



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR**  
**HUMANO**  
**CARRERA DE PSICOLOGIA**

**TEMA:**

---

La tecnología en la adaptabilidad laboral del  
personal administrativo de una empresa en  
la ciudad de Ambato

---

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de previo a la  
obtención del título de Licenciadas en Psicología.

**Autor(a)**

Jennifer Coraima Barahona Morales

Vanessa Michelle Villegas Gavilanes

**Tutor(a)**

Ps. Cl Vasco Álvarez Mónica  
Maribel. Mg

AMBATO-ECUADOR  
2023

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Jennifer Coraima Barahona Morales, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato”, como requisito para optar al grado de Licenciada en psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

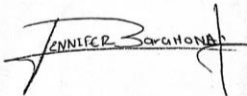
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 20 días del mes de septiembre de 2023, firmo conforme:

Autor: Jennifer Coraima Barahona Morales

Firma:

A handwritten signature in black ink that reads "JENNIFER BARAHONA". The signature is stylized and written over a horizontal line.

Número de Cédula: 2101069462  
Dirección: Tungurahua, Ambato, Huachi Chico.  
Correo Electrónico: jenni.barahona23@gmail.com  
Teléfono: 0990359199

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Yo, Vanessa Michelle Villegas Gavilanes, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular con el nombre “La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato”, como requisito para optar al grado de Licenciada en psicología y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

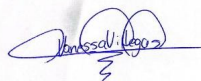
Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato a los 20 días del mes de septiembre de 2023, firmo conforme:

Autor: Vanessa Michelle Villegas Gavilanes

Firma:



Número de Cédula: 18052366997  
Dirección: Tungurahua, Ambato, Huachi Chico.  
Correo Electrónico: vanevillegas78@gmail.com  
Teléfono: 0983997885

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular “La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato” presentado por Jennifer Coraima Barahona Morales y Vanessa Michelle Villegas Gavilanes, para optar por el Título de Licenciados en Psicología General,

### **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Lectores que se designe.

Ambato, 22 de agosto de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mónica Maribel', written over a faint circular stamp or watermark.

Ps. Cl. Vasco Álvarez Mónica Maribel, Mg

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 20 de septiembre de 2023

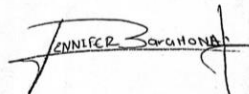


Vanessa Michelle Villegas Gavilanes  
18052366997

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Integración Curricular, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciada en psicología, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 20 de septiembre de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'JENNIFER BARAHONA', written over a horizontal line.

Jennifer Coraima Barahona Morales  
2101069462

## **APROBACIÓN DE LECTORES**

El Trabajo de Integración Curricular ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: LA TECNOLOGÍA EN LA ADAPTABILIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE AMBATO, previo a la obtención del Título de Licenciadas en psicología, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo de Integración Curricular.

Ambato, 20 de septiembre de 2023

**Ps.CI Paul Bladimir Acosta Perez. Mg**  
LECTOR

**Ps.CI. Jose Miguel Acuña Mayorga. Mg**  
LECTOR

## **DEDICATORIA**

Jennifer Barahona

Nunca se ha logrado trabajos sin esfuerzo ni dedicación es por esta razón que dedico el presente trabajo a mis maestros y a mi compañera de tesis.

Especialmente dedico con mucho amor a mi familia, mi madre y abuelitos quienes son muy importantes para mí, que con su apoyo han sido una fuente de inspiración para nunca rendirme y creer en mi misma a lo largo de estos años de formación.



## AGRADECIMIENTO

Jennifer Barahona

En primer lugar, quiero hacer un muy sincero agradecimiento a mi mamá quien ha sido un pilar fundamental en mi cumplimiento de metas no solo por solventar mi carrera sino por el apoyo emocional incondicional que tuvo conmigo durante toda mi formación. De igual manera a mis abuelitos quienes nunca se despreocuparon de mí y me dieron su apoyo incondicional.

Asimismo, a la Psc. Mónica Vasco por su guía, apoyo y tiempo que ha brindado al presente trabajo, quien con sus conocimientos ha sabido guiar cada una de las ideas y propuestas para realizar el trabajo de manera fructífera.

## **[INDICE DE CONTENIDOS]**

Comentado [UdW1]: Título en Negrillas, centrado

**PORTADA .....i**

**AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL .....ii**

**APROBACIÓN DEL TUTOR .....iii**

### **INTRODUCCIÓN**

CAMPO TEMÁTICO .....2

#### TEORÍA

EPISTEMOLÓGICA.....2

OBJETIVO GENERAL .....9

#### OBJETIVO

ESPECIFICO.....9

### **MARCO METODOLÓGICO**

PARADIGMA.....9

#### DIMENSIÓN

EPISTEMOLÓGICA.....10

#### METODOLOGÍA

CUALITATIVA.....10

#### UNIDAD DE

ANÁLISIS.....11

#### CRITERIOS DE EXCLUSIÓN E

INCLUSIÓN.....12

#### PRODUCCIÓN DE

DATOS.....13

#### ANÁLISIS DE

DATOS.....13

**RESULTADOS**

HABILIDADES

DIGITALES.....14

HERRAMIENTAS

TECNOLÓGICAS.....16

CONSECUENCIA A RAÍZ DE LA TRANSFORMACIÓN

DIGITAL.....17

**DISCUSIÓN Y**

**CONCLUSIONES.....20**

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**

**PSICOLOGIA**

**TEMA: LA TECNOLOGÍA EN LA ADAPTABILIDAD LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA EN LA CIUDAD DE AMBATO**

**AUTOR(A):**

Jennifer Coraima Barahona Morales

Vanessa Michelle Villegas Gavilanes

**TUTOR (A):** Psi. CI Vasco Álvarez Mónica  
Maribel. Mg

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

La tecnología en la adaptabilidad laboral ha generado varios cambios significativos en la productividad y eficiencia del personal de las empresas, es por esto que la presente investigación se centró en las experiencias del personal en el área administrativa sobre como la tecnología influye en su forma de adaptarse a los cambios a raíz de la transformación digital. El objetivo general de esta investigación es comprender la tecnología y su influencia en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato. Este estudio se sustentó en el método cualitativo bajo el enfoque constructivista con diseño no experimental. De la misma manera se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de producción de datos y la codificación abierta para realizar el análisis de datos. Los resultados demostraron que la tecnología tiene influencia en el cumplimiento de las funciones realizadas por el personal del área administrativa lo cual implica una dificultad significativa en el campo laboral sin embargo aplicando habilidades digitales como la transferencia de aprendizaje, machine learning, trabajo colaborativo sincrónico asimismo herramientas tecnológicas como el SAP y Big Data personalizados para la empresa se identificó que los trabajadores pueden sobrellevar la situación de una manera adecuada mejorando su adaptación al cambio evitando consecuencias físicas o psicológicas como lo son el tecnoestrés y la conectividad constante.

**DESCRIPTORES:** Adaptabilidad Laboral, Empresa telefónica, Herramientas Tecnológicas, Personal Administrativo, Tecnología.

**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y BIENESTAR HUMANO**  
**PSICOLOGIA**

**TEMA: TECHNOLOGY IN THE LABOR ADAPTABILITY OF THE  
ADMINISTRATIVE STAFF OF A COMPANY IN THE CITY OF AMBATO.**

**AUTOR (A):** Jennifer Coraima Barahona Morales  
Vanessa Michelle Villegas Gavilanes

**TUTOR (A):** Psi. Verónica Vasco

**ABSTRACT**

Technology in labor adaptability has generated several significant changes in the productivity and efficiency of personnel in companies, which is why this research focuses on the experiences of personnel in the administrative area on how technology influences their way of adapting to changes as a result of digital transformation. The general objective of this research was to understand technology and its influence on the labor adaptability of the administrative staff of a company in the city of Ambato. This study was based on the qualitative method under the constructivist approach with a non-experimental design. In the same way, the semi-structured interview was used as a technique for data production and open coding for data analysis. The results showed that technology has an influence on the fulfillment of the functions performed by the personnel in the administrative area, which implies a significant difficulty in the labor field; however, by applying digital skills such as learning transfer, machine learning, synchronous collaborative work and technological tools such as SAP and Big Data customized for the company, it was identified that workers can cope with the situation in an adequate manner, improving their adaptation to change and avoiding physical or psychological consequences such as technostress and constant connectivity.

