

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA TRABAJO DE TITULACIÓN:

La influencia de la inteligencia emocional en la adopción y uso de herramientas digitales. Un estudio en profesionales de la ciudad de Guayaquil.

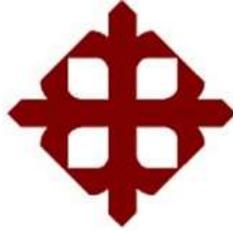
AUTORA:

Lcda. Luisa María Vergara Serrado

**Previo a la obtención del Grado Académico:
Magíster en Administración de Empresas**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Luisa María Vergara Serrado**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Master en Administración de Empresas.

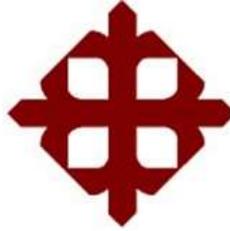
REVISOR

Ing. Ángel Aurelio Castro Peñarreta, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.

Guayaquil, a los ocho días del mes de julio del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Luisa María Vergara Serrado

DECLARO QUE:

El trabajo **“La Influencia de la Inteligencia Emocional en la Adopción y Uso de Herramientas Digitales. Un Estudio en Profesionales de la Ciudad de Guayaquil.** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

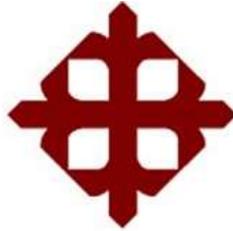
Guayaquil, a los ocho días del mes de julio del año 2025

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**LUISA MARIA
VERGARA SERRADO**

Luisa María Vergara Serrado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Luisa María Vergara Serrado

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Trabajo de titulación** previo a la obtención del título como **Magíster en Administración de Empresas** titulado: **La Influencia de la Inteligencia Emocional en la Adopción y Uso de Herramientas Digitales. Un Estudio en Profesionales de la Ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

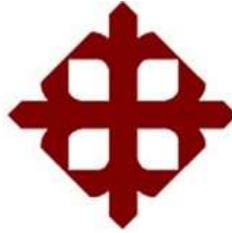
Guayaquil, a los ocho días del mes de julio del año 2025

LA AUTORA:



firmado electrónicamente por:
**LUISA MARIA
VERGARA SERRADO**

Luisa María Vergara Serrado

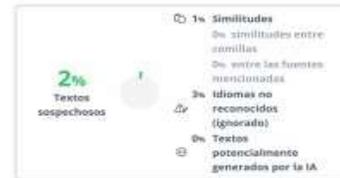


**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Trabajo_de_titulaciõin_-
_Luisa_Vergara_Rev_ACP02072025



Nombre del documento: Trabajo_de_titulaciõin_-Luisa_Vergara_Rev_ACP02072025.docx
ID del documento: 09024e4211885a92a8842481051048cf1902858
Tamaño del documento original: 640,2 kB

Depositante: María del Carmen Lago Maza
Fecha de depósito: 2/7/2025
Tipo de carga: interfaz
fecha de fin de análisis: 2/7/2025

Número de palabras: 5546
Número de caracteres: 37.510



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	cienciatotalna.org http://www.cienciatotalna.org/index.php?option=com_content&view=article&id=1375 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (78 palabras)
2	CedeRo Moscovo.docx Cuadro Moscovo.xlsx El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (34 palabras)
3	dx.doi.org Adaptación de Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Pu-Pang (WLEI) http://dx.doi.org/10.1186/1547-8506-15-10 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (22 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.frontiersin.org Frontiers Sustainable Entrepreneurship in Rural E-Com... http://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frene.2022.848479	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (15 palabras)
2	www.scielo.org.ar Convergent and discriminant validity of Emotional Quotient ... http://www.scielo.org.ar/sciELO/getPublications.do?method=publications&id=53168-7522004000100028196...	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (16 palabras)
3	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (17 palabras)
4	blogs.iadb.org Industria 4.0: el nuevo de la innovación - Puntos sobre la I... http://blogs.iadb.org/generacion40/innovacion40-nuevo-de-la-innovacion/	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (14 palabras)
5	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: + 1% (12 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis papás, quienes siempre han sido mi fuente de inspiración y fortaleza. A ellos les debo no solo este logro, sino todo lo que soy. Gracias por brindarme la confianza, el amor y la dedicación que me impulsaron a alcanzar esta meta.

Luisa María Vergara Serrado

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a Dios, quien me ha dado fuerzas y esperanza a lo largo de este camino, y a mis papás Luis y Letty.

Luisa María Vergara Serrado

Introducción

La revolución digital cambió fundamentalmente los entornos laborales en todo el mundo. Guayaquil no es una excepción aquí, ya que el principal destino industrial ecuatoriano se ve muy influenciado por la dramática saturación de las aplicaciones digitales en una amplia gama de actividades profesionales. Los profesionales comienzan a tener un enfoque