida por el apoyo que me brindo.

Gracias a cada uno de los docentes de la carrera de Gestión de la información Gerencial, por impartir sus conocimientos, experiencias y guía para cumplir con este objetivo académico.

*Ariana Gianella López López*

## Índice

Portada.....	1
Tema .....	2
Certificado.....	3
Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Reconocimiento .....	6
Índice.....	7-10
Introducción .....	11-12
Antecedentes Investigativos.....	13-14
Definición del Caso de estudio .....	15-18
Justificación del Estudio de Caso .....	19-20
Objetivos del Estudio de Caso .....	21
Marco Conceptual.....	22-29
Marco Metodológico.....	30-35
Resultados Obtenidos.....	36--57
Análisis de Resultados .....	58-59
Conclusiones .....	60
Recomendaciones .....	61

Referencias.....	62-66
Anexos .....	67-70
Propuesta de solución .....	71-78

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Análisis del Problema.....	17
<b>Tabla 2.</b> Población.....	33
<b>Tabla 3.</b> Matriz de consistencia teórica.....	36
<b>Tabla 4.</b> Criterios de selección de la búsqueda.....	37
<b>Tabla 5.</b> Definiciones de Competencias digitales.....	38-39
<b>Tabla 6.</b> Definiciones de Cultura Organizacional.....	40-41
<b>Tabla 7.</b> Plan de acción en competencias digitales y el cambio de la cultura organizacional en la UATH.....	74-78
<b>Tabla 1.</b> Edad.....	45
<b>Tabla 2.</b> Género.....	46
<b>Tabla 3.</b> Navegas, buscas y filtras información en la red.....	47
<b>Tabla 4.</b> Almacenas y recuperas información que encuentras en internet.....	48
<b>Tabla 5.</b> Utilizas herramientas de mensajería instantánea o redes sociales.....	49
<b>Tabla 6.</b> Utilizas herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos...50	

<b>Tabla 7.</b> Desarrollas contenidos digitales propios para tu empresa.....	51
<b>Tabla 8.</b> Desarrollas contenidos digitales multimedia de manera creativa.....	52
<b>Tabla 9.</b> Actúas con prudencia cuando recibes mensajes.....	53
<b>Tabla 10.</b> Utilizas las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas.....	54
<b>Tabla 11.</b> Resuelves adecuadamente los problemas que pueden surgir.....	55
<b>Tabla 12.</b> Te interesaría que tu empresa te ofreciera formación para mejorar tus competencias digitales.....	56
<b>Tabla 13.</b> Qué nivel de competencias digitales crees que posees para el desarrollo de tu actividad laboral.....	57

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Edad.....	45
<b>Gráfico 2.</b> Género.....	46
<b>Gráfico 3.</b> Navegas, buscas y filtras información en la red.....	47
<b>Gráfico 4.</b> Almacenas y recuperas información que encuentras en internet.....	48
<b>Gráfico 5.</b> Utilizas herramientas de mensajería instantánea o redes sociales.....	49
<b>Gráfico 6.</b> Utilizas herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos...50	
<b>Gráfico 7.</b> Desarrollas contenidos digitales propios para tu empresa.....	51
<b>Gráfico 8.</b> Desarrollas contenidos digitales multimedia de manera creativa.....	52
<b>Gráfico 9.</b> Actúas con prudencia cuando recibes mensajes.....	53
<b>Gráfico 10.</b> Utilizas las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas.....	54
<b>Gráfico 11.</b> Resuelves adecuadamente los problemas que pueden surgir.....	55
<b>Gráfico 12.</b> Te interesaría que tu empresa te ofreciera formación para mejorar tus competencias digitales.....	56
<b>Gráfico 13.</b> Qué nivel de competencias digitales crees que posees para el desarrollo de tu actividad laboral.....	57

## **Introducción**

Esta investigación, se centra en la importancia de las competencias digitales en el cambio de la cultura organizacional, específicamente en el Departamento de UATH de la ULEAM. En un mundo cada vez más digitalizado, las organizaciones enfrentan el desafío de adaptarse a nuevas tecnologías y métodos de trabajo que requieren habilidades digitales avanzadas, busca caracterizar teóricamente estas competencias y su relación con la cultura organizacional, proporcionando un marco conceptual que permita entender cómo estas habilidades pueden influir en el desempeño y desarrollo profesional de los trabajadores.

El estudio no solo resalta los beneficios de integrar competencias digitales en el entorno laboral, sino que también reconoce el papel fundamental de la formación continua y el apoyo institucional en este proceso se realiza con hallazgos de búsqueda para contribuir a la discusión sobre cómo el departamento pueden adaptarse a los cambios tecnológicos y mejorar su cultura organizacional, asegurando así un entorno de trabajo más eficiente y productivo así poderse convertir en una herramienta valiosa académica en la gestión del talento humano de la ULEAM.

La investigación se lleva a cabo utilizando un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, este enfoque permite obtener una visión integral de la situación actual y los desafíos que enfrenta el Departamento de Talento Humano de la ULEAM en su búsqueda por integrar competencias digitales y transformar su cultura organizacional. Este enfoque integral

permite no solo entender la situación actual del Departamento de Talento Humano de la ULEAM, sino también proponer estrategias para mejorar las competencias digitales y fomentar un cambio positivo en la cultura organizacional.

Finalmente se realiza un análisis de la situación actual en el departamento mencionado, utilizando herramientas como encuestas, entrevista y guía de observación para ver las necesidades de promover el uso de tecnologías digitales en el trabajo en equipo, así como la importancia de ofrecer oportunidades de desarrollo profesional que estén alineadas con estas competencias. Se establece criterios de inclusión y exclusión para la selección de artículos, asegurando que solo se consideraran aquellos que aportaran información relevante para el proyecto.

La investigación también aborda la implementación de un plan de acción que contribuya con capacitaciones que facilitan la comunicación y el acceso a la información, para los colaboradores del departamento de UATH.

### **Antecedentes Investigativos**

Las competencias digitales han cobrado una relevancia significativa en las universidades, particularmente en el contexto de la transformación digital que estas instituciones están experimentando, en el caso de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), la necesidad de adaptar sus procesos administrativos y académicos a un entorno cada vez más digital ha impulsado el desarrollo de competencias digitales entre su personal. Estas competencias no solo incluyen el uso de herramientas tecnológicas, sino también la capacidad de gestionar información, colaborar en entornos virtuales, y adaptarse a nuevas tecnologías.

En el ámbito internacional según Barquero (2021), en su revista *Latina de Comunicación Social*, titulada como *las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional universitaria*; el objetivo se investiga cómo las competencias digitales facilitan la transmisión y adopción de la cultura organizacional en instituciones universitarias. Los resultados es comparar universidades públicas y privadas en Iberoamérica, donde se identifica que competencias como el conocimiento digital, la gestión de información, la comunicación digital y el uso de Internet son fundamentales para comunicar la cultura organizacional. La investigación concluye que la correcta identificación y utilización de recursos digitales es esencial para mantener y fortalecer la cultura organizacional, resaltando la importancia de las competencias digitales más allá de su función técnica, posicionándolas como elementos integradores dentro de la estructura universitaria (p.17).

Según Pinedo (2022), en su tesis para obtener el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad titulada como *Las competencias digitales para el desarrollo de la cultura organizacional en un Instituto Superior Tecnológico Público Trujillo, 2022*, tiene como objetivo determinar y analizar la incidencia que se estén desarrollando para la adaptación de su entorno, donde los resultados obtenidos derivados del análisis cuantitativo y su correspondencia con el análisis cualitativo, que permitiera llegar a la conclusión que exista una relación entre las competencias digitales y la cultura organizacional.

En el territorio Nacional, se expone como un primer de estudio correspondiente a Camacho Mullo (2023), con el tema "*Herramientas digitales para la cultura organizacional de la empresa la Ganga del cantón Quito, provincia de Pichincha*" tiene como objetivo mejorar las competencias de los colaboradores y así contribuir a la mejora de la empresa para mantener una excelente cultura organizacional y convertirlos en líderes de ventas a nivel nacional. Los resultados obtenidos se identifican las dimensiones de la empresa, comunicación, liderazgo y ambiente empresarial, valoradas como altas acordes a la cultura organizacional por parte de la empresa. Como conclusión en estado regular donde se obtiene que la comunicación interna en el desarrollo organizacional no tiene una buena cultura organizacional por parte de sus colaboradores, donde se puede observar las fortalezas y debilidades del área.

Según Zanella (2022), indica que la cultura organizacional ha sido una causa determinante en el logro o la decepción en los procesos de cualquier organización. Se debe tomar en cuenta que, en el Ecuador, la participación de las pymes acoge el 99,55%, según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), el segmento de mayor participación son las microempresas con un 90,78%, seguido de las pequeñas con 7,22% y las medianas con 1,55%, el grupo se concentra en las áreas de servicio y comercio, de acuerdo con el INEC. (INEC, 2022).

### **Definición del Caso de estudio**

Las competencias digitales en el cambio organizacional cultural son las que incluye la capacidad de adaptarse rápidamente en las nuevas tecnologías y cambios en el entorno digital. Esto significa que la tecnología no es suficiente, requiere un cambio de pensamiento, reestructuración del trabajo y desarrollo de competencias, lo que significa un cambio significativo en la cultura organizacional y en los métodos de trabajo para afrontar el desarrollo y el dinamismo industrial.

Según la Reforma del Estatuto de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (2023) es una institución de Educación Superior, con una estructura dinámica, integrada por direcciones institucionales, que aportan al cumplimiento de su misión, visión, ejes estratégicos. Este estudio de caso se desarrollará en la dirección de UATH de la ULEAM, que es el encargado de Gestionar el talento humano utilizando los subsistemas, orientarlos hacia el logro de la meta institucional en el marco de los estándares legales y regulatorios, asegurando el desarrollo integral y sustentable.

Además, es la unidad encargada de realizar los procesos de reclutamiento y selección; análisis y valoración de cargos; evaluación del desempeño; capacitación y desarrollo personal; registro y servicios al personal, Según la LOSEP y la Ley del Trabajo, respectivamente.

Cada persona tiene una personalidad diferente que define cómo interactúa con el entorno digital y cómo se relaciona con los demás. De la misma forma, una organización también presenta

elementos que permite definir varias actividades que se puedan promover a lo largo de la organización Jara (2021).

La definición del caso de estudio revela un problema multifacético que involucra la necesidad de desarrollar competencias digitales en el personal administrativo de la ULEAM para facilitar una transformación cultural hacia un entorno más digital. Al abordar este problema, la investigación no solo busca mejorar las habilidades del personal, sino también contribuir a la creación de una cultura organizacional que valore la innovación y el aprendizaje continuo, asegurando así que la universidad esté preparada para enfrentar los desafíos del futuro.

En la visita realizada a la dirección de Talento Humano se aplicó una ficha de observación.

A continuación, en la tabla 1 se muestra el árbol de problemas como parte del esquema situacional de la problemática.

**Tabla 1**

**Análisis del Problema**

<b>Efectos/</b>	<b>Profesionales</b>	<b>Ilimitado</b>	<b>Escas</b>	<b>Deficie</b>
	con limitadas destrezas en Tics aplicadas al departamento de UATH.	manejo de las Tics por parte del personal de la UATH.	o personal administrativo calificado en el manejo de TIC'S	nte aplicación de las herramientas digitales
<b>Problema central</b>	<b>Deficiencia en el manejo de las herramientas digitales en el personal administrativo de la dirección de Talento Humano de la ULEAM.</b>			
<b>Causas</b>	Costos elevados de las Tics para la adquisición de nuevas tecnologías en la UATH.	Aparecimiento de nuevas tecnologías de información y comunicación aplicadas al área administrativa	Debilidades en el proceso de enseñanza-aprendizaje en las Tics, por parte de las entidades superiores	Insuficientes capacitaciones en las nuevas herramientas digitales

*Nota: Esta tabla presenta el problema inicial de la UATH con sus causas y efecto*

De acuerdo con la problemática encontradas, se presenta lo siguiente en la investigación: ¿Qué estrategias debe implementar la dirección de Talento Humano de la ULEAM para potenciar las competencias digitales con el fin de contribuir con el cambio de la cultura organizacional?