**KEYWORDS:** Administrative Personnel Telephone Company, Technological Tools, Technology, Work Adaptability.

# La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato

*Technology in the labor adaptability of the administrative staff of a company in the city of Ambato.*

*Autor:* Jennifer Barahona  
[jbarahona4@uti.edu.ec](mailto:jbarahona4@uti.edu.ec)

*Autor:* Vanessa Villegas  
[villegas2@uti.edu.ec](mailto:villegas2@uti.edu.ec)

*Tutor:* Mónica Vasco  
[monicavasco@uti.edu.ec](mailto:monicavasco@uti.edu.ec)

*Lector:* Nombre Apellido-Apellido  
[correoinstitucional@uti.edu.ec](mailto:correoinstitucional@uti.edu.ec)

*Lector:* Nombre Apellido-Apellido  
[correoinstitucional@uti.edu.ec](mailto:correoinstitucional@uti.edu.ec)

Trabajo de Titulación para la obtención del título de Psicólogo General de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Modalidad:  
Investigación Cualitativa.

Ambato, Ecuador.  
Agosto de 2023.

## RESUMEN

La tecnología en la adaptabilidad laboral ha generado varios cambios significativos en la productividad y eficiencia del personal de las empresas, es por esto que la presente investigación se centró en las experiencias del personal en el área administrativa sobre como la tecnología influye en su forma de adaptarse a los cambios a raíz de la transformación digital. El objetivo general de esta investigación es comprender la tecnología y su influencia en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato. Este estudio se sustentó en el método cualitativo bajo el enfoque constructivista con diseño no experimental. De la misma manera se utilizó la entrevista semiestructurada como técnica de producción de datos y la codificación abierta para realizar el análisis de datos. Los resultados demostraron que la tecnología tiene influencia en el cumplimiento de las funciones realizadas por el personal del área administrativa lo cual implica una dificultad significativa en el campo laboral sin embargo aplicando habilidades digitales como la transferencia de aprendizaje, machine learning, trabajo colaborativo sincrónico asimismo herramientas tecnológicas como el SAP y Big Data personalizados para la empresa se identificó que los trabajadores pueden sobrellevar la situación de una manera

## ABSTRACT

Technology in labor adaptability has generated several significant changes in the productivity and efficiency of personnel in companies, which is why this research focuses on the experiences of personnel in the administrative area on how technology influences their way of adapting to changes as a result of digital transformation. The general objective of this research was to understand technology and its influence on the labor adaptability of the administrative staff of a company in the city of Ambato. This study was based on the qualitative method under the constructivist approach with a non-experimental design. In the same way, the semi-structured interview was used as a technique for data production and open coding for data analysis. The results showed that technology has an influence on the fulfillment of the functions performed by the personnel in the administrative area, which implies a significant difficulty in the labor field; however, by applying digital skills such as learning transfer, machine learning, synchronous collaborative work and technological tools such as SAP and Big Data customized for the company, it was identified that workers can cope with the situation in an

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

adecuada mejorando su adaptación al cambio evitando consecuencias físicas o psicológicas como lo son el tecnoestrés y la conectividad constante.

adequate manner, improving their adaptation to change and avoiding physical or psychological consequences such as technostress and constant connectivity.

**Palabras Clave:** *Adaptabilidad Laboral, Empresa telefónica, Herramientas Tecnológicas, Personal Administrativo, Tecnología.*

**Keywords:** *Administrative Personnel Telephone Company, Technological Tools, Technology, Work Adaptability.*

### 1. INTRODUCCIÓN.

El campo temático de la investigación se centra en la psicología organizacional, que se enfoca en los riesgos psicosociales laborales más frecuentes por la implementación de tecnología en las empresas telefónicas, de la misma manera definir las consecuencias que podrían existir si no se implementa la adaptabilidad laboral en la empresa.

Para Rondón (2019) enfatiza a la psicología organizacional, en los elementos que permiten comprender al talento humano y su desenvolvimiento en el área de trabajo, mediante un seguimiento constante en las actividades que realiza a través, de un ambiente dinámico y motivador que se aplica como parte de la cultura organizacional (pág. 18). Mediante este aporte la importancia que tiene la psicología en las empresas y organizaciones es analizar el comportamiento de sus miembros o personal de trabajo para ser evaluados contantemente.

El objetivo de la psicología organizacional es mejorar el bienestar de los empleados, optimizar la eficiencia, el rendimiento de las organizaciones, y promover un clima laboral saludable y

satisfactorio. También analizan la forma en que la organización afecta los pensamientos, los sentimientos y comportamiento de cada uno de los empleados.

Considerado la teoría epistemológica, que permite sustentar el conocimiento científico para la práctica en el campo organizacional el presente estudio se enfoca en analizar el comportamiento de forma extrínseca como intrínseca de los trabajadores de una empresa específica. Bajo este aspecto Bandura (2019) opina que: “Esta teoría identifica los modelos reales o simbólicos, en base al comportamiento de las personas al realizar una actividad laboral y está se evalúa mediante la observación” (pág. 5). Esta teoría está basada en un aprendizaje social en la que define que los trabajadores persiguen este modelo porque tienen la capacidad de aprender observando o de recibir órdenes.

Por otro lado, Rodríguez (2011) menciona que los humanos adquieren habilidades y comportamientos de manera operante e instrumental, como resultado se niega que se produzca el aprendizaje y expone que:

Además, destaca que mediante la observación el trabajador aprenda

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

mediante la imitación y esto ayuda en el proceso de adquisición del conocimiento que se incorpora en un proceso de meta – análisis en la que decide aprender mediante la observación o por medio de la percepción. (pág. 45).

Mediante este concepto que engloba la observación, ayuda a los trabajadores a cambiar los pensamientos desadaptativos o disfuncionales que están en la raíz de sus problemas y ayuda a mantenerlos.

Mientras que Pérez (2020) discrepa con el anterior criterio debido a que las personas deben ser conscientes de sus roles y esto se logra mediante el desarrollo de aptitudes y actitudes como los principales elementos para realizar una labor. (pág. 161) Por tanto, el desempeño que debe realizar el trabajador debe ser por medio del desarrollo de habilidades y capacidades a través de la motivación por parte de sus superiores. Influenciando así de manera positiva como negativa en su actividad laboral.

Para Ellis (2022) opina: “los problemas de comportamiento o emocionales pueden ser causados por tres factores diferentes pensamientos, emociones y comportamiento, ya que los pensamientos pueden tener un impacto en los trastornos psicológicos”. Por consiguiente, el escritor reconoce que las personas tienen la responsabilidad de sus propios sentimientos incómodos, tanto si son conscientes como si no lo son. Además, son capaces de modificar esos pensamientos y prevenir consecuencias emocionales o comportamentales desfavorables, ya que poseen las herramientas adecuadas para ello. Ya con lo antes abordado se define a Bandura como principal autor de la teoría

epistemológica de esta investigación, por consiguiente, la influencia que tiene esta teoría sobre la tecnología es significativa ya que se involucra los comportamientos, emociones y la adaptación en el ámbito laboral. Ruiz (2017) identifica que las variables crean constructos que impiden el adaptarse a lo desconocido:

Es decir, son barreras mentales y emocionales que limitan la capacidad del ser humano para ajustarse y responder de manera flexible a los cambios en el entorno estos pueden manifestarse como creencias arraigadas, patrones de pensamiento rígidos, miedo al fracaso o a lo desconocido, resistencia al cambio, apego a la comodidad y la familiaridad. Estos obstáculos que mantienen atrapados al personal en la zona de confort, impidiendo nuevas ideas, enfoques y oportunidades. (pág. 31)

Para cultivar la adaptabilidad, es fundamental identificar y desafiar estos constructos limitantes y estar dispuestos a aprender, crecer y evolucionar constantemente junto a los avances tecnológicos.

En la actualidad, la tecnología está avanzando a una velocidad sin precedentes, según la visión de Beckmann (2017), la tecnología se define como:

Un conjunto de conocimientos, herramientas, procesos que se utilizan para transformar y manipular el entorno natural con el fin de satisfacer las necesidades humanas, esta no se limita únicamente a los dispositivos electrónicos o sistemas informáticos, sino que abarca cualquier aplicación



## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

práctica del conocimiento científico en la creación de objetos y procesos que mejoran la calidad de vida potenciando la eficiencia. (pág. 41)

Para este autor, la tecnología es un proceso de avance en la ciencia organizacional para toda área y empresa a través de ella los empleados aprenden y construyen conocimiento para realizar un trabajo aun más productivo y eficiente.

Adell (2011) determina las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TICS) como herramientas las cuales se basan en la tecnología digital permitiendo la manipulación, el almacenamiento, la transmisión de información de manera rápida y eficiente. Estas tecnologías abarcan una amplia gama de dispositivos, aplicaciones y sistemas, incluyendo computadoras, teléfonos inteligentes, tabletas, redes de comunicación, software y plataformas en línea.