Para resolver el problema del estudio de caso, primero se deben resolver los siguientes puntos:

- ¿Cuál es la caracterización teórica de las competencias Digitales y Cultura Organizacional?
- ¿Cuáles son las competencias digitales que poseen y aplican el personal administrativo que labora en la UATH que contribuya a la cultura organizacional?
- ¿Cómo se podría desarrollar una propuesta para fortalecer las competencias digitales en la UATH?, a fin de contribuir con la cultura organizacional?

### **Justificación del Estudio de Caso**

Es importante hacer en este momento una evaluación de las competencias digitales del personal que labora en la dirección de Talento Humano de la ULEAM para contribuir en la transformación cultural de una universidad hacia la era digital. Conocer el nivel de competencias digitales, permite identificar y cerrar brechas, para que el personal esté preparado para adaptarse a los cambios en los procesos, la comunicación y la cultura organizacional que conlleva la digitalización de la universidad.

Este estudio de caso es factible por varias razones. En primer lugar, la ULEAM cuenta con recursos tecnológicos y plataformas digitales que pueden ser aprovechados para impulsar el desarrollo de competencias en su personal de la UATH. Además, este departamento tiene asignado un presupuesto para la formación y desarrollo de competencias, lo que facilitaría destinar recursos a la adquisición o fortalecimiento de competencias digitales.

Es relevante el desarrollo de esta investigación, porque permitiría identificar brechas y necesidades de formación digital en el personal, diseñar planes de capacitación a la medida, y promover una mentalidad más abierta al cambio e innovación. Además, el estudio contribuye a consolidar una cultura organizacional acorde a las exigencias del entorno digital actual, fortaleciendo la identidad y valores de la universidad.

La presente investigación tiene como propósito establecer un diagnóstico general sobre las competencias digitales que poseen y aplican el personal administrativo que labora en la UATH que contribuya a la cultura organizacional. Se plantea la elaboración de un plan de acción para

fortalecer las competencias que ya poseen y fortalecer habilidades como el manejo de herramientas tecnológicas, la alfabetización digital, el trabajo colaborativo en entornos virtuales, entre otras.

La factibilidad del impacto social del estudio de caso radica en su capacidad para mejorar la calidad del servicio en la UATH, promoviendo la inclusión digital, para fomentar una cultura de innovación, y así preparar al personal en el ámbito laboral y demostrar un compromiso con la responsabilidad social.

## **Objetivos del Estudio de Caso**

### **Objetivo General**

Establecer estrategias para fortalecer las competencias digitales en el cambio de la cultura organizacional del departamento de Talento Humano ULEAM.

### **Objetivos Específicos**

- Caracterizar teóricamente las competencias digitales y cultura organizacional.
- Identificar las competencias digitales y su nivel de desarrollo del personal administrativo de la UATH
- Elaborar una propuesta para fortalecer las competencias digitales en el personal administrativo de la UATH. para contribuir a la cultura organizacional.

## **Marco Conceptual**

### **Competencias Digitales**

Competencia digital que, de hecho, se reconoce en diferentes denominaciones en el ámbito internacional, como este mismo, o digital competente, o digital litera, entre otros, sin que lleguen a ser completamente sinónimos en todos los casos, ciertamente.

En ese sentido, Gisbert y Esteve (2011) señalan la complejidad de ordenar esta relación directa del contexto digital al que debe servir que son herramientas, conocimientos y actitudes en los ámbitos tecnológico, comunicativo, mediático e informacional que configuran una alfabetización compleja y múltiple.

### **Marcos de competencias digitales**

Según Redecker (2020), el marco de competencias digitales son herramientas que ayudan a definir y comprender las habilidades necesarias para funcionar de manera efectiva en un entorno digital. Estos marcos suelen estar diseñados para guiar el desarrollo profesional y educativo en el ámbito digital.

### **Modelos de competencias digitales**

Según Redecker (2020), los modelos de competencias digitales son herramientas útiles para comprender y desarrollar las habilidades necesarias para prosperar en la era digital, ya sea a nivel personal, educativo o profesional.

A continuación, se dará a conocer los modelos de competencias digitales que existen en este entorno:

**1. Modelo de Competencias Digitales para la Ciudadanía:** Según Redecker (2020), este modelo, desarrollado para identificar cinco áreas de competencia: información y referencia, comunicación para tener creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas. Se enfoca en las habilidades necesarias para participar activamente en la sociedad digital.

**2. Modelo de Competencias Digitales para Docentes:** Según Redecker (2020), se centra en las competencias digitales requeridas por los educadores para maximizar el uso efectivo de la tecnología en el aprendizaje y la enseñanza. Las áreas de competencia incluyen diseño de aprendizaje, enseñanza activa e inclusiva, evaluación y retroalimentación, mediación y gestión del entorno digital.

**3. Modelo de Competencias Digitales para el Empleo:** Según Redecker (2020), este modelo se enfoca en las competencias digitales necesarias en el ámbito laboral. Las áreas de competencia incluyen el uso de herramientas y tecnologías digitales, gestión de la información y del conocimiento, comunicación digital, resolución de problemas y seguridad digital.

**4. Modelo de Competencias Digitales para la Educación Superior:** Según Redecker (2020), este modelo se dirige a las competencias digitales necesarias para estudiantes y personal docente en entornos de educación superior. Las áreas de competencia incluyen la alfabetización digital, el desarrollo de habilidades para la investigación digital, la creación de contenido digital, la colaboración digital y la gestión de la propia identidad digital.

**5. Modelo de Competencias Digitales para Emprendedores:** Según Redecker (2020), este modelo se centra en las competencias digitales necesarias para emprendedores y personas que

desean llevar a cabo proyectos empresariales en el ámbito digital. Incluye áreas como el uso estratégico de herramientas digitales, el marketing digital, la gestión de proyectos digitales y la gestión económica y legal digital.

### **Dimensiones de las competencias digitales**

Las competencias digitales según Santillán (2011), se pueden abarcar diversas dimensiones que reflejan las habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para operar eficazmente en entornos digitales. A continuación, enumero algunas dimensiones comunes de las competencias digitales:

#### **Alfabetización digital**

Según Santillán (2011), dice que se refiere a la comprensión y el conocimiento básico de la tecnología digital, incluyendo el uso de dispositivos, la navegación en internet, el acceso a información y la comprensión de conceptos digitales fundamentales que están relacionado con el modelo de competencias digitales para los ciudadanos.

#### **Información y alfabetización mediática**

Según Santillán (2011), la capacidad de buscar, evaluar, analizar y utilizar críticamente la información y los medios de comunicación en un entorno digital. Incluye la habilidad de distinguir entre fuentes confiables y no confiables, evaluar la calidad de la información y utilizarla de manera ética que están relacionados con el modelo de competencias digitales para docentes que lleva como resultado el aprendizaje para los estudiantes.

### **Comunicación y colaboración digital**

Según Santillán (2011), se centra en las habilidades necesarias para comunicarse, colaborar y participar activamente en entornos digitales. Implica la capacidad de utilizar diversas herramientas y plataformas para comunicarse y colaborar con otros, comprender y aplicar las normas de comportamiento en línea y utilizar la tecnología para facilitar la cooperación eficaz en proyectos y tareas que están incluidos con el modelo de competencias digitales para el empleo de cada persona que este en este campo.

### **Creación de contenidos digitales**

Según Santillán (2011), está relacionado con el modelo de competencias digitales para la educación superior que se refiere a la capacidad de crear, editar y compartir contenido digital de forma creativa y efectiva. Incluye habilidades en la producción y edición de textos, imágenes, audio y video, así como en el uso de herramientas y software para crear contenido digital de calidad.

### **Resolución de problemas digitales**

Según Santillán (2011), el modelo de competencias digitales para emprendedores que incluye habilidades de pensamiento crítico, resolución de problemas técnicos, capacidad de adaptación a nuevas herramientas y tecnologías, y comprensión de los aspectos éticos y de seguridad de la tecnología.

### **Cultura Organizacional**

Waterman (1984), dicen que la cultura organizacional es un conjunto dominante que tiene valores compartidos y es transmitidos por significados simbólicos como cuentos, mitos, leyendas, slogans y anécdotas. Por su parte, Deal y Kennedy (1982) la definen la cultura organizacional como la forma en que nosotros nos desenvolvemos en las empresas.

### **Modelos de la cultura organizacional**

Según Fajardo (2020), es una representación conceptual de los valores, creencias, normas, comportamientos y prácticas que caracterizan a una organización. Este modelo describe cómo se manifiestan estos elementos dentro de la organización y cómo influyen en su funcionamiento y desempeño general.

A continuación, se mencionará algunas modelos de la cultura organizacional:

**Modelo de Charles Handy:** según Charles Handy (1993), propuso cuatro tipos de cultura organizacional en su libro "Understanding Organizations". Estos son: cultura de poder, cultura de roles, cultura de tareas y cultura de personas. Cada tipo de cultura se caracteriza por diferentes valores y comportamientos predominantes.

**Modelo de Edgar Schein:** según Edgar Schein (1988), es uno de los principales referentes en el campo de la cultura organizacional. Según su modelo, la cultura se compone de tres niveles: los artefactos visibles (símbolos, ceremonias, espacios físicos), los valores y creencias subyacentes y los supuestos básicos profundamente arraigados.

**Modelo de Hofstede:** según Geert Hofstede (1980), desarrolló un modelo de cultura organizacional basado en dimensiones culturales. Estas dimensiones, como el individualismo vs. colectivismo, la distancia jerárquica y la aversión al riesgo, permiten entender las diferencias culturales entre organizaciones y naciones.

**Modelo de Cameron y Quinn:** según Kim Cameron y Robert Quinn (2006), propusieron un modelo de cultura organizacional que se basa en dos dimensiones: flexibilidad y estabilidad, y enfoque interno y externo. El modelo resultante distingue entre cuatro tipos de cultura: clan, adhocracia, mercado y jerarquía.

**Modelo de Deal y Kennedy:** según Deal y Kennedy (1982), identificaron cuatro culturas organizacionales en su libro "Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life": cultura del poder, cultura de las tareas, cultura del control y cultura de las personas. Cada cultura se caracteriza por diferentes valores y comportamientos.

### **Dimensiones de la cultura organizacional**

Las dimensiones de la cultura organizacional varían según los modelos y enfoques propuestos por diversos investigadores y teóricos. A continuación, mencionaré cinco dimensiones comunes utilizadas para analizar la cultura organizacional:

#### **Orientación al logro**

Se relaciona con el modelo de Charles Handy (1993), se refiere al enfoque de la organización hacia el logro de resultados y metas. Las organizaciones con una alta orientación al logro enfatizan la competencia, la excelencia y la superación, mientras que las organizaciones con baja orientación al logro pueden centrarse más en la estabilidad y el mantenimiento del estatus.

#### **Orientación hacia las personas**

El modelo de Hofstede (1980), da como dimensión enfatiza las relaciones y la preocupación por el bienestar de los miembros de la organización. Las organizaciones con una alta orientación hacia las personas valoran la colaboración, la empatía y la atención a las necesidades

de los empleados, mientras que las organizaciones con baja orientación hacia las personas pueden priorizar más los resultados y la eficiencia.