Por tanto, destaca que estas herramientas no solo se limitan a la tecnología en sí misma, sino que también incluyen los procesos y prácticas sociales asociados con su uso, como la interacción, la colaboración y la creación de contenidos.

Las empresas implementan varias de estas TICS para mejorar la eficiencia, algunas de las TICS más comunes en el ámbito empresarial incluyen sistemas de gestión empresarial (ERP), software de contabilidad y finanzas, herramientas de colaboración en línea, sistemas de almacenamiento en la nube, plataformas de comercio electrónico, redes sociales

corporativas, herramientas de análisis de datos y sistemas de seguridad informática.

Para Vallejo (2011) las tecnologías permiten a las empresas automatizar tareas, mejorar la toma de decisiones, agilizar la comunicación y colaboración entre equipos, facilitar el acceso a información relevante y proporcionar una base sólida para el crecimiento y la innovación:

Es fundamental que los trabajadores se adapten a estas herramientas para mantenerse competitivos en el mercado laboral, sin embargo, la adaptabilidad laboral con la tecnología es un problema en la actualidad porque muchos trabajadores no han recibido la capacitación adecuada para utilizar las nuevas herramientas. Además, algunos trabajadores pueden resistirse al cambio o sentirse intimidados por la tecnología, lo que puede hacer que se sientan frustrados o excluidos.

En última instancia, la falta de adaptabilidad laboral con la tecnología puede afectar negativamente la productividad y la competitividad de una empresa, así como el crecimiento profesional de los trabajadores.

Según Chiavenato (2009) define a la adaptabilidad corresponde “a el logro de la capacidad en la que los trabajadores pueden ajustarse, responder y modificar en sus roles, tareas, responsabilidades labor esto ayuda a mejorar su nivel de eficiencia y eficacia” (pág. 17)

Las personas con altos niveles de adaptabilidad pueden enfrentar y manejar eficientemente situaciones y demandas laborales cambiantes, esto incluye la

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

capacidad de aprender nuevas habilidades y conocimientos, adaptarse a diferentes equipos de trabajo, asumir nuevos roles y responsabilidades, y ajustar sus formas de trabajo en función de las necesidades cambiantes de la organización

La adaptabilidad laboral ha cobrado aún más importancia en el campo laboral en los últimos años debido a diversos factores y tendencias que están ocurriendo en conjunto a los avances tecnológicos, como la inteligencia artificial, la automatización y la digitalización, están transformando rápidamente el panorama laboral. Muchos empleos tradicionales están siendo reemplazados por la tecnología, mientras que surgen nuevas oportunidades en sectores emergentes, los trabajadores deben adaptarse y adquirir nuevas habilidades tecnológicas para mantenerse notables en el mercado laboral. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2017) “en sus estudios menciona que las habilidades tecnológicas corresponden a como se desempeña el trabajador mediante el uso de las TICs, mediante la adaptación de sistemas informáticos que ayudan a optimizar el tiempo” (pág. 28)

Esto implica que los trabajadores deben estar totalmente capacitados en el área de la tecnología y la adaptabilidad laboral en cada área esto permite la resolución de problemas tecnológicos, la seguridad cibernética, el análisis de datos y la capacidad de adaptarse a nuevas tecnologías en constante evolución.

La falta de adaptabilidad laboral relacionada con la tecnología puede acarrear una serie de consecuencias significativas

para los trabajadores en el actual entorno laboral, en primer lugar, aquellos que no se adaptan y actualizan sus habilidades tecnológicas corren el riesgo de volverse obsoletos en un mercado laboral cada vez más impulsado por la tecnología, esto provoca dificultades al momento de realizar tareas en su área de trabajo de manera eficiente, esto atrae inconvenientes para encontrar empleo o avanzar en sus carreras. Además, la falta de adaptabilidad tecnológica puede resultar en una pérdida de competitividad ya que las empresas buscan constantemente empleados que estén al tanto de las últimas tecnologías y sean capaces de utilizarlas de manera efectiva, por lo tanto, si no existe una adaptabilidad a los nuevos avances tecnológicos pueden tener dificultades para competir con aquellos que sí lo hacen puede llevar a una disminución de las oportunidades laborales y limitar las posibilidades de progreso profesional

Para Zapata (2018) opina que en algunas organizaciones dependen de sistemas y herramientas tecnológicas para llevar a cabo sus operaciones diarias, si un trabajador no está familiarizado con estas tecnologías o no puede adaptarse a nuevos sistemas y enfatiza que:

Es probable que su productividad se vea afectada y que no pueda desempeñar sus tareas de manera eficiente pudiendo generar frustración tanto para el trabajador como para la empresa, ya que se podrían experimentar retrasos, errores en la realización de proyectos y tareas. La falta de adaptabilidad tecnológica puede dificultar la integración en equipos de trabajo, si un trabajador no puede

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

adaptarse a las herramientas y plataformas tecnológicas utilizadas por su equipo, es probable que se sienta aislado y tenga dificultades para colaborar de manera efectiva además que la productividad desciende, poniendo en riesgo su puesto de trabajo. (pág. 25)

Esto desencadena un trastorno llamado tecnoestrés, Salanova (2002) sostiene que el “tecnoestrés puede surgir debido a diversas razones, como la falta de habilidades tecnológicas necesarias en utilizar eficientemente los dispositivos y las herramientas digitales, la sobrecarga de información, interrupción constante de las tecnologías de la comunicación” (pág. 16).

Y la dificultad para establecer límites entre el trabajo y la vida personal debido a la conectividad constante.

El uso excesivo o inapropiado de la tecnología puede generar sensaciones de agotamiento, ansiedad, irritabilidad y dificultades para desconectar del trabajo, incluso fuera del horario laboral. Además, el tecnoestrés puede afectar la productividad y el rendimiento laboral, así como la salud y el bienestar general de las personas

Salanova (2002) refiere “la importancia de desarrollar estrategias de autorregulación y equilibrio en el uso de la tecnología, así como por fomentar una cultura organizacional que promueva el uso saludable de las herramientas digitales” (pág. 20). Porque se considera que la importancia de desarrollar estrategias de adaptación al uso de las TICS es muy oportuna para los trabajadores evitando problemas como el estrés.

La tecnología y la adaptabilidad laboral están estrechamente relacionadas en el contexto de la inducción laboral, para Koontz (2004) la inducción se refiere al proceso de integración de un nuevo empleado en una organización familiarizándolo con las políticas, procedimientos y cultura de la empresa.

En este sentido, la tecnología desempeña un papel fundamental utilizando recursos digitales para facilitar este proceso, la adaptabilidad laboral relacionada con la tecnología es esencial para que los nuevos empleados puedan aprovechar al máximo las plataformas utilizadas en la inducción. (pág. 33)

La adaptabilidad laboral también se relaciona con la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas de colaboración y comunicación. Para Fernández (2020) opina que: “Durante la inducción, los nuevos empleados pueden participar en reuniones virtuales, videoconferencias y grupos de trabajo en línea, donde deben adaptarse a diferentes plataformas de comunicación y trabajar en equipo con colegas que pueden estar en ubicaciones geográficas distintas” (pág. 17). La capacidad de adaptarse a la transformación digital y colaborar de manera efectiva en entornos virtuales es esencial.

Para Chávez (2021) opina que: “el comprender la transformación digital se ha convertido en uno de los temas más importantes a abordar porque en las organizaciones se aplica la planificación estratégica de acuerdo a la cultura se adapta a sus empleados a la tecnología” (pág. 12). Aumentar las cifras de ventas y la cuota de

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

mercado gracias a la innovación de productos y valor añadido.

De igual forma es de suma importancia abarcar el significado de riesgos psicosociales y su relación con la adaptabilidad laboral, según la organización mundial de la salud (OMS) se refieren a los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo, así como a las condiciones sociales y ambientales en el lugar de trabajo, que pueden tener efectos negativos en la salud mental, física y social de los trabajadores. Estos riesgos surgen de la interacción entre el contenido y la organización del trabajo, las condiciones de empleo y la gestión, y los factores ambientales presentes en el entorno laboral (2022) destacando así la importancia de abordar estos riesgos psicosociales relacionados con la tecnología en el lugar de trabajo.

Según un informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2018) expone que el mercado laboral para los próximos años fue del 50% en la generación de empleo siendo el segmento los jóvenes y mediante el uso de la tecnología busco aumentar el nivel económico y creación de nuevos empleos.