### **Orientación al cambio**

El modelo de Edgar Schein (1988), refleja la disposición de la organización para adaptarse y responder a los cambios del entorno. Las organizaciones con una alta orientación al cambio son flexibles, innovadoras y abiertas a la experimentación, mientras que las organizaciones con baja orientación al cambio pueden ser más conservadoras y resistentes al cambio.

### **Orientación a la estabilidad**

El modelo de Cameron y Quinn (2007), se centra en la importancia de mantener la estabilidad y la predictibilidad en la organización. Las organizaciones con una alta orientación a la estabilidad valoran la estructura, los procedimientos y la consistencia, mientras que las organizaciones con baja orientación a la estabilidad pueden ser más caóticas y adaptarse rápidamente a nuevas situaciones.

### **Orientación al cliente**

El modelo de Deal y Kennedy (1982), se refiere a la importancia que la organización le asigna a la satisfacción del cliente y a la orientación al mercado. Las organizaciones con una alta orientación al cliente ponen énfasis en entender y satisfacer las necesidades del cliente, mientras que las organizaciones con baja orientación al cliente pueden centrarse más en las operaciones internas y la eficiencia.

## **Cambio de cultura organizacional**

Según Delaroy (2007), la cultura organizacional juega un papel innegable en la formulación de estrategias, que una organización se encuentra en un entorno altamente dinámico y competitivo, que necesitará una cultura que respalde la flexibilidad y el trabajo coordinado de la alineación de la estrategia porque es un proceso fundamental que implica modificar las creencias, valores y comportamientos de una empresa, que puede ser desencadenado por diversas razones, como adaptarse a un entorno empresarial cambiante, mejorar la eficiencia, fomentar la innovación o abordar problemas específicos dentro de la organización.

## **Competencias Digitales y el cambio de la cultura organizacional**

Se han vuelto esenciales en el entorno empresarial actual, en la tecnología continua que va desempeñando un papel importante en la forma que las organizaciones operan y se relacionan con sus clientes, integrar competencias digitales en la cultura organizacional implica no solo adoptar nuevas herramientas y tecnologías, sino también fomentar una mentalidad y habilidades que permitan a los empleados prosperar en un entorno digital.

Integrar competencias digitales con el cambio de la cultura organizacional no solo es una tarea técnica, sino una transformación holística que afecta a todos los aspectos de la organización, preparando a las empresas para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades del futuro digital.

## **Marco Metodológico**

### **Tipo de la investigación**

La investigación es exploratoria, como tal se efectúa un análisis sobre las competencias digitales asociadas a la cultura organizacional aplicadas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, específicamente en la dirección de Talento Humano.

En este contexto, la investigación se llevará a cabo mediante un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos. Se utilizarán encuestas, entrevistas y análisis documental para obtener una visión integral de la situación actual y los desafíos que enfrenta la dirección de Talento Humano ULEAM en su búsqueda por integrar competencias digitales y transformar su cultura organizacional.

### **Tipo cuantitativo-cualitativo**

Para Cáceres (1996), La investigación cuantitativa se ocupa básicamente de los aspectos observables y cuantificables de la educación, utilizando métodos analíticos empíricos y pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Este enfoque mixto nos permitió no solo cuantificar las competencias digitales en el departamento de talento humano de la ULEAM, a través de la recolección de datos cualitativos que se obtuvieron por medio de una entrevista al director de la UATH, la referencia cuantitativa se generó por medio de una encuesta realizada al personal que labora en la dirección, que integra los resultados para comprender en profundidad cómo estas competencias están integradas y afectan la cultura organizacional.

### **Investigación descriptiva**

Calderón (2006), la investigación descriptiva se define como la recopilación y análisis para ser deliberada de datos las condiciones, prácticas, procesos, tendencias y relaciones de causa y efecto predominantes, seguidos de una interpretación apropiada y precisa de datos de información.

Este estudio de cas tiene un enfoque descriptivo y se utilizará para recoger, presentar y analizar los resultados de la revisión documental. Involucra la recopilación sistemática de datos que fueron de fuentes secundarias y terciarias para tener una referencia conceptual principalmente sobre las competencias digitales del personal que labora en la UATH de la ULEAM

### **Revisión Bibliográfica**

La revisión bibliográfica se la realizó para examinar y analizar los referentes teóricos existentes sobre las competencias digitales y cultura organizacional a lo largo de la investigación. En ese contexto, este paso fue útil para comprender las teorías, marcos de referencias, modelos, dimensiones, investigaciones previas, lo que proporcionó una base sólida para la investigación.

Al realizar la revisión bibliográfica sobre el estudio de caso se pude obtener una base sólida de conocimiento, sobre las variables de estudio que son: las competencias digitales y la cultura organizacional para cumplir con el objetivo de este estudio de caso.

### **Métodos**

En primer lugar, se utilizaron estudios similares previamente realizados como punto de referencia para determinar la información que debe recopilarse mediante una investigación descriptiva; se emplearon los siguientes métodos:

### **Método Analítico-Sintético**

Según Bernal (2010), considera que el método analítico-sintético se basa en una aproximación sistemática al estudio de los hechos, comenzando con la descomposición del objeto de estudio en sus componentes individuales para examinarlos de manera detallada y separada. Posteriormente, estas partes se recombinan para analizar el objeto en su totalidad de forma integral. Este enfoque permite una comprensión profunda de cada elemento por separado, lo que facilita una visión más completa y holística del objeto de estudio al integrar las partes nuevamente. Así, el método analítico-sintético equilibra el examen minucioso de los detalles con la consideración de las interrelaciones y el contexto global, proporcionando una visión más enriquecida y comprensiva del fenómeno investigado.

### **Método Inductivo-Deductivo**

Este enfoque inductivo-deductivo nos permitió explorar a fondo las competencias digitales y la cultura organizacional en el departamento de talento humano de la ULEAM, desde las percepciones y experiencias de los empleados hasta la validación cuantitativa de los hallazgos. Los resultados podrían orientar estrategias para mejorar tanto las competencias digitales como la adaptación a cambios culturales en la organización.

### **Población**

La población objeto de estudio son el personal administrativo que labora en la dirección de Talento Humano y el director. En este contexto es evidente que la población es pequeña.

Según Tamayo (2012), dice que una población es un conjunto de fenómenos de investigación, que incluye unidades de análisis que componen dicho hecho y que deben determinarse para un estudio que participen de una determinada característica, y se la denomina una población. que componen la división de la totalidad del suceso estudiado.

Tabla 2

*Población*

<b>Tamaño de la empresa</b>	<b>Número de empleados</b>	<b>Área Dirigida</b>
	1	Administrativo
	2	Analista 1
	2	Analista 2
	1	Analista 3
	1	Analista de remuneración
	1	Asistente
	1	Sección de bienestar social
	1	Auxiliar de archivo de expediente
	1	Mensajero
	1	Medico ocupacional
	1	oficinista
	1	Supervisor de seguridad e higiene laboral
	1	Técnico-supervisor
	3	Técnico
Total	18	

*Elaborado por: López López Ariana Gianella*

### **Proceso de recolección de datos**

La recopilación de información se realizó de manera presencial, en este estudio de caso se realizó una observación participante dentro del departamento de Talento Humano (ULEAM)

donde se identificaron las causas y efectos del problema de investigación; además, se aplicó el cuestionario de encuesta a quienes están vinculados con las actividades administrativas en la dirección de Talento Humano. Este proceso se realiza en mayo del 2024.

Finalmente, posterior a la recopilación de los datos cuantitativos, se ingresarán en el programa de Microsoft Excel para generar la tabulación y estadística respectiva, en lo posterior se realizará la interpretación y el análisis de los datos; en relación con, los datos cualitativos se transcribieron y fueron analizados con la herramienta Atlas ti.

En este caso de estudio se utiliza la guía de observación de recopilación de información, donde se tomó como fuentes de otro autor con relación de lo que se está investigado García-Tudela (2021), elaborado en el 2021, integrada por parte del área establecida para dar con preguntas de los empleados relacionadas con cada una de las cinco áreas del Marco Europeo de Competencia Digital como la comunicación y colaboración en línea.

### **Observación**

Según (Zapata, 2006) p.145, dice que se afirma que las técnicas de observación son procedimientos que utiliza el investigador para presenciar directamente el suceso en estudio sin actuar sobre él, es decir, sin modificarlo ni realizar ningún tipo de acción que permita su manipulación. La aplicación de una guía de observación que fue una herramienta fundamental para ver las problemáticas que tenía el departamento **Ver Anexo 2** y así permitió capturar de manera directa y detallada cómo se manifiestan las competencias digitales y la cultura organizacional en el contexto específico del departamento de talento humano de la ULEAM.

### **Entrevista**

Según el autor García-Hernández (2005), la entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada, para conocer información primaria se utilizó 6 preguntas que fueron dirigida a la Ing. Cintica Mendoza, delegada por parte del director de la UATH de la ULEAM, para determinar sus competencias digitales y cambio de la cultura organizacional dentro del departamento.

### **Encuesta**

Para le ejecución de este estudio de caso, se aplicó una encuesta al personal que labora en la UATH, para identificar cuáles son las competencias digitales que poseen y aplican el personal administrativo que labora en la dirección objetivo de estudio. La encuesta aplicada es la propuesta de (García-Tudela, 2021) que elaboró el instrumento, integrada por 11 ítems **ver anexo 3.**

## Resultados Obtenidos

En este apartado de la investigación se presenta los resultados obtenidos de los objetivos específicos presentados en este caso de estudio.

### Resultados del objetivo 1.

Para fundamentar teóricamente las competencias digitales y la cultura organizacional, se realizó una búsqueda de información con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo 1: “Caracterizar teóricamente las competencias digitales y cultura organizacional”.

Se realiza una búsqueda bibliográfica, sólo de artículos usando términos de búsqueda como: “Competencias Digitales”, “Cultura Organizacional”, Competencias Digitales y Cultura Organizacional, Competencias Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional...etc. En la tabla 3, se observan los resultados obtenidos:

**Tabla 3**

*Matriz de consistencia teórica*

BASES DE DATOS	FILTROS	TOTAL, DE ARTÍCULOS	ARTÍCULOS SELECCIONADOS
<b>GOOGLE ACADÉMICO SCIELO PROQUEST</b>	Artículos Científicos	15	<b>6</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>

*Nota: esta tabla refleja las fuentes donde se obtuvo la información.*

Al seleccionar la información obtenida de las búsquedas, el siguiente paso consistió en elegir los artículos más relevantes para la ejecución de la investigación. Teniendo en como

referencia el año de publicación, exposición de interés, idioma y relevancia del contenido. De forma consecutiva, en la tabla 4 se pueden observar los criterios de inclusión (aporta información para el proyecto) y exclusión (no aporta información para el proyecto) que se aplicaron:

**Tabla 4**

***Criterios de selección de la búsqueda***

<b>Inclusión</b>	<b>Exclusión</b>
Uso efectivo de correos electrónicos, mensajería instantánea y videoconferencias.	Confiar únicamente en herramientas digitales sin desarrollar habilidades básicas de comunicación y resolución de problemas.
Conocimiento de buenas prácticas en ciberseguridad, como el uso de contraseñas seguras y la autenticación en dos pasos.	No actualizar software y sistemas regularmente, lo que aumenta la vulnerabilidad a ciberataques.
Fomento de una cultura de aprendizaje continuo mediante cursos, talleres y autoaprendizaje en línea.	Negarse a adoptar nuevas herramientas y tecnologías que puedan mejorar la eficiencia y la productividad.

***Nota:*** En esta tabla se establecen los criterios de inclusión y exclusión de los artículos científicos.

El resultado fue una selección de 6 artículos científicos que cumplieron con los requisitos, mismos que sirvieron para ejecutar la fundamentación bibliográfica. En la tabla 5, se demuestran los principales conceptos sobre competencias digitales y en la tabla 6, definiciones de cultura organizacional identificados en los artículos de interés seleccionados:

**Tabla 5***Definiciones de Competencias digitales*

<b>Nombre del autor</b>	<b>Año de la publicación</b>	<b>País</b>	<b>Definición</b>
<b>Mercè Gisbert Cervera</b>	2016	España	Las competencias digitales surgen de una nueva visión del aprendizaje dentro de la educación formal, que se basa en la necesidad de aislar las habilidades y conocimientos que los individuos necesitan adquirir y consolidar como principal medio para facilitar el aprendizaje.
<b>Mª Jesús Gallego-Arrufat</b>	2019	España	El conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, estrategias y concienciación (ámbitos de aprendizaje) que el uso de las TIC y los medios digitales requieren (herramientas).
<b>Francesc Xavier Carrera Farran</b>	2011	España	En aquellos colectivos que se encuentran en

---

			situación de riesgo de exclusión social, una baja alfabetización y competencia digital puede suponer un hecho que agrave sus dificultades y agrande las diferencias y la brecha entre en ellos y el resto de la sociedad.
<b>Francesc Esteve Mon</b>	2013	Venezuela	En las últimas décadas, las capacidades digitales han seguido evolucionando desde adquisiciones más centradas en la tecnología hasta información visual o multimedia.

---

*Nota: esta tabla refleja la primera variable*

**Tabla 6***Definiciones de Cultura Organizacional*

<b>Nombre del autor</b>	<b>Año de la publicación</b>	<b>País</b>	<b>Definición</b>
<b>Cantillo Padrón</b>	2013	Colombia	La cultura organizacional como el “conjunto relativamente estable de creencias, valores y comportamientos comúnmente aceptados”.
<b>Angélica del Carmen Cújar Vertel</b>	2013	Colombia	La cultura organizacional ha cobrado mucha importancia en las organizaciones, por lo que ha sido el foco de numerosos estudios de autores.
<b>Mónica Llanos Encalada</b>	2016	Ecuador	La cultura organizacional es considerada la personalidad de la organización, el conjunto de características que le proporcionan su propia identidad y le permiten diferenciarse de las otras.
<b>Carlos Eduardo Mendez-Álvarez</b>	2019	Colombia	El estudio de la cultura organizacional en

---

Colombia inicia a partir de los años noventa. En la década pasada empieza a ser objeto de interés de consultores y empresarios, así como en la academia a nivel de pregrado u posgrado, ya que algunas universidades lo incluyen en su plan de estudios como materia obligatoria y/o electiva.

---

*Nota: esta tabla refleja la segunda variable*

### **Hallazgos de la búsqueda bibliográfica**

Para caracterizar teóricamente las competencias digitales y la cultura organizacional, es comprender que las competencias digitales incluyen una variedad de habilidades y conocimientos necesarios para utilizar tecnologías de la información y comunicación (TIC) de manera efectiva. Estas competencias abarcan desde la alfabetización digital básica, como el manejo de herramientas ofimáticas y la navegación en Internet, hasta habilidades avanzadas como la seguridad digital, el análisis de datos y la adaptabilidad a nuevas tecnologías. En el contexto de la UATH, estas competencias digitales son esenciales para mejorar la eficiencia en la gestión del talento humano, facilitando procesos como la selección de personal.

La cultura organizacional, se define por sus valores, creencias y prácticas compartidas que influyen en el comportamiento y las decisiones de sus miembros, una cultura organizacional que valora la innovación y la mejora continua debe integrar y promover el desarrollo de competencias

digitales entre su personal. Esto no solo implica proporcionar las herramientas tecnológicas necesarias, sino también fomentar un entorno de aprendizaje y adaptación continua. En la UATH, una cultura organizacional favorable hacia las competencias digitales puede traducirse en una mayor capacidad para implementar y gestionar sistemas de información de recursos humanos y otras tecnologías que optimicen la gestión del departamento.

Teóricamente, la relación entre competencias digitales y cultura organizacional en la UATH puede analizarse mediante modelos de desarrollo organizacional y gestión del cambio, como el modelo de aprendizaje organizacional, este modelo se destaca la importancia de la alineación entre las habilidades individuales y los objetivos estratégicos del departamento.

En la UATH, promover una cultura que valore y fomente las competencias digitales no solo mejora la capacidad del personal para utilizar tecnologías actuales, sino que también prepara a la organización para enfrentar futuros desafíos tecnológicos. Esta integración estratégica de competencias digitales en la cultura organizacional es fundamental para lograr una gestión eficiente y eficaz del talento humano, asegurando así el éxito y sostenibilidad a largo plazo de la UATH.

### **Resultados del objetivo 2.**

Para dar cumplimiento a este objetivo, “Identificar las competencias digitales y su nivel de desarrollo del personal administrativo de la Unidad de Administración de Talento Humano (UATH)”, Se aplicaron la entrevista y encuesta. A continuación, sus resultados:

Entrevista aplicada a la Ing. Cintica Mendoza, delegada por parte del director de la UATH

### **Identificar las competencias digitales y su nivel de desarrollo del personal administrativo de la UATH**

Se podrá identificar las competencias digitales actuales y el nivel de desarrollo del personal administrativo de la UATH, así como implementar estrategias efectivas para mejorar estas competencias según las necesidades dentro del departamento.

### **Para la realización de tareas en equipos de trabajo, promovemos el uso de tecnologías digitales**

Si, trabajos en equipo se apoyan con las matrices donde se puede identificar la ayuda más rápida en encontrar la información, claro dependiendo el proceso que se va a realizar.

### **Se ofrece a los trabajadores oportunidades internas de desarrollo profesional relacionadas con el uso de tecnologías digitales**

Si, porque es necesario que todos estemos relacionados con el uso de tecnologías digitales al momento de realizar una actividad.

### **Usamos herramientas en red para nuestras estrategias de evaluación y seguimiento de tareas**

Si, utilizan una red de roles que es interna en el área, donde ellos manejan pagos de remuneraciones, que son descuentos, vacaciones y también el personal administrativo puede trabajar desde casa por algún motivo que pueda asistir a la institución, claro siempre y cuando tengan el debido permiso del jefe del área para que pueda utilizar esta red de roles.

### **Contamos con sistemas de seguridad para proteger los datos digitales**

Sí, Google se compromete a proteger sus datos y todo lo que tenemos en nuestra organización.

### **Utilizamos una plataforma digital central o un espacio en línea donde los trabajadores se comunican con sus compañeros y encuentran información organizada, tareas y recursos**

Si, es el Teams donde se puede realizar alguna reunión cuando se requiere rápidamente de una información, pero anteriormente se utilizaba Zoom, pero nos dimos cuenta que no era tan confiable del todo en cambio con Teams es más confiable porque queda los documentos guardamos en los grupos de chat y quedaba guardaba por días las grabaciones de las reuniones que se realizaban por eso nos quedamos con esta plataforma digital que la utilizan a nivel universidad.

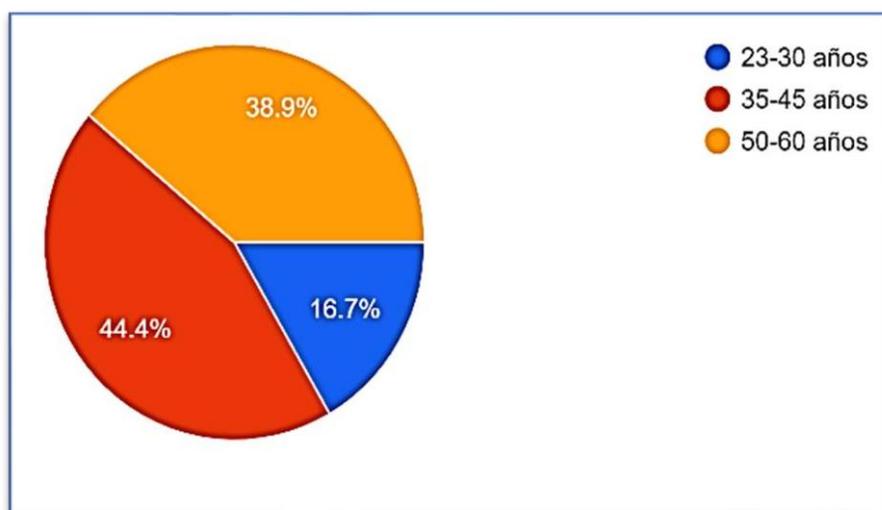
### **Resultados de Encuestas aplicada al personal de UATH**

Se aplicó una encuesta al personal que labora en esa dirección, a continuación, el análisis cuantitativo de la información recolectada. Este análisis se fundamenta en un enfoque descriptivo, el cual implica analizar e interpretar cada una de las preguntas a partir de la información recopilada en los datos.

**Tabla 1**

<i>Edad</i>			
No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	23-30 años	3	16,7%
2	35-45 años	8	44,4%
3	50-60 años	7	38,9%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: se observa en esta primera tabla que el 35-45 años es el rango más alto*

**Gráficos 1****Análisis e interpretación:**

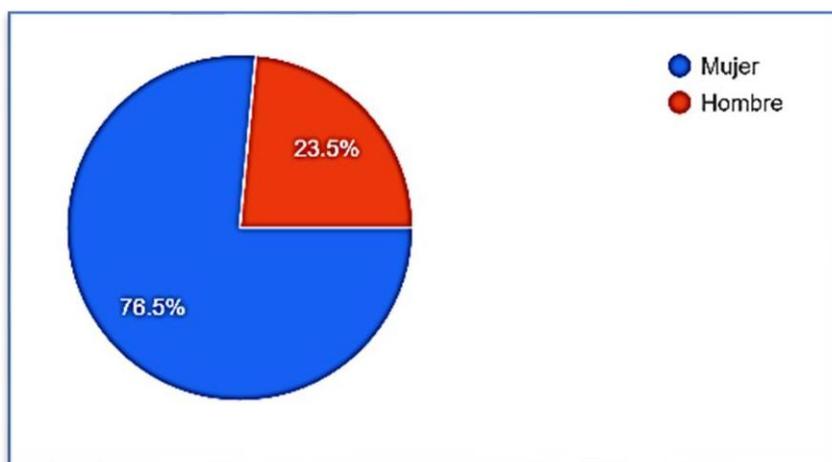
Se observa que el grupo de edad más representado en la muestra son las personas de 35-45 años, seguido por el grupo de 50-60 años y finalmente el grupo de 23-30 años. Esto podría indicar que hay una mayor presencia de personas de mediana edad, lo que puede influir en las respuestas y hábitos tecnológicos de acuerdo con las experiencias y familiaridad con la tecnología que cada grupo de edad posee.

Tabla 2

<i>Género</i>			
No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Mujeres	13	76,5%
2	Hombres	3	23,5%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: se observa que el género femenino es el mayor del rango*

Gráficos 2



### **Interpretación:**

Se observa que en la muestra hay una clara mayoría de mujeres en comparación con los hombres. Esta diferencia en la representación de género en la muestra puede influir en los resultados obtenidos en la encuesta, ya que las experiencias, habilidades y preferencias tecnológicas pueden variar entre hombres y mujeres.

Es importante considerar que el género de los encuestados puede ser un factor relevante a tener en cuenta al analizar los datos relacionados con el uso de la tecnología y la competencia

digital, ya que las diferencias de género pueden reflejarse en las respuestas y comportamientos tecnológicos de los encuestados.