El informe (OIT) estima que la adopción de tecnologías digitales podría agregar 1,36 billones de dólares al producto interno bruto (PIB) mundial y crear 14 millones de nuevos empleos en todo el mundo para el año 2030. La tecnología ha impulsado la creación de una amplia gama de empleos en diversos sectores como son los especialistas en inteligencia artificial y aprendizaje automático los cuales trabajan en la

creación de algoritmos y modelos que permiten a las máquinas realizar tareas complejas y tomar decisiones basadas en datos, además otro de los empleos que surgió es la ciberseguridad donde se dedican a proteger las redes, sistemas informáticos y datos de las organizaciones contra ataques, desarrollando estrategias de seguridad, implementando medidas de prevención y respuesta, y realizando evaluaciones de riesgos, por último uno de los empleos más relevantes en la era de la tecnología es el marketing digital donde se utilizan plataformas digitales, las redes sociales y las campañas en línea, la demanda de especialistas en marketing digital ha aumentado significativamente. (pág. 32)

Estos profesionales se encargan de desarrollar estrategias de marketing en línea, gestionar campañas digitales, analizar datos de marketing y optimizar la presencia en línea de las empresas.

Según un informe de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de 2020, la pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de la tecnología en la región y ha aumentado la demanda de habilidades digitales entre los trabajadores. Sin embargo, el informe también destaca las desigualdades existentes en el acceso a la tecnología y la necesidad de políticas públicas que promuevan la digitalización y la capacitación de los trabajadores. Mientras que el de International Data Group (IDG) del 2020, determina que la transformación digital en América Latina reveló que el 70% de las empresas en la región van acelerado su proceso de transformación digital debido a la pandemia de COVID-19. (pág. 47)

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

Encontrando que en la data de la nube, la inteligencia artificial y la automatización son las tecnologías más importantes para las empresas en la región.

A su vez Ecuador enfrenta desafíos en cuanto a la adaptabilidad laboral y la brecha en habilidades digitales, según la Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana (CITEC) ubica al país en el puesto 109 de 132 países en adaptabilidad laboral. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 ha acelerado la adopción de la tecnología en Ecuador, según un estudio de CITEC, en el que se indica que el 71% de las empresas encuestadas aumentó su inversión en tecnología durante la pandemia, y el 70% espera que la inversión en tecnología siga aumentando en el futuro. La adopción de tecnologías digitales en las empresas es esencial para la competitividad y la adaptabilidad laboral en Ecuador, según un informe de la Cámara de Comercio de Quito (CCQ) destaca la importancia del desarrollo de habilidades digitales y la formación de empleados y empresas. Además, el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de Ecuador destaca la importancia de desarrollar habilidades tecnológicas las cuales.

Bajo esta investigación Mendoza (2018) acota que en Ecuador aumentado el nivel en el uso de la innovación t TICS, debido a la capacitación constante y expone que: “las personas que utilizan de manera efectiva las herramientas, sistemas y dispositivos tecnológicos para resolver problemas, comunicarse, crear y colaborar en el entorno digital” (pág. 15)

Estas habilidades incluyen la alfabetización digital, que implica la

comprensión de conceptos básicos de informática, software y hardware, así como la capacidad de utilizar aplicaciones y navegar por internet y fomentar la innovación para adaptar sea los cambios tecnológicos en el mercado laboral del país.

Por otra parte, en Ambato según un estudio realizado por la Cámara de Industrias, Producción y Empleo de Tungurahua (CIT), en 2019 el 60% de las empresas encuestadas no cuenta con personal capacitado en tecnología. La Universidad Técnica de Ambato (UTA), por ejemplo, ofrece programas de capacitación en tecnología y emprendimiento para estudiantes y la comunidad en general. Además, la ciudad cuenta con un Centro de Desarrollo Tecnológico, donde se brinda capacitación y asesoría en tecnología para empresas y emprendedores. Estos esfuerzos buscan fomentar la adopción de tecnología y mejorar la adaptabilidad laboral en la ciudad.

Esta investigación se pudo detectar dos vacíos importantes, en primer lugar, se encontró un vacío de contexto ya que no existen suficientes investigaciones sobre la adaptabilidad laboral en el ámbito ecuatoriano, dichas investigaciones aportarían de manera positiva en el área laboral tomando en cuenta los riesgos psicosociales que se podrían dar, finalmente se encontró un vacío de participantes ya que no se ha realizado muchos estudios en los que involucren una muestra en masa en la zona ecuatoriana (Meza, 2018, pág. 25).

El propósito de la investigación es identificar la influencia que tiene la tecnología sobre la adaptabilidad laboral dentro de una empresa. De la misma manera

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

conocer las consecuencias de no adaptarse al medio laboral que exigen las empresas al momento de trabajar en el área administrativa con tecnología.

Por medio de esta investigación se planteó preguntas referentes a la problemática del tema: ¿Como la tecnología influye en la adaptabilidad del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato?, ¿Cuáles son las habilidades digitales necesarias para un puesto administrativo?, ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que se otorgan al personal administrativo en la ciudad de Ambato? Y ¿Cuáles son los efectos y consecuencias sobre la adaptabilidad?

### **Objetivo general:**

Comprender la tecnología y su influencia en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa en la ciudad de Ambato

### **Objetivos específicos:**

-Identificar las habilidades digitales necesarias para un puesto administrativo.

-Caracterizar las herramientas tecnológicas que se otorgan al personal administrativo de una empresa telefónica de la ciudad de Ambato.

-Analizar las consecuencias que existen a raíz de la transformación digital sobre la adaptabilidad en una empresa telefónica.

## **2. MARCO METODOLÓGICO.**

El paradigma de la presente investigación se centra en el paradigma constructiva, para Tigse (2019) cita el texto de Coll (1993) y menciona que:

“Corresponde a un conjunto articulado de principios para identificar problemas y soluciones” (pág. 11). Es decir, según este paradigma la empresa telefónica proporciona a los trabajadores las estrategias necesarias para promover un aprendizaje significativo, capacitaciones, herramientas, las cuales ayuden a la adaptabilidad laboral de los empleados mejorando la productividad de estos.

El paradigma constructivista es especialmente relevante en esta investigación en el área laboral debido a su enfoque en la construcción activa del conocimiento y la comprensión de las interacciones entre individuos y su entorno laboral, al adoptar este enfoque, se reconoce que el entorno laboral es complejo y está sujeto a múltiples interpretaciones y significados. Mediante el constructivismo se explora experiencias, acciones, percepciones que se suscitan en el campo laboral, a diferencia de las prácticas laborales se limitan porque no son estáticas y están son realizadas mediante la interacción y el diálogo.

De acuerdo con el criterio de Esparza (2020) aporta que el paradigma busca capturar las perspectivas para cada trabajador y la forma como aprende y enriquece su conocimiento mediante su realización del trabajo; esto se da mediante una comprensión holística y son contextualizada como principal desafío en las empresas de forma individual. (pag. 8) Esto significa, que este modledo permite que el trabajador sea proactivo y resuelva problemas de manera asertiva y dinámica mediante las experiencias que va adquiriendo diariamente en su labor.

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

En cuanto a la metodología, es importante señalar el aporte de Hernández (2010) afirma que- “esta metodología puede usarse en el campo etnográfico en vista que ayuda a describir cada palabra” (pág. 23). Dentro de este paradigma, se pueden identificar varias dimensiones fundamentales, en primer lugar, la dimensión ontológica, que se refiere a la concepción de la realidad como algo construido en constante cambio, el examinador busca utilizarla para examinar y comprender la naturaleza de la realidad conjunto. Para González et al. (2013) aporta que son concepciones subyacentes que influyen en el trabajador en vista que aplique los valores, principios que hacen parte de su experiencia en el ámbito laboral.

Según Mendoza (2018) la dimensión epistemológica esta encamada al conocimiento a través de la interpretación y la experiencia individual que se aplica en esta área para entender, saber hacer, mediante la práctica laboral y la experiencia que se genera. (pág. 34). Por lo tanto, en esta investigación se utiliza para fomentar un enfoque reflexivo y crítico hacia el conocimiento como a su vez la adquisición de habilidades en el entorno laboral cada vez más complejo y cambiante

Para Álvarez (2020) en tercer lugar opina los métodos cualitativos corresponden a relacionar y describir las características de las variables de estudio; en este sentido de la psicología organizacional, en los trabajadores implica explorar su entorno más participativo y competitivo (pág. 18). Mediante dicha dimensión se busca planificar, organizar las actividades laborales, lo que permite optimizar los

recursos disponibles y minimizar los riesgos Finalmente, la dimensión ética, que considera la necesidad de una investigación sensible y reflexiva, respetando la diversidad de los sujetos y promoviendo la equidad y la justicia en la producción de conocimiento.