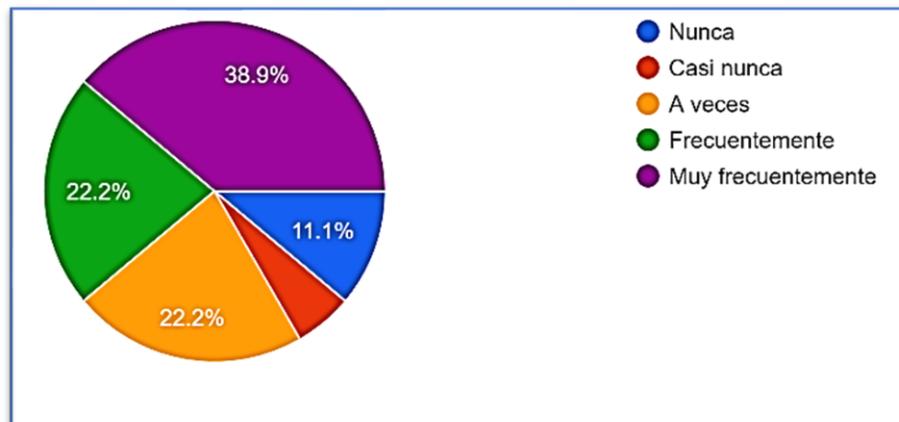
**Tabla 3**

*Navegas, buscas y filtras información en la red*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	2	11,1%
2	Casi nunca	1	5,6%
3	A veces	4	22,2%
4	Frecuentemente	4	22,2%
5	Muy frecuentemente	7	38,9%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: se observa que frecuentemente se navega, busca y filtra la información de la red en el departamento*

**Gráficos 3**



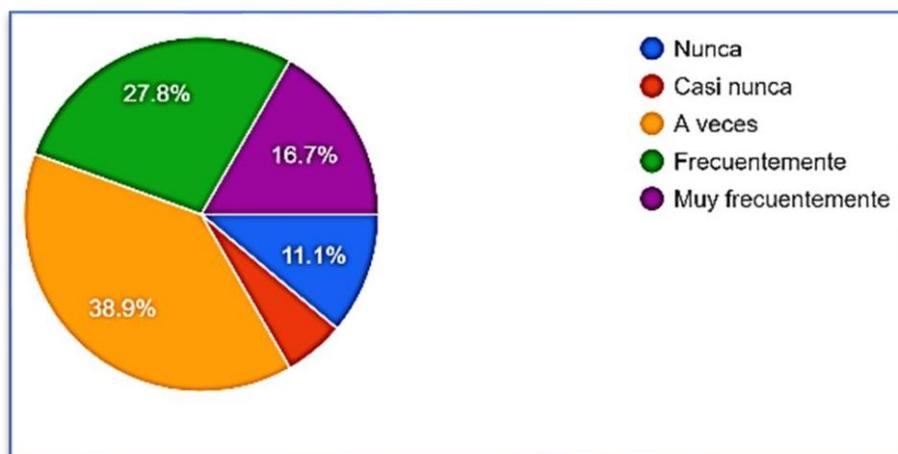
**Interpretación:**

La mayoría de los encuestados tienen una alta frecuencia de navegación, búsqueda y filtrado de información en la red, lo que sugiere un uso activo de internet para satisfacer sus necesidades de información. El menor porcentaje indica que no están relacionados con nada de navegación y búsqueda de información porque no están capacitados para este tipo de actividad tecnológica.

**Tabla 4**

<i>Almacenas y recuperas información que encuentras en internet</i>			
<b>No.</b>	<b>Opción de respuesta</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
1	Nunca	2	11,1%
2	Casi nunca	1	5,6%
3	A veces	7	38,9%
4	Frecuentemente	5	27,8%
5	Muy frecuentemente	3	16,7%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: se observa que a veces se almacena y recupera la información dentro del departamento de la UATH*

**Gráficos 4****Interpretación:**

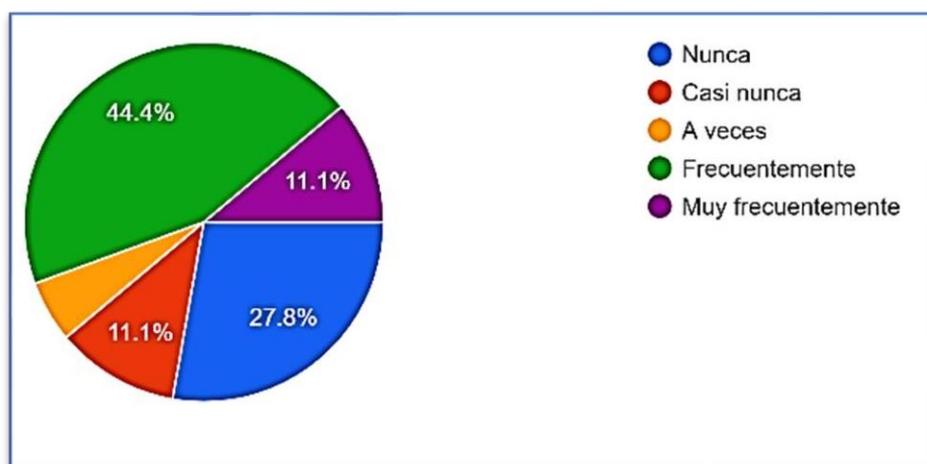
Se observa que la mayoría de los encuestados tienen la práctica de guardar y recuperar información de la red de manera ocasional o frecuente, lo que indica un uso activo de internet para almacenar recursos útiles.

Por otro lado, un porcentaje bajo indicó casi nunca realizan estas actividades, porque no tienen la capacidad de adquirir o almacenar información necesaria dentro del mismo.

**Tabla 5**

<i>Utilizas herramientas de mensajería instantánea o redes sociales</i>			
No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	5	27,8%
2	Casi nunca	2	11,1%
3	A veces	1	5,6%
4	Frecuentemente	8	44,4%
5	Muy frecuentemente	2	11,1%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

*Nota: se observa que frecuentemente se utiliza las herramientas de mensajería para la comunicación constante en la UATH*

**Gráficos 5****Interpretación:**

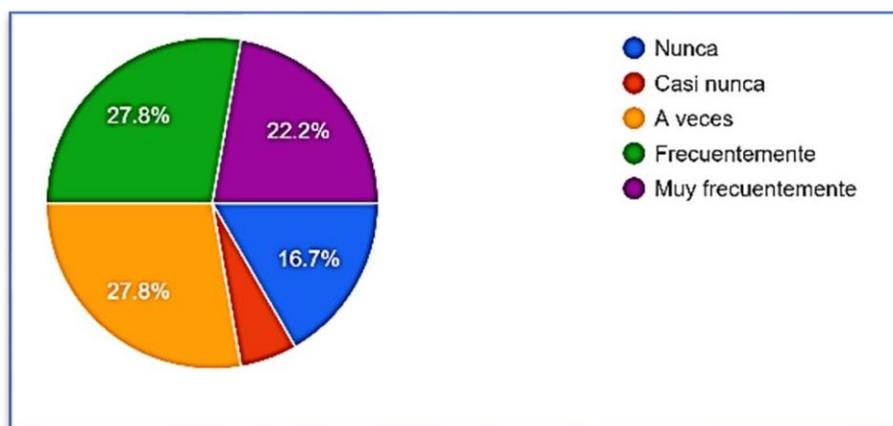
Se presenta la frecuencia de uso de herramientas para compartir contenidos y recursos por parte de los encuestados. Se observa que una parte significativa utiliza estas herramientas, ya sea de forma muy frecuente (50%), lo que sugiere que la mayoría aprovecha las ventajas de la tecnología en la nube para colaborar y compartir información de manera eficiente en sus actividades laborales.

Tabla 6

<i>Utilizas herramientas disponibles en la nube para compartir contenidos y recursos</i>			
No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	3	16,7%
2	Casi nunca	1	5,6%
3	A veces	5	27,8%
4	Frecuentemente	5	27,8%
5	Muy frecuentemente	4	22,2%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** se observa que hay un 55,6% que usan la nube para compartir información necesaria

Gráficos 6



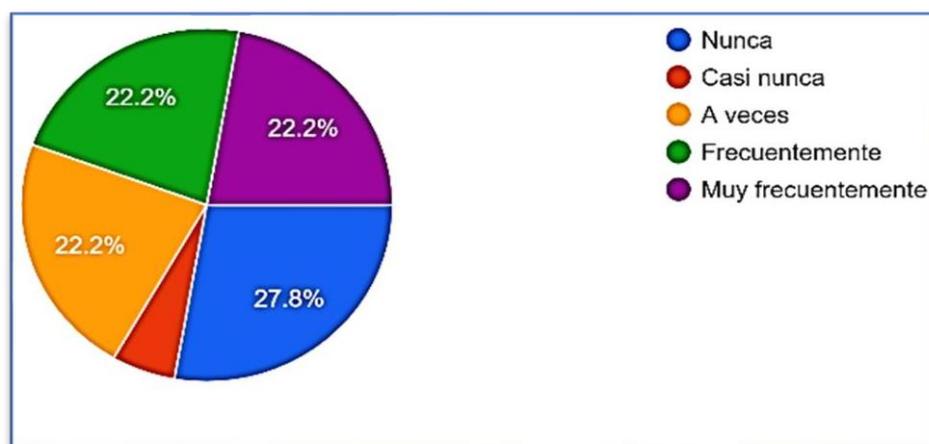
### Interpretación:

Se muestra la frecuencia de uso de herramientas de mensajería instantánea o redes sociales utilizadas en actividades laborales por parte de los encuestados, se destaca que la mayoría (55,5%) las utiliza frecuentemente, estos resultados sugieren que una parte significativa de los encuestados emplea activamente estas herramientas para comunicarse y colaborar en el ámbito laboral, lo que puede influir en su eficacia en la comunicación y colaboración laboral.

**Tabla 7***Desarrollas contenidos digitales propios*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	5	27,8%
2	Casi nunca	1	5,6%
3	A veces	4	22,2%
4	Frecuentemente	4	22,2%
5	Muy frecuentemente	4	22,2%
<b>Total</b>		18	100,00%

**Nota:** se observa que el 66.6% desarrolla contenidos digitales para el departamento de la UATH

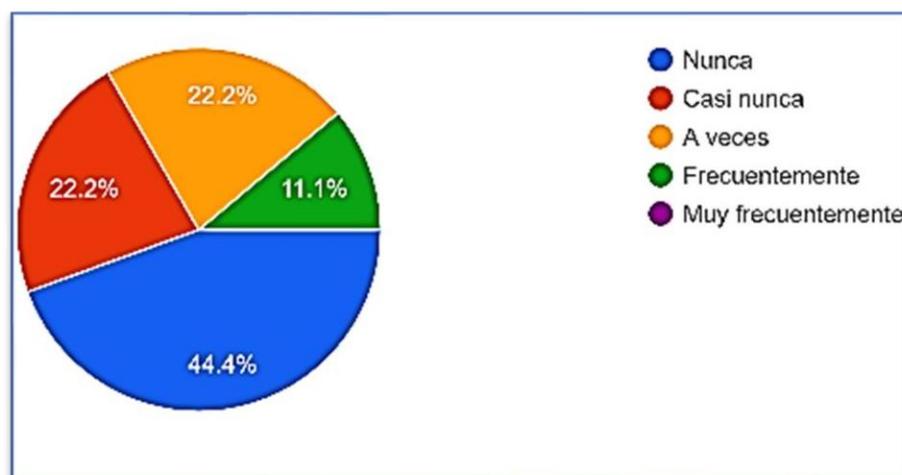
**Gráficos 7****Interpretación:**

Se observa que aproximadamente una cuarta parte de los encuestados (27.8%) indicaron que nunca realizan esta actividad, mientras que el resto muestra niveles variables de actividad en esta área. Esto sugiere que, aunque una proporción significativa de encuestados no desarrolla contenidos digitales para talento humano, existe un grupo diverso en términos de la frecuencia con la que lo hacen, lo que puede reflejar diferentes enfoques en la producción de contenidos creativos en el entorno laboral.