Con lo mencionado anteriormente este paradigma se basa en la metodología cualitativa, según Ibáñez (2017), señala que “Los fenómenos sociales son construidos y significados por las personas involucradas en ellos” (pág. 21). El objetivo de esta metodología es analizar su relación directa con los involucrados, mediante la integración, discursos y que implican el contexto de la observación.

Para llevar a cabo la investigación cualitativa, se destaca la importancia de la observación del participante, la entrevista en profundidad y el análisis del discurso, estas técnicas permiten obtener datos ricos y detallados sobre las experiencias y percepciones de los individuos, así como comprender los procesos sociales y las dinámicas interactivas en los contextos investigados.

En el ámbito laboral, se emplea la metodología cualitativa debido a su habilidad para ofrecer una comprensión exhaustiva de fenómenos complejos y de múltiples facetas. A diferencia de la metodología cuantitativa, que se enfoca en la recolección y análisis de datos numéricos, este se basa en la obtención de datos no numérico tales como entrevistas, observaciones y análisis de documentos Navarro et al. (2012) aporta que el aspecto cualitativo se centra en la información propia en la que se desarrolla la experiencia



## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

humana, percepciones, ideas, motivaciones que se aplican en el campo laboral. (pág. 13)

Se verá respaldada por un tipo de investigación descriptiva, no experimental según Yin (1990) define la investigación descriptiva como el conjunto de fenómenos, población, personal de una empresa que incide directamente en sus variables de estudio, ya que la variable dependiente tiene un control directo sobre o que desea conocer el investigador y la independiente a que resultados va a llegar. (pág. 20)

En cambio, el investigador observa y recopila datos en situaciones naturales, sin intervenir en la asignación o manipulación de variables a su vez esta se utiliza en el área laboral debido a su capacidad para proporcionar una visión detallada y precisa de los fenómenos existentes en el entorno laboral, sin manipular variables o establecer relaciones de causa y efecto con lo ya mencionado también se centra en describir y analizar las características, comportamientos, actitudes y percepciones de los individuos y los grupos en el ámbito laboral, así como en identificar patrones y En la investigación de Gallegos et al. (2018) cita a Sampieri (1986) que describe: “la manera precisa de las características que corresponden a un grupo de trabajadores y en esta instancia sugiere utilizar diversas técnicas, como encuestas, cuestionarios, entrevistas estructuradas o la observación sistemática” (pág. 15).

Mediante esta técnica permite recopilar datos objetivos y verificables, que se analizan de manera cuantitativa o cualitativa, dependiendo de la naturaleza de los datos y los objetivos de la investigación.

Esta investigación se centra en una unidad de análisis en base a experiencias, según Nietzsche (1994), “las experiencias son eventos vividos y sentidos por los individuos que influyen en su perspectiva del mundo y en la formación de su identidad” (pág. 16) Lo que identifica este autor es que al aplicar los valores en la organización aumenta la capacidad de la construcción de la voluntad, poder e impulso intrínseco de superación en cada labor propuesta así como las etapas de la vida y esto puede ser un reflejo endógeno como exógeno.

Estas experiencias, tanto externas como internas, son fundamentales para el crecimiento personal, el desarrollo de valores y la construcción de la voluntad de poder. Nietzsche creía que las experiencias eran fundamentales para el crecimiento personal y el desarrollo de la voluntad de poder, que era el impulso intrínseco para la superación y la afirmación de la vida. Consideraba que las experiencias más desafiantes y difíciles, como el sufrimiento y la adversidad, tenían el potencial de fortalecer al individuo y permitirle encontrar un sentido y un propósito en la existencia.

Por otro lado, Kant (1724-1804) menciona que las experiencias son construcciones subjetivas que surgen de la interacción entre la sensibilidad y el entendimiento. “Las facultades cognitivas organizan y estructuran los datos sensoriales según categorías y principios, permitiéndonos tener experiencias significativas y comprensibles, además, forman parte de las mediadas por las estructuras cognitivas y no representan una realidad objetiva en sí misma” (pág. 48). En



## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

otras palabras, no son una copia directa del mundo externo, sino una construcción subjetiva basada en la interacción entre lo que percibimos y cómo lo interpretamos.

Para Gallegos et al. (2018) la utilización de una unidad de análisis basada en experiencias en el área laboral es esencial para comprender en profundidad la realidad de los empleados y las dinámicas laborales, al considerar las experiencias individuales o grupales como unidad, se obtiene información valiosa sobre el bienestar, la motivación, la satisfacción y el rendimiento de los empleados. (pág. 49) Además, se fomenta la participación de los empleados fortaleciendo la cultura dentro de la organización, generando un entorno laboral más inclusivo y colaborativo

De un total de 15 colaboradores que laboran en la empresa telefónica y pertenecientes al personal administrativo de una empresa telefónica de la ciudad de Ambato se tomara en cuenta a 8 personas como participantes de este estudio.

A su vez se utilizó un muestro por conveniencia para González (2005) “es un enfoque utilizado en la investigación que se basa en la selección de participantes o elementos de manera no aleatoria, sino en función de su disponibilidad y accesibilidad” (pág. 19). En este método de muestreo, los individuos o elementos se eligen de manera conveniente para el investigador, es decir, se seleccionan aquellos que están fácilmente disponibles y dispuestos a participar en el estudio.

Por consiguiente, se tomó en cuenta criterios de inclusión y exclusión los cuales Según Manzano (2016) opina que: “el

criterio de inclusión se refiere a las características o condiciones que deben cumplir los participantes para ser considerados aptos y relevantes para la investigación” (pág. 29).

Por otro lado, el criterio de exclusión establece las características o condiciones que descalifican a los individuos para participar en el estudio. El criterio de exclusión ayuda a garantizar que los participantes seleccionados sean lo más homogéneos posible y que no presenten condiciones o variables que puedan sesgar los resultados o poner en riesgo su participación (Manzano, 2016).

Como criterios de inclusión se tomó en cuenta los siguientes:

- A) Personal administrativo que labora en la empresa telefónica en estudio.
- B) Personas que laboren de 1 a 3 años en la empresa telefónica.
- C) Participantes que firmaron el consentimiento informado.

En criterios de exclusión se tomó en cuenta los siguientes criterios:

- A) Personal que no labore en el área administrativa de la empresa telefónica en estudio.
- B) Personas que laboren fuera del rango de tiempo establecido en el criterio de inclusión en la empresa telefónica.
- C) Participantes que no firmen con el consentimiento informado.

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

La población con que se trabajara y que cumplieron los criterios establecidos serán de 8 personas los cuales pertenecerán al área administrativa de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato.

### Producción de datos

La técnica empleada para la producción de datos es la entrevista semiestructurada, para Hammer (1990) refiere que esta técnica permite una comprensión más profunda y holística de los fenómenos estudiados al proporcionar un equilibrio entre la estandarización y la flexibilidad. Al tener una estructura básica, estas técnicas aseguran que se aborden los temas clave y se obtengan datos comparables entre los participantes. Esta técnica permite al investigador captar perspectivas individuales, experiencias únicas y matices contextuales que pueden surgir durante la interacción. Para realizarla se necesita una planificación y preparación cuidadosas, esto implica definir los objetivos de la entrevista, desarrollar una guía flexible, familiarizarse con el contexto y los participantes, establecer un ambiente cómodo durante la entrevista, escuchar activamente y realizar un análisis riguroso de los datos recopilados.

De la misma manera se utilizó un guion temático para la producción de datos en esta investigación, según Ochoa (2011) opina que:

Es una estructura o plan que se utiliza para guiar el proceso de análisis de datos, a su vez esta herramienta ayuda a los investigadores a organizar y categorizar la información recopilada durante la investigación cualitativa, se

basa en los temas o categorías de análisis que han surgido de los datos recopilados, como entrevistas, observaciones o documentos, estos temas se identifican durante el proceso de codificación de los datos, donde el investigador revisa y analiza el material para identificar patrones y conceptos clave. (pág. 18)

### Análisis de datos

Se implemento la codificación abierta que según Glaser (2019) es un proceso analítico utilizado en la investigación cualitativa que implica la identificación y la clasificación de conceptos y categorías emergentes a partir de los datos recopilados:

En este enfoque, el investigador se sumerge en los datos, realizando una lectura exhaustiva y detallada, y asignando etiquetas o códigos a fragmentos significativos de información. Por medio de la codificación abierta, se busca capturar las ideas, los temas y los patrones iniciales que surgen de manera inductiva de los datos brutos, sin estar restringido por teorías preexistentes o categorías predefinidas. (pág. 21)

Este proceso permite descubrir nuevas perspectivas y generar teorías fundamentadas a partir de las experiencias y las voces de los participantes asociada a la tecnología y adaptabilidad laboral.

Por otro lado, la codificación axial para Strauss (2019) examina “los datos de manera sistemática, buscando constantes comparativas y conexiones entre las categorías emergentes” (pág. 31). A través de este proceso, se busca generar un marco

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

teórico que explique los fenómenos estudiados, a su vez proporcionando una estructura rigurosa y organizada para analizar los datos cualitativos, permitiendo una comprensión profunda y detallada de los temas y patrones encontrados en la investigación.

Finalmente, la codificación selectiva según Bonilla (2016) implica “identificar y desarrollar una categoría central o centralización teórica que se considera fundamental para comprender el fenómeno de estudio” (pág. 16). Mediante esta codificación se busca proporcionar una estructura sistemática y rigurosa para analizar y comprender la complejidad de los fenómenos estudiados.

En esta investigación se utilizó el consentimiento informado como parte de las consideraciones éticas que para Carrasco (2016) refiere:

Al acuerdo voluntario y consciente que un empleado otorga a su empleador para realizar ciertas acciones o recopilar determinada información relacionada con su empleo. Esto puede incluir la recopilación y uso de datos personales, como información de contacto, registros de asistencia, resultados de pruebas médicas, información financiera o cualquier otro tipo de datos necesarios para la gestión del empleo, se usó debido a que la información de es brindada por los trabajadores es confidencial y se solventa mediante dicho documento. (pág. 50)

Por tanto, esta investigación ayuda a relacionar las variables de estudio en este caso como influye la psicología

organizacional en el uso de la tecnología de los empleados.

### 3. RESULTADOS.

En esta sección se presentarán los resultados obtenidos de la investigación mediante la metodología cualitativa, basándose en las entrevistas aplicadas al personal del área administrativa pertenecientes a la empresa telefónica CNT y mediante la técnica de codificación axial que permite analizar de manera profunda los datos recopilados, identificando patrones de relaciones significativas entre categorías y comprender las perspectivas de los participantes.

De acuerdo con los objetivos específicos se plantean las siguientes áreas de estudio que son 1) habilidades digitales 2) herramientas tecnológicas 3) consecuencias a raíz de la transformación digital. Para analizar de manera más detallada cada una de estas áreas y comprender su impacto de la tecnología en la adaptabilidad laboral, a continuación, se presentará una descripción exhaustiva de cada una de estas.

#### 3.1 HABILIDADES DIGITALES.

Dentro del tema que se va a desarrollar se encontraron tres categorías de análisis las cuales son *comunicación digital*, *trabajo colaborativo virtual* y *seguridad digital*. Con respecto a la categoría *comunicación digital* se encontró dos sub categorías *relaciones personales* y *comunicación asíncrona*. En la sub categoría de *relaciones personales* que generalmente se entiende como relaciones que toman como base las habilidades sociales. Participante 2, uno de los entrevistados menciona que “A raíz de la

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

pandemia la empresa opto que las reuniones que teníamos sean de manera virtual y esto provoca problemas en las relaciones internas debido a la poca interacción entre compañeros” (Párrafo 55, línea 125). Esta declaración demuestra que a raíz de la pandemia la interacción entre compañeros de trabajo se volvió escasa.

Además, el participante 1, otro de los entrevistados menciona que “A nivel de cada uno de los compañeros que tienen más conocimientos sobre la tecnología apoya al resto de nosotros ayudándonos con lo que no sepamos” (Párrafo 3, línea 5). Esta declaración contribuye a la colaboración de los empleados de la empresa mejorando las relaciones personales entre los mismos.

En la sub categoría de *comunicación asíncrona* Participante 1, uno de los entrevistados menciona que “Es la claridad del mensaje, pues utilizar términos muy técnicos puede resultar en una difícil comprensión para el receptor” (Párrafo 1, línea 10). Esta declaración evidencia la importancia de la claridad del mensaje hacia el receptor teniendo en cuenta los conocimientos del mismo.

Además, el participante 3, otro de los entrevistados menciona que “Los mensajes se pueden transmitir a través de diferentes medios como correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales” (Párrafo 30, línea 8). Destacando así que los participantes pueden leer y responder los mensajes en su propio tiempo, sin necesidad de estar conectados en ese mismo momento.

Por consiguiente, en la categoría *trabajo colaborativo* se encontró una sub

categoría de trabajo *colaborativo sincrónico*. En la sub categoría de *trabajo colaborativo sincrónico* se refiere a la colaboración en tiempo real, donde los participantes interactúan y trabajan juntos simultáneamente. Participante 7, uno de los entrevistados menciona que “Lo beneficioso de trabajar en tiempo real es poder interactuar en conjunto y poder aportar ideas” (Párrafo 205, línea 245). Esta respuesta plasma con claridad la colaboración en equipo y su interacción en el ámbito laboral.

La relevancia de este aspecto relacionado con el trabajo colaborativo sincrónico, se verá desaprobada por la respuesta del participante 8 quien menciona “Cuando se dan las capacitaciones la diferencia de horarios laborales limita mi tiempo de poder realizar otras actividades más importantes según pensamiento” (Párrafo 300, línea 310). Acotando así que la sincronicidad requiere que todos los participantes estén disponibles al mismo tiempo y esto provoca que algunos dejen de lado labores más importantes.

Por otro lado, en la categoría de seguridad digital se encontró dos subcategorías *seguridad de la identidad y acceso* y *seguridad de red*. En la sub categoría de *seguridad de la identidad y acceso* se entiende como la autenticación y autorización de usuarios para garantizar que solo las personas autorizadas tengan acceso a los sistemas y recursos. Participante 1 menciona que “Es fundamental la ciberseguridad ya que en el año 2021 tuvo un ataque cibernético de carácter exterior en donde nos dejaron sin sistema” (Párrafo 10, línea 20). Por consiguiente, esto implica medidas de seguridad como el control de acceso, la

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

encriptación de datos, autenticación de múltiples factores, contraseñas seguras y gestión de privilegios.

Al mismo tiempo el participante 5 menciona que “La ciberseguridad es muy importante debido a que nos permite proteger nuestra información y la de nuestros clientes sin embargo tuvimos los actos de hackeo de información porque no existía una buena seguridad en el tema digital, era muy obsoleto” (Párrafo 100, línea 110). El campo de ciberseguridad es dinámico y se amplía cada día por ende se debe estar actualizado para proteger los sistemas de la empresa.

En segundo lugar, en la sub categoría de *seguridad de red* la cual se enfoca en proteger las redes informáticas y los dispositivos conectados contra amenazas, como ataques de hackers, malware y phishing. El participante 7 menciona que “Nosotros tenemos ya links creados, bases de datos creadas para subir la información a nivel nacional. No podemos bajar información, no podemos colocar flash memory porque nos sancionan o nos llaman la atención y nos monitorean todo el tiempo” (Párrafo 210, línea 220). En esta declaración se ve la importancia de la prevención del monitoreo análisis de tráfico de red para identificar actividades maliciosas.

### 3.2 HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

Para este tema de igual manera se encontraron tres categorías de análisis las cuales son *Big data*, el *Machine learning* y *visualización de datos*. En la categoría de *Big data* se encontró una sub categoría de

*Análisis de datos masivos* Esta tecnología almacena una vasta cantidad de información que requiere ser procesada mediante programas especializados, con el propósito de comprenderla o analizarla, facilitando así la toma de decisiones en el futuro. El participante 6 menciona que “Nosotros utilizamos una red de contención de datos importantes llamado SAP, esta red nos facilita el acceso a la información” (Párrafo 101, línea 120). Esto nos ayuda a entender que extraer información valiosa, patrones y conocimientos que pueden ser utilizados para la toma de decisiones, la identificación de tendencias, la optimización de procesos y la creación de ventajas competitivas.

A su vez el participante 5 menciona “Una de las ventajas más destacadas de utilizar excel es su capacidad para organizar grandes volúmenes de información de manera estructurada y fácilmente accesible. Podemos crear diferentes hojas para diversos fines, como llevar un registro de clientes, mantener un inventario de dispositivos y equipos, rastrear el rendimiento de ventas, gestionar los datos de los empleados, entre muchas otras posibilidades. Esta flexibilidad nos permite personalizar nuestras hojas según las necesidades específicas de nuestro negocio telefónico.” (Párrafo 76, línea 7) acorde a este comentario la interfaz de excel es intuitiva y fácil de usar, lo que facilita que múltiples empleados de la empresa puedan trabajar con las hojas sin la necesidad de conocimientos avanzados en informática. Esto mejora la colaboración entre los equipos y permite una gestión más ágil de la información.

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

Mientras tanto el participante 3 el cual no estaba de acuerdo con lo anterior mencionado dice que “el manejo de grandes volúmenes de datos implica preocupaciones sobre la privacidad y la seguridad de la información personal y confidencial” (Párrafo 46, línea 10). Aportando a este es importante implementar medidas sólidas de seguridad y cumplimiento normativo para proteger los datos.

En la siguiente categoría de *Machine learning* se encontró de una sub categoría de *transferencia de aprendizaje* que se entiende como la técnica de utilizar un modelo previamente entrenado en una tarea específica y transferir ese conocimiento aprendido a una tarea relacionada. El participante 8 menciona que “con la ayuda y el compañerismo en mi área laboral puedo obtener más conocimientos sobre alguna tarea que no sé cómo realizarla” (Párrafo 310, línea 340). Este aporte permite aprovechar el conocimiento previo y acelerar el proceso de entrenamiento en nuevas tareas o conjuntos de datos.

Por consiguiente, el participante 1 refiere que “personalmente, me encanta compartir mis aprendizajes con mis compañeros. Después de una capacitación, me aseguro de organizar sesiones informativas donde describo lo que aprendí y cómo lo veo relevante para nuestras tareas. Además, alienta a otros a hacer lo mismo, creando un ambiente de colaboración y aprendizaje continuo.” (Párrafo 15, línea 20). La transferencia de aprendizaje ha demostrado ser una práctica valiosa dentro de la empresa telefónica permitiendo aprovechar al máximo las habilidades y conocimientos, mejorar nuestra

colaboración y enfrentar desafíos con confianza.

Por otro lado, el participante 2 menciona “también aplicamos la transferencia de aprendizaje en proyectos y resolución de problemas. Cuando enfrentamos desafíos nuevos, revisamos nuestras experiencias anteriores y los conocimientos adquiridos en situaciones similares para obtener ideas y soluciones efectivas.”. (Párrafo 23, línea 30)

### 3.2 CONSECUENCIAS A RAÍZ DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

En este tema se encontraron tres categorías de análisis las cuales son *Impacto en la productividad o eficiencia*, *Cambios en la interacción con los clientes* y *Conectividad constante*. En la categoría del *impacto en la productividad o eficiencia* se encontró una subcategoría de *fallos en sistemas* se refieren a cualquier interrupción, defecto o error en los procesos, tecnologías o estructuras organizativas que impiden el funcionamiento normal y eficiente de la empresa. El participante 2 menciona que “al momento de realizar mis capacitaciones en la plataforma CNT educa que nos proporciona la empresa hay veces que por problemas de conexión falla el sistema y no puedo concluir con mi capacitación” (Párrafo 26, línea 28). Si se producen fallos en los sistemas o interrupciones en la conectividad, esto puede afectar negativamente la productividad y la eficiencia de las operaciones comerciales.

Por otro lado, el participante 5 menciona que “los fallos recurrentes en el sistema informático representan un desafío significativo para nuestro equipo en el

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

personal administrativo. Cada vez que el sistema experimenta problemas, perdemos tiempo valioso tratando de solucionarlos o esperando a que se repare. Esto nos impide cumplir con nuestras responsabilidades y tareas de manera eficiente y nos genera una gran cantidad de estrés y frustración” (Párrafo 70, línea 79). Este aporte nos indica que compartir estas dificultades y frustraciones con otros miembros del equipo en el personal administrativo puede ser beneficioso. Al discutir y compartir nuestras experiencias, se puede encontrar apoyo mutuo y buscar soluciones en conjunto. Además, al comunicar nuestros desafíos al equipo de TI o al departamento responsable del sistema informático, podemos ayudar a crear conciencia sobre la gravedad de los fallos recurrentes y presionar para que se tomen medidas correctivas más efectivas.

En la categoría de *cambios en la interacción con el cliente* se encontró una sub categoría de *dificultades en la resolución de problemas* esto se refiere a los obstáculos o desafíos que pueden surgir al tratar de encontrar soluciones efectivas a situaciones problemáticas o complejas. El participante 4 menciona que “creo que los cambios en la interacción con el cliente debido a la transformación digital tienen sus pros y sus contras. Sin embargo, extraño la interacción humana y el trato personalizado ya que los chatbots no pueden abordar adecuadamente mis necesidades o resolver problemas más complejos con nuestros clientes” (Párrafo 50, línea 57). Puede resultar más difícil para los clientes recibir un soporte técnico adecuado o resolver problemas complejos de manera efectiva. La falta de una comunicación directa puede generar

frustración y afectar negativamente la experiencia del cliente.

El participante 3 por otro lado menciona que “cuando nos encontramos con situaciones desafiantes, a menudo nos enfrentamos a una falta de claridad o guía sobre cómo abordar el problema. Las limitaciones de tiempo y recursos también pueden obstaculizar nuestra capacidad para investigar y explorar todas las opciones posibles” (Párrafo 66, línea 73). Es importante buscar estrategias para superar estas dificultades en la resolución de problemas. Una forma de abordar la falta de claridad es buscar fuentes de información adicionales, como investigar en línea, consultar a expertos en el campo o buscar ejemplos similares de soluciones exitosas. Además, buscar la retroalimentación y la colaboración de otros miembros del equipo puede proporcionar diferentes perspectivas y enfoques para abordar el problema.

Por último, en la categoría de *Conectividad constante* se encontró una sub categoría de *Agotamiento y estrés digital* también conocido como fatiga digital o tecnoestrés, se refiere a la tensión y el agotamiento mental, emocional y físico causado por el uso excesivo y prolongado de tecnologías digitales, especialmente en el ámbito laboral. El participante 7 menciona que “el agotamiento y estrés digital que experimento es abrumador. La constante presión de estar siempre disponible a través de dispositivos digitales me llevó a una sensación de estar atrapado en un ciclo interminable de trabajo. La falta de límites entre el trabajo y la vida personal hizo que fuera difícil desconectar y descansar adecuadamente. Me sentía constantemente



## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

agotado, ansioso y sin tiempo para mí mismo. Además, la sobrecarga de información y la necesidad de responder rápidamente a los mensajes y solicitudes me llevó a una sensación de estrés constante. Esta experiencia afectó negativamente mi salud mental y emocional, y mi satisfacción general en el trabajo se vio seriamente afectada” (Párrafo 150, línea 160). Es importante ser consciente de los límites digitales y establecer una gestión saludable del uso de la tecnología para prevenir y manejar el agotamiento y estrés digital.

Mientras que el participante 1 está de acuerdo con lo anterior mencionando que “La sobrecarga de información y la sensación de tener que estar al tanto de todo generaron una carga mental y emocional considerable. Todo esto afectó mi equilibrio entre el trabajo y la vida personal, y experimenté agotamiento crónico, insomnio y niveles de estrés elevados” (Párrafo 10, línea 22). Este aporte indica que no solo existen consecuencias a nivel físico sino también a nivel mental y emocional.

### 4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.

En esta investigación se encuentra convergencia con el estudio realizado por Bandura (2019) acota que las personas pueden sujetarse al modelo de comportamiento y esto se genera a través del aprendizaje, observación e imitación esto permite el desarrollo de percepciones para que los individuos se adapten.

Al enfrentar nuevas situaciones de manera más efectiva este proceso de transferencia no solo se limita a la simple repetición de acciones aprendidas, sino que implica una capacidad cognitiva más profunda para identificar similitudes o

diferencias entre contextos lo que facilita una adaptación más flexible y una adecuada resolución de problemas.

Con el anterior criterio y aporte en esta investigación se obtuvo que el aprendizaje influye directamente con la actividad que realiza el trabajador de una empresa por medio de la teoría de la modelación y reflexión de lo que ve y aprende haciendo lo que facilita su desempeño.

En la misma línea de convergencia se encuentra la investigación realizada por Adell y Castañeda (2010), que menciona que la transferencia no se limita a una repetición mecánica de lo aprendido, sino que implica una habilidad cognitiva más compleja donde el personal del área administrativa debe comprender las similitudes y diferencias entre las situaciones en el ámbito laboral. En este sentido los empleados deben identificar sus competencias y su adaptación en el entorno laboral y esto puede desarrollarse mediante la convivencia laboral, trabajo en equipo y creando una atmósfera de respeto.

De acuerdo con el criterio de Rondón (2019), expone que la psicología organizacional, debe ser aplicada en los factores externos e internos de los trabajadores puesto que este proceso trata identificar las fortalezas, debilidades y amenazas, así como las limitaciones que presenta un trabajador. Bajo el aporte de la investigadora identifica la importancia sobre el seguimiento, control y evaluación del recurso humano en todas las empresas de este modo ayuda a su fácil adaptación en torno a sus necesidades. Mientras que el criterio Rodríguez (2011), aporta que las



## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

habilidades que son adquiridas en torno al modelo del comportamiento y en la que el personal puede aprender observando o mediante sus sentidos de fácil entendimiento se está cumpliendo con el proceso cognitivo de adaptarse al trabajo y en él puede desarrollarse de una mejor manera. Y el criterio de Pérez (2020) discrepa con este aporte de imitación que realiza un trabajador a otro con el fin de capacitarlo ya que la persona debe sacar a flote sus propias conclusiones y adaptarse a su entorno, tratando de desarrollar aptitudes y actitudes. Con estos aportes se analiza que la psicología organizacional parte de un proceso de entendimiento a través de los requerimientos y necesidades de los trabajadores mediante el uso de herramientas ergonómicas que estén a su alcance para que puedan realizar una excelente labor.

Se concluye que es fundamental que los empleados comprendan cómo adaptar sus competencias y conocimientos a las dinámicas propias del entorno laboral de la empresa telefónica, permitiéndoles enfrentar de manera efectiva situaciones diversas y cambiantes. A su vez la tecnología ha sido una fuerza transformadora en el ámbito laboral de la empresa telefónica y su influencia en la adaptabilidad del personal administrativo ha sido tanto positiva como desafiante. Aquellos empleados que abrazan las nuevas tecnologías y adquieren habilidades digitales están mejor posicionados para prosperar en este entorno en constante cambio.

Así mismo es importante reconocer que la adaptabilidad laboral también plantea algunos desafíos para el personal administrativo la rápida evolución

tecnológica requiere una constante actualización de habilidades como trabajo colaborativo virtual, comunicación digital y seguridad digital lo que puede generar resistencia al cambio en algunos empleados. Además, es esencial que las empresas proporcionen capacitación y apoyo adecuados para garantizar que el personal administrativo pueda mantenerse al día con las últimas tecnologías y aprovechar al máximo sus capacidades.

En cuanto a las herramientas tecnológicas brindadas al personal administrativo en una empresa telefónica representan una inversión clave para mejorar la eficiencia, aumentar la competitividad y garantizar una experiencia positiva para los clientes para la empresa telefónica de estudio las herramientas que requiere manejar el personal son Big Data, SAP, CNT educando. Al combinar estas herramientas con una capacitación adecuada y una competencia de adaptabilidad la empresa puede lograr una gestión más eficiente para satisfacer las demandas de un entorno empresarial en constante evolución. La automatización de procesos ha permitido agilizar tareas administrativas, reducir errores y liberar tiempo para actividades más estratégicas, los sistemas de gestión de datos y análisis de negocio brindan a los empleados administrativos información valiosa para tomar decisiones fundamentadas y mejorar la toma de decisiones.

Para finalizar la transformación digital de la empresa tiene consecuencias como impacto en la productividad, conectividad constante, tecno entres y cambios en la interacción con los cliente los cuales han sido desafiantes como beneficiosas en términos de

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

adaptabilidad, la empresa debe estar preparada para abordar los cambios en la estructura organizacional, capacitar a su personal en habilidades digitales, ajustar su enfoque en la interacción con clientes y aprovechar las oportunidades para la

innovación. La adaptabilidad se convierte en un factor crítico para el éxito en este entorno digital en constante evolución.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Álvarez, R. (2020). *Teorías de investigación*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>
- Bandura, A. (2019). *Teoría del aprendizaje social de Bandura*. Obtenido de <https://redsocial.rededuca.net/teor-del-aprendizaje-social-de-bandura>
- Carrasco, Z. (2016). *Investigación cualitativa*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Ellis, R. (2022). *Emociones negativas y su impacto en la salud mental*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Esparza, M. (2020). *La comunicación empresarial en situaciones de crisis*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4142/acj1de1.pdf>
- Fernández, D. (2020). *Las teorías de la información en las organizaciones*. México: Trillas.
- Gallegos, A., Montoya, P., & Rivera, L. (2018). *Cultura y psicología organizacional*. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Glaser, Z. (2019). *El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Hernández, A. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1686/2/LIBRO%20Actualizaci%C3%B3n%20en%20metodolog%C3%ADa.pdf>
- Manzano, D. (2016). *El protocolo de investigación*. Obtenido de <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

## La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato

- Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de <https://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvsc/1385>
- Mendoza, L. (2018). *Psicología organizativa en Ecuador*. Obtenido de [www.psicologiaorganizativa.com](http://www.psicologiaorganizativa.com)
- Navarro, C., Arteaga, L., & Torres, A. (2012). *Metodología de la investigación: más que una receta*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario1/Downloads/Dialnet-MetodologiaDeLaInvestigacion-4044261.pdf>
- Ochoa, G. (2011). *Proceso de análisis*. Madrid: Pearson.
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). *Aumento de la exclusión de los jóvenes del empleo y la capacitación*. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newroom/news/WCMS\\_737061/lang-es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newroom/news/WCMS_737061/lang-es/index.htm)
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2017). *Aprovechar al máximo la tecnología para el aprendizaje y la formación en América Latina*. Obtenido de [https://www.oecd.org/skills/centre-for-skills/Aprovechar\\_al\\_m%C3%A1ximo\\_la\\_tecnolog%C3%ADa\\_para\\_el\\_aprendizaje\\_y\\_la\\_formaci%C3%B3n\\_en\\_Am%C3%A9rica\\_Latina.pdf](https://www.oecd.org/skills/centre-for-skills/Aprovechar_al_m%C3%A1ximo_la_tecnolog%C3%ADa_para_el_aprendizaje_y_la_formaci%C3%B3n_en_Am%C3%A9rica_Latina.pdf)
- Pérez, M. (2020). *La observación como parte de la teoría del aprendizaje en el trabajo organizacional para empleados* (Segunda ed., Vol. Tres). México: Trillas.
- Rodríguez, A. (2011). *Psicología organizacional en las empresas*. Obtenido de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/29/TEMA%205\\_PROCESOS%20PSICOL%C3%93GICOS%20BASICOS.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3834/29/TEMA%205_PROCESOS%20PSICOL%C3%93GICOS%20BASICOS.pdf)
- Rondón, J. (2019). Psicología Organizacional como Componente Determinante de la Gerencia Interdisciplinaria. *Revista Científica*, 4(14), 119. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5636/563662154006/html/>
- Tigse, C. (2019). *El constructivismo, según bases teóricas de César Coll*. Obtenido de <https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree/article/view/659/3093>
- Yin, R. (1990). *Investigación sobre el estudio de caso métodos y diseños*. Obtenido de <http://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>
- Zapata, R. (2018). *La tecnología en la organización*. Lima: Limusa.

## **La tecnología en la adaptabilidad laboral del personal administrativo de una empresa telefónica en la ciudad de Ambato**

### **AGRADECIMIENTOS.**

Jennifer Barahona

En primer lugar, quiero hacer un muy sincero agradecimiento a mi mamá quien ha sido un pilar fundamental en mi cumplimiento de metas no solo por solventar mi carrera sino por el apoyo emocional incondicional que tuvo conmigo durante toda mi formación. De igual manera a mis abuelitos quienes nunca se despreocuparon de mí y me dieron su apoyo incondicional.

Asimismo, a la Psc. Mónica Vasco por su guía, apoyo y tiempo que ha brindado al presente trabajo, quien con sus conocimientos ha sabido guiar cada una de las ideas y propuestas para realizar el trabajo de manera fructífera.

Vanessa Villegas

### **DEDICATORIA.**

Jennifer Barahona

Nunca se ha logrado trabajos sin esfuerzo ni dedicación es por esta razón que dedico el presente trabajo a mis maestros y a mi compañera de tesis.

Especialmente dedico con mucho amor a mi familia, mi madre y abuelitos quienes son muy importantes para mí, que con su apoyo han sido una fuente de inspiración para nunca rendirme y creer en mí misma a lo largo de estos años de formación.

Vanessa Villegas

Dedico este trabajo a mi familia, fuente inagotable de apoyo, amor y paciencia. A mi madre, por ser mi inspiración y ejemplo de constancia. A mi padre, por su inquebrantable confianza en mí y por impulsarme a alcanzar mis metas. A mis hermanos, por su aliento y comprensión en cada etapa de este viaje académico.

Agradezco a mis amigos, cuya presencia y ánimo han sido un bálsamo en momentos de exigencia. A mis profesores y orientadores, por su sabiduría compartida y su guía experta a lo largo de este proceso.

Finalmente, dedico este logro a todos aquellos que, de una manera u otra, han dejado una huella en mi formación académica y personal. Vuestra influencia ha sido invaluable.