**Tabla 8***Desarrollas contenidos digitales multimedia de manera creativa*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	8	44,4%
2	Casi nunca	4	22,2%
3	A veces	4	22,2%
4	Frecuentemente	2	11,1%
5	Muy frecuentemente	0	0%
<b>Total</b>		18	100,00%

**Nota:** se observa que el 44.4% casi nunca desarrollan contenidos multimedia

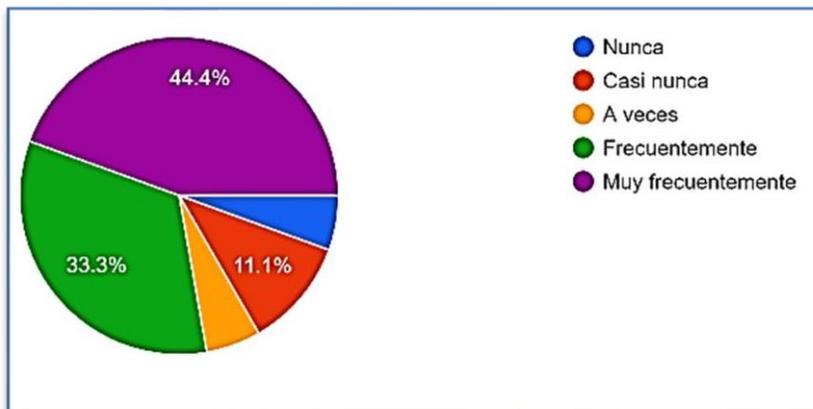
**Gráficos 8****Interpretación:**

Se destaca que casi la mitad de los encuestados indicaron que nunca realizan esta actividad, esto sugiere que una parte significativa de los encuestados no se dedica regularmente a la creación de contenidos multimedia creativos, como esquemas gráficos, mapas conceptuales, infografías o vídeos, lo que puede reflejar diferentes niveles de habilidades y enfoques dentro del departamento.

**Tabla 9***Actúas con prudencia cuando recibes mensajes*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	1	5,6%
2	Casi nunca	2	11,1%
3	A veces	1	5,6%
4	Frecuentemente	6	33,3%
5	Muy frecuentemente	8	44,4%
<b>Total</b>		18	100,00%

**Nota:** se observa que frecuentemente se actúa con prudencia al recibir mensajes

**Gráficos 9****Interpretación:**

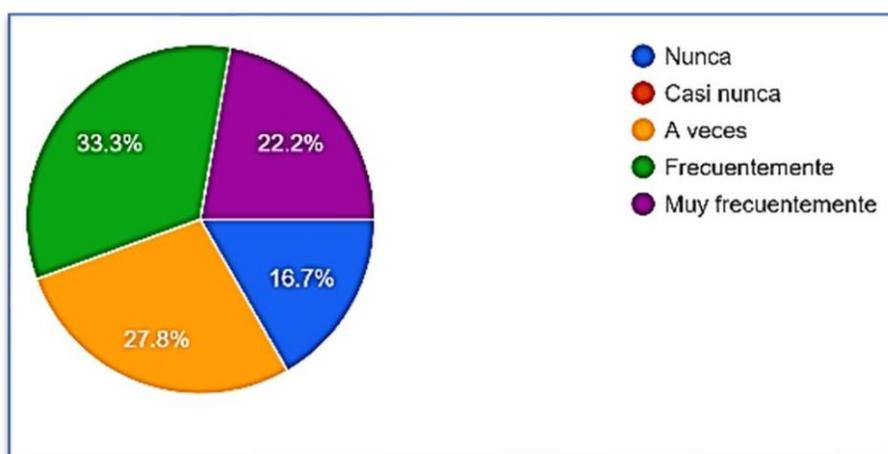
Se observa que la mayoría actúa con prudencia de manera muy frecuente en estas situaciones, seguido por aquellos que lo hacen con frecuencia. Estos resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados tiene una actitud cautelosa ante mensajes desconocidos, lo que puede indicar una preocupación por la seguridad y la protección de la información en el entorno laboral.

**Tabla 10**

*Utilizas las funciones de privacidad disponibles en las aplicaciones o programas*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	3	16,7%
2	Casi nunca	0	0%
3	A veces	5	27,8%
4	Frecuentemente	6	33,3%
5	Muy frecuentemente	4	22,2%
<b>Total</b>		18	100,00%

*Nota: se observa que frecuentemente se usa las funciones de privacidad para aplicaciones o programas*

**Gráficos 10****Interpretación:**

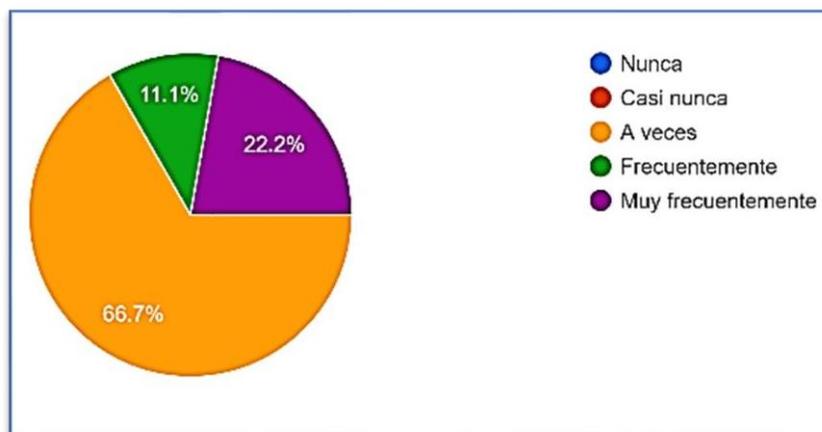
Se destaca que la mayoría de los encuestados utiliza estas funciones con frecuencia, los resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados está activamente involucrada en proteger la privacidad de su perfil en línea, lo que indica una conciencia sobre la importancia de la seguridad cibernética y la protección de la información personal e institucional.

**Tabla 11**

*Resuelves adecuadamente los problemas que pueden surgir*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	A veces	12	66,7%
4	Frecuentemente	2	11,1%
5	Muy frecuentemente	4	22,2%
<b>Total</b>		18	100,00%

**Nota:** se observa que a veces se resuelve los problemas que surgen en la UATH

**Gráficos 11****Interpretación:**

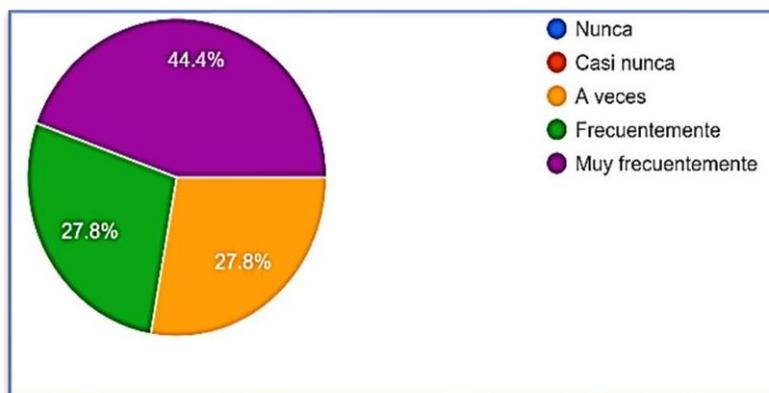
La mayoría de los encuestados indicaron que a veces resuelven adecuadamente estos problemas, los resultados dicen que, si bien una proporción significativa de los encuestados enfrenta problemas tecnológicos, la mayoría tiene la habilidad de abordar y solucionar estas situaciones de manera efectiva, lo que puede reflejar un nivel de competencia y habilidades en el manejo de tecnología.

**Tabla 12**

*Te interesaría que tu empresa te ofreciera formación para mejorar tu competencia digital*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	A veces	5	27,8%
4	Frecuentemente	5	27,8%
5	Muy frecuentemente	8	44,4%
<b>Total</b>		<b>18</b>	<b>100,00%</b>

**Nota:** se observa que muy frecuentemente se ofrece información para mejora competencias digitales en la UATH

**Gráficos 12**

### **Análisis e interpretación:**

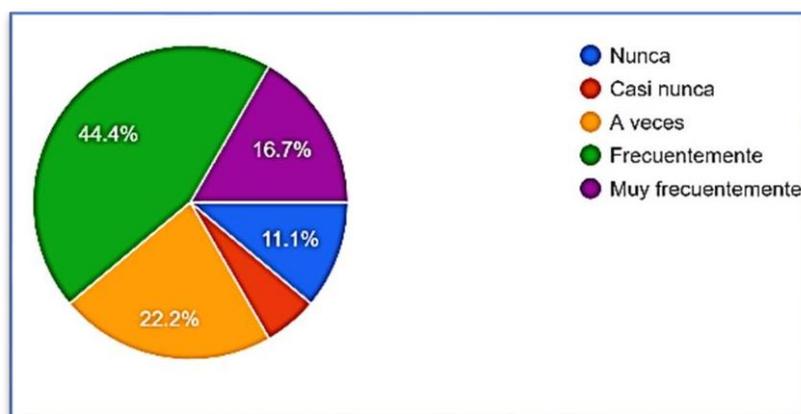
Los encuestados expresaron un alto interés en recibir esta formación, con un porcentaje considerable indicando que estarían muy interesados en los resultados que una proporción significativa de los encuestados valora la oportunidad de desarrollar sus habilidades digitales a través de programas de formación proporcionados por la dirección de talento humano, el cual refleja una actitud positiva hacia el aprendizaje continuo y el desarrollo de competencias digitales en el departamento.

**Tabla 13**

*Qué nivel de competencia digital crees que posees para el desarrollo de tu actividad laboral*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Nunca	2	11,1%
2	Casi nunca	1	5,6%
3	A veces	4	22,2%
4	Frecuentemente	8	44,4%
5	Muy frecuentemente	3	16,7%
<b>Total</b>		18	100,00%

*Nota: se observa que frecuentemente se posee actividades laborales en competencias digitales*

**Gráficos 13****Interpretación:**

Los encuestados indicaron que frecuentemente poseen un nivel de competencia digital adecuado, porque dicen que los resultados de los encuestados se sienten competente en el uso de herramientas digitales para llevar a cabo sus tareas laborales, lo que puede ser indicativo de un nivel satisfactor para los empleados del departamento de UATH.

## **Análisis de Resultados**

El presente análisis se centra en los resultados obtenidos a partir de una entrevista y encuesta realizada en la UATH,

Según Fernanda (2019), la competencia digital no es solo una habilidad técnica, sino también una capacidad crítica para interpretar y generar contenido en un entorno digitalizado. Esta transformación en la práctica comunicativa resalta la necesidad de que los comunicadores adquieran y perfeccionen habilidades tecnológicas para mantenerse relevantes y eficaces en su campo.

Este estudio de caso demuestra que se cumple esta reflexión para fortalecer las competencias digitales del personal administrativo de la Unidad de Administración de Talento Humano (UATH) y contribuir positivamente a la cultura organizacional, proponemos un plan integral de capacitación y desarrollo, este plan debe comenzar con la implementación de talleres y cursos de formación enfocados en áreas clave como la alfabetización digital básica, comunicación digital, seguridad digital, gestión de información y datos, y adaptabilidad y aprendizaje continuo.

En el análisis de resultados del estudio de caso, se observa que se centra en los datos obtenidos a partir de entrevistas y encuestas realizadas en la UATH, sin embargo, se menciona que la competencia digital no se limita a habilidades técnicas, sino que también implica una capacidad crítica para interpretar y generar contenido en un entorno digitalizado, esto sugiere que, aunque se recopilan datos, puede haber una falta de profundidad en el análisis crítico de esos resultados.

Además, el enfoque mixto de la investigación, que combina métodos cualitativos y cuantitativos, busca ofrecer una visión integral de la situación actual y los desafíos en la integración de competencias digitales, si el análisis no se realiza de manera rigurosa, puede resultar en una interpretación superficial de los datos, lo que podría limitar la comprensión de cómo estas competencias afectan realmente la cultura organizacional.

Al respecto del cambio de la cultura organizacional, la entrevistada dijo que se debe tener programas de capacitación para que solventen las necesidades específicas del personal, así asegurando que todos los empleados reciban la formación adecuada para mejorar sus habilidades digitales, esto permite fomentar una cultura de aprendizaje dentro de la UATH. En este sentido se vale fortalecer las competencias digitales del personal administrativo, la UATH no solo mejora su eficiencia operativa, sino que también promueve una cultura organizacional que valora la innovación, la adaptabilidad y el crecimiento continuo, preparándose así para enfrentar los desafíos tecnológicos del futuro.

## Conclusiones

- Después de analizar y contactar con distintas fuentes, se logró hacer un acercamiento al concepto de “competencias digitales”, modelos y dimensiones; así mismo, mediante el marco conceptual se han establecido las bases teóricas de “cultura organizacional”, modelos y dimensiones.
- El personal de la UATH considera poseer un nivel de competencia digital adecuado para realizar su trabajo y que por lo general resuelven adecuadamente problemas con sus dispositivos de trabajo; no obstante, manifestaron estar interesados en que la UATH les ofrezca formación para poder mejorar en su ámbito laboral, en el manejo de herramientas digitales y responder a las demandas tecnológicas y operativas del departamento.
- El diseño de una propuesta busca no solo mejorar las competencias digitales del personal administrativo de la UATH, sino también contribuir a una cultura organizacional que valore la innovación y el aprendizaje continuo, a través de un enfoque estructurado y adaptable, se espera fortalecer la capacidad del departamento para enfrentar los desafíos tecnológicos y aprovechar las oportunidades que tengan para implementar herramientas de gestión de información para su trabajo.

## **Recomendaciones**

- Mediante la ejecución de este estudio de caso, se sugiere a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí que actualicen los manuales de procedimientos de los procesos de selección, capacitación, formación y evaluación del personal administrativo, donde se consideren métricas de desempeño relacionadas con las competencias digitales. Además de, instaurar programas de reconocimiento y estímulos.
- Se recomienda a la UATH en conjunto con la carrera de Gestión de la Información Gerencial, analizar un análisis de los procesos que ejecuta la UATH y elaborar una propuesta para integrar el uso de datos en los procesos de toma de decisiones.
- Ejecutar la propuesta de plan de acción con objetivos, estrategias, actividades para una mejora en competencias digitales y propiciar el cambio de la cultura organizacional en la UATH.

## Referencias

- Barquero. (2019). *Las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional universitaria*.  
Obtenido de Las competencias digitales como vehículo de la cultura organizacional universitaria:  
<https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/315/2383>
- Bernal, C. A. (2010). *Método Analítico-Sintético*. Obtenido de Método Analítico-Sintético:  
<https://1library.co/article/m%C3%A9todo-anal%C3%ADtico-sint%C3%A9tico-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.yr3lw37y>
- Bryman. (2012). *Definición de muestra en investigación: Ejemplos, Que es, Autores*. Obtenido de  
Definición de muestra en investigación: Ejemplos, Que es, Autores:  
<https://ejemplosweb.de/definicion-de-muestra-en-investigacion-ejemplos-que-es-autores/>
- Cáceres. (1996). *Definiciones de investigación cuantitativa por varios autores*. Obtenido de Definiciones  
de investigación cuantitativa por varios autores: <https://www.webscolar.com/definiciones-de-investigacion-cuantitativa-por-varios-autores>
- Calderón. (2006). *Autores de investigación descriptiva: las mejores fuentes para tu estudio*. Obtenido de  
Autores de investigación descriptiva: las mejores fuentes para tu estudio:  
<https://reisdigital.es/segun-autores/investigacion-descriptiva-segun-autores/>
- CamachoMullo. (2023). *“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”*. Obtenido de  
“HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA LA GANGA  
DEL CANTÓN QUITO, PROVINCIA DE PICHINCHA”:  
<https://repositorio.utc.edu.ec/jspui/bitstream/27000/11036/1/PI-002578.pdf>
- Cruz, M. y. (2018). *Competencias digitales y educación*. Obtenido de  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n2/a22v7n2.pdf>

Delaray. (2007). *Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento*. Obtenido de Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000900008&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352007000900008&script=sci_arttext)

Duarte&Rodriguez. (2021). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200106](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200106)

Esteve, G. y. (2011). Competencia digital en la educación superior: instrumentos de evaluación y nuevos entornos. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/823/82329477003.pdf>

Fajardo. (2020). *cultura organizacional* . Obtenido de cultura organizacional:

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Fernanda, C. (2019). La competencia digital y su importancia para el ejercicio de la comunicación organizacional en territorio. Obtenido de

[https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/Qll4G?\\_s=uNPgKkOB8JyfcnTyd4Y%2B8wVOxqk%3D](https://media.proquest.com/media/hms/PFT/1/Qll4G?_s=uNPgKkOB8JyfcnTyd4Y%2B8wVOxqk%3D)

Fernández, J. R. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-201.pdf>

García Hernández, M. D. (2005). *LA ENTREVISTA*. Obtenido de LA ENTREVISTA:

[http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)

García-Tudela, P. M.-R.-E. (2021). *Cuestionarios para analizar la competencia digital de trabajadores, empresas y entidades de la Economía Social*. Obtenido de Cuestionarios para analizar la competencia digital de trabajadores, empresas y entidades de la Economía Social:

<file:///C:/Users/oschi/Downloads/Cuestionarios%20Economi%CC%81a%20Social.pdf>

Hofstede, G. (2007). *Cambios en las distancias culturales entre países: Un análisis a las dimensiones*

*culturales de Hofstede*. Obtenido de Cambios en las distancias culturales entre países: Un análisis

a las dimensiones culturales de Hofstede:

[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-15872007000100007](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872007000100007)

Jara, Y. (2021). *La cultura organizacional y su relación con la transformación digital de la sede central del Ministerio de Salud en Lima Metropolitana*. Obtenido de La cultura organizacional y su relación con la transformación digital de la sede central del Ministerio de Salud en Lima Metropolitana:

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667229/Yarasca\\_JD.pdf?sequence=13&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/667229/Yarasca_JD.pdf?sequence=13&isAllowed=y)

Jorge Luis Yopan Fajardo, N. P. (2020). Cultura Organizacional. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>

Judge, R. &. (2013). LA CULTURA ORGANIZACIONAL: ABORDAJE CONCEPTUAL Y DELIMITACIÓN DE VARIABLES PARA SU ESTUDIO. Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/2036807098?sourcetype=Scholarly%20Journals>

Minedu. (2017). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200106](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200106)

Minedu. (2017). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200106](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200106)

Minedu. (2017). Competencias digitales y satisfacción en logros de aprendizaje de estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200106](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200106)

Pinedo, S. (2022). *Las competencias digitales para el desarrollo de la cultura organizacional en un*

*Instituto Superior Tecnológico Público-Trujillo*. Obtenido de Las competencias digitales para el desarrollo de la cultura organizacional en un Instituto Superior Tecnológico Público-Trujillo:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112736/Sierralta\\_PS-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112736/Sierralta_PS-SD.pdf?sequence=1)

Quinn, K. C. (2006). *Una mirada al modelo de valores en competencia de Cameron y Quinn desde el compromiso de los empleados*. Obtenido de Una mirada al modelo de valores en competencia de Cameron y Quinn desde el compromiso de los empleados:

<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/76123/1088308187.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20modelo%20de%20valores%20en,de%20la%20presente%20recensi%C3%B3n%20acad%C3%A9mica>.

Redecker, C. (2020). Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores. Obtenido de

[https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco\\_europeo\\_para\\_la\\_competencia\\_digital\\_de\\_los\\_educadores.pdf](https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco_europeo_para_la_competencia_digital_de_los_educadores.pdf)

Redecker, C. (2020). *Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores*. Obtenido de

[https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco\\_europeo\\_para\\_la\\_competencia\\_digital\\_de\\_los\\_educadores.pdf](https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco_europeo_para_la_competencia_digital_de_los_educadores.pdf)

Redecker, C. (2020). *Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores*. Obtenido de Marco

Europeo para la Competencia Digital de los Educadores:

[https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco\\_europeo\\_para\\_la\\_competencia\\_digital\\_de\\_los\\_educadores.pdf](https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco_europeo_para_la_competencia_digital_de_los_educadores.pdf)

Redecker, C. (s.f.). Marco Europeo para la Competencia Digital de los Educadores. Obtenido de

[https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco\\_europeo\\_para\\_la\\_competencia\\_digital\\_de\\_los\\_educadores.pdf](https://www.metared.org/content/dam/metared/pdf/marco_europeo_para_la_competencia_digital_de_los_educadores.pdf)

*REFORMA DEL ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ*. (2023). Obtenido de

REFORMA DEL ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ:

<https://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/CODIFICACION-DEL-ESTATUTO-DE-LA-UNIVERSIDAD-LAICA-ELOY-ALFARO-DE-MANABI-2023-1.pdf>

(2023). *REFORMA DEL ESTATUTO DE LA UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ*. Obtenido de <https://www.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2023/05/CODIFICACION-DEL-ESTATUTO-DE-LA-UNIVERSIDAD-LAICA-ELOY-ALFARO-DE-MANABI-2023-1.pdf>

Santillán, J. (20 Y 21 de julio de 2011). *competencias digitales*. Obtenido de competencias digitales: <https://es.slideshare.net/slideshow/dimensiones-de-las-competencias-digitales/8667452>

Schein, E. ( 1988). *Modelo de Edgar Schein* . Obtenido de Modelo de Edgar Schein : <https://cudh.edu.mx/wp-content/uploads/assignments/11251/90/Modelo-de-Schein.pdf>

Tamayo. (2012). *LA POBLACION EN UNA INVESTIGACION*. Obtenido de LA POBLACION EN UNA INVESTIGACION: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

ULEAM. (s.f.). Obtenido de <https://www.uleam.edu.ec/prueba-2/>

Waterman, P. y. ((1984) ). *Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos*. Obtenido de Cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos: [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842009000200003](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200003)

Zanella. (2022). *"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL ECUADOR"*. Obtenido de *"LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES DEL ECUADOR"*: <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/daf2cf01-9fb5-4532-915e-269359ebd3a8/content>

Zapata. (2006). *¿Qué es la técnica de observación según autores?* Obtenido de *¿Qué es la técnica de observación según autores?:* <https://todosloshechos.es/que-es-la-tecnica-de-observacion-segun-autores>

## Anexo 1

Oficio para poder hacer las observaciones, entrevista y encuesta en la UATH



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Ciencias Administrativas,  
Contables y Comercio

*Carrera de Gestión de la Información Gerencial*

Oficio No. 298-FCACC-DIR-GIG-JRS-2023  
Manta, 22 de septiembre de 2023

Magister  
**Gerardo Villacreses Álvarez, Director**  
**Administración de Talento Humano Uleam**  
En su despacho

Señor Director:

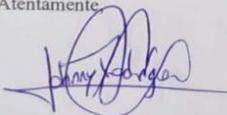
La Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y su carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, tiene como objetivo formar profesionales con alta capacidad para ejercer los procesos de obtención, interpretación, gestión y conservación de la información para la toma de decisiones gerenciales, desde una visión integradora, holística y sistémica, para la transformación de los escenarios públicos y privados, con el uso de herramientas digitales y la intervención de modelos e indicadores de gestión, previo a la obtención del título de Licenciados/as en Gestión de la Información Gerencial.

En este contexto, y con el objeto de que nuestros estudiantes logren una formación integral para que en el futuro representen un efectivo valor agregado al sector empresarial, solicito a usted su valioso apoyo, permitiendo que la señorita ARIANA GIANELLA LÓPEZ LÓPEZ portadora de la cédula de identidad No. 131643698-7, estudiante de séptimo nivel paralelo A de la carrera Gestión de la Información Gerencial realice en la institución que usted dignamente representa, su Proyecto de Titulación, lo que contribuirá al fortalecimiento de las competencias y cumplir con el requisito previo a su titulación.

Es preciso mencionar, que el trabajo versará sobre temáticas relativas al perfil profesional del estudiante y que en ningún momento lesionará las actividades normales y menos causará daño de ninguna naturaleza, sino que aportará con una propuesta de solución o mejora, que redundará en beneficio de vuestra institución.

Expreso nuestro agradecimiento.

Atentamente



**Ing. Johnny Rodríguez Sánchez, Mg.**  
Director de Carrera G.I.G



c.c. Archivo

*Marcia del Canto Jeria*

Av. Circunvalación Vía a San Mateo  
www.uleam.edu.ec



**UleamEcuador**

## Anexo 2

*Ficha de observación*

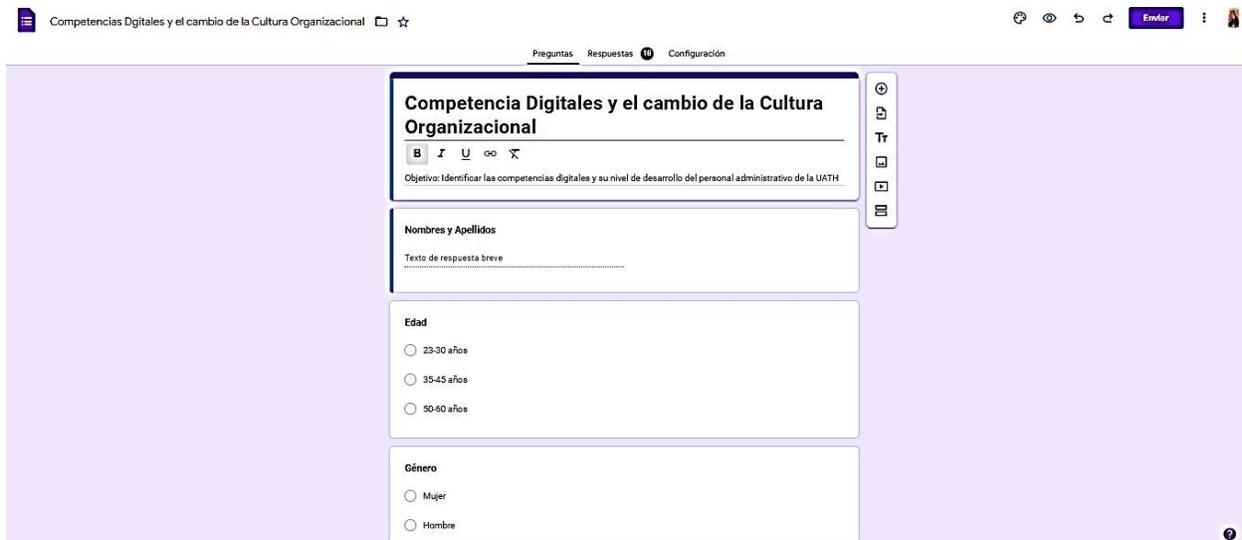
<b>Ficha de Observación para la UATH de la ULEAM</b>		
<b>Objetivo:</b> Establecer estrategias para favorecer las competencias digitales del personal administrativo de la UATH de la ULEAM. en el periodo 2022-2023.		
<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
1. <b>¿Cuál es el nivel de competencias digitales del personal administrativo en la UATH?</b>	X	
2. <b>¿Puedes identificar las habilidades digitales específicas en las que el personal destaca o tiene deficiencias?</b>	X	
3. <b>¿Qué herramientas digitales y plataformas utiliza actualmente el personal administrativo en sus tareas diarias?</b>	X	
4. <b>¿Cómo aprovechan estas herramientas para mejorar la eficiencia y efectividad en sus funciones?</b>	X	
5. <b>¿Cuáles son las principales necesidades y desafíos que enfrenta el personal administrativo en términos de competencias digitales?</b>	X	
6. <b>¿Se han proporcionado oportunidades de formación y capacitación en competencias digitales al personal administrativo?</b>	X	

7. ¿El personal administrativo cuenta con el equipamiento necesario para desarrollar sus competencias digitales?		X	
8. ¿Se lleva a cabo alguna evaluación regular del progreso en el desarrollo de competencias digitales?  9. ¿Existen incentivos o programas de reconocimiento para motivar al personal a mejorar sus competencias digitales?	X		X
10. ¿Cómo se promueve y celebra el éxito en la adquisición de nuevas habilidades digitales?		X	

**Observaciones:** Se necesita más capacitaciones de aprendizaje en la parte digital porque a la mayoría de las personas en el área le hace falta más conocimiento en aquello para poder solventar el conocimiento de digitalización.

## Anexos 3

### Encuesta



The image shows a Google Forms interface for a survey. At the top, the title is "Competencia Digitales y el cambio de la Cultura Organizacional". Below the title is a text box with the objective: "Objetivo: Identificar las competencias digitales y su nivel de desarrollo del personal administrativo de la UATH". The form contains three sections: "Nombres y Apellidos" with a text input field, "Edad" with three radio button options (23-30 años, 35-45 años, 50-60 años), and "Género" with two radio button options (Mujer, Hombre). The interface includes a top navigation bar with "Preguntas", "Respuestas", and "Configuración" tabs, and a right-hand sidebar with various editing tools.

**Adjunto el enlace de la encuesta:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQuwIWJMcyLBv6SQaLfOLOFICco-VGoW50x4MR7CXotaSkxA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQuwIWJMcyLBv6SQaLfOLOFICco-VGoW50x4MR7CXotaSkxA/viewform?usp=sf_link)

## **Propuesta de solución**

En cumplimiento al objetivo 3 de este estudio: “Elaborar una propuesta para fortalecer las competencias digitales en el personal administrativo de la UATH. para contribuir a la cultura organizacional.”, se busca no solo mejorar las competencias digitales del personal administrativo de la UATH, sino también integrar estas habilidades en la cultura organizacional para promover un entorno de trabajo más eficiente, colaborativo y preparado para los desafíos tecnológicos del futuro.

### **Título**

Plan de acción en competencias digitales y el cambio de la cultura organizacional en la UATH.

### **Objetivo General**

Establecer estrategias para favorecer las competencias digitales del personal administrativo de la UATH de la ULEAM. en el periodo 2023-2024.

### **Objetivos Específicos**

- Contribuir en el incremento del uso de herramientas digitales, la comunicación en entornos virtuales y la seguridad en línea del personal que labora en la UATH ULEAM.
- Instruir al personal de la UATH, en la aplicación de estrategias para fortalecer las competencias digitales y el cambio de la cultura organizacional.

## **Descripción de la propuesta**

La propuesta presentada en el estudio de caso incluye un plan de acción estructurado que tiene como objetivo principal fortalecer las competencias digitales del personal administrativo de la UATH en la ULEAM. Este plan se basa en la identificación en las habilidades digitales actuales y se centra en la implementación de programas de capacitación adaptados a las necesidades específicas del personal. Las estrategias incluyen la actualización de manuales de procedimiento, la integración de nuevas tecnologías en las operaciones diarias y la creación de un entorno de aprendizaje continuo que fomente la innovación. Además, se prevé la asignación de recursos para la formación y el reconocimiento de los empleados que completen exitosamente los programas de capacitación. La duración estimada para la implementación de este plan es de 2 a 3 años, con el objetivo de no solo mejorar las competencias digitales, sino también de contribuir a una cultura organizacional que valore la adaptabilidad y el crecimiento continuo, preparando así al personal para enfrentar los desafíos tecnológicos del futuro.

La implementación de este plan de acción debe ir acompañada de un cambio en la cultura organizacional que promueva la adopción y uso efectivo de las tecnologías digitales. Para lograr esto, los líderes de la organización deben modelar el comportamiento esperado, demostrando el valor y la utilidad de las competencias digitales en la mejora de procesos y resultados. También es crucial fomentar un entorno de aprendizaje continuo, donde se valore la experimentación y la innovación. La comunicación abierta y el reconocimiento de los logros en el ámbito digital pueden motivar a los empleados a participar activamente en este proceso de transformación.

Finalmente, el cambio de la cultura organizacional requiere una alineación de las políticas y prácticas con la nueva visión digital. Esto incluye la actualización de los manuales de procedimientos, la incorporación de métricas de desempeño relacionadas con competencias

digitales y la revisión de los incentivos y recompensas para asegurar que se alineen con los objetivos del plan. Al integrar las competencias digitales en la estructura organizativa y en la evaluación del desempeño, la UATH puede garantizar una adopción sostenible y efectiva de las nuevas tecnologías, fortaleciendo así su capacidad para enfrentar los desafíos del entorno digital actual.

Tabla 7

## Plan de acción

*Plan de acción en competencias digitales y el cambio de la cultura organizacional en la UATH.*

Objetivo	Estrategias	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsabilidades
Contribuir en el incremento del uso de herramientas digitales, la comunicación en entornos virtuales y la seguridad en línea del personal que labora en la UATH ULEAM	Definir políticas que permita una cultura de aprendizaje permanente al personal de acuerdo con la evolución tecnológica	Socializar con la dirección y el equipo de la UATH el objetivo de esta propuesta	Personal dedicado a resolver problemas tecnológicos y brindar asistencia.	3 meses	Ariana López  Director de la carrera de GIG.
		Actualizar el Manual de procedimiento para la Planificación, ejecución y seguimiento del Perfeccionamiento del personal Administrativo.	Recursos humanos, tecnológicos y financieros.	1 año	La UATH y la DGAC (Dirección de gestión y aseguramiento de la calidad de la ULEAM).

		Elaborar un Plan de Capacitación para la UATH		3 años	UATH
	Implementar el uso de tecnologías digitales que valore el acceso de los datos y el análisis para tomar decisiones en los procesos que ejecuta la UATH	Realizar una evaluación de los Manuales de procedimientos de los procesos de la UATH, para integrar el uso de datos en los procesos de toma de decisiones	Adquisición de herramientas de análisis de datos y software especializado.	2 años	UATH, DGAC, DIIT (dirección de informática e innovación tecnológica).

		<p>Levantar los requerimientos funcionales para adoptar una plataforma digital que centralice la recopilación y análisis de datos relevantes sobre los procesos que ejecuta la UATH</p>		1 año	UATH y DIIT
		<p>Planificar la implementación de un proyecto de software para la gestión de los datos</p>	<p>Servidores, computadoras, dispositivos de almacenamiento.</p>	8 meses	DIIT y UATH

		de los procesos			
		Diseñar e implementar la solución		2 años	DIIT (Dirección de informática e innovación tecnológica)
Instruir al personal de la UATH, en la aplicación de estrategias para fortalecer las competencias digitales y el cambio de la cultura	Contribuir a la formación integral del personal que labora en la UATH	Actualizar el Manual de evaluación del personal administrativo, donde se establezcan métricas de desempeño relacionadas con las competencias		2 años	UATH

organizacional		digitales.			
		<p>Crear un programa de reconocimiento y estímulo por categorías:</p> <p>Iniciativa de Mejora de Procesos a través de la Tecnología, Colaborador Digital del Año, Mejor Proyecto de Innovación Digital, etc.</p>	<p>Recursos para recompensar la participación y el logro de competencias.</p>	2 años	UATH

*Nota: se observa el plan de acción que se hizo para la propuesta de la UATH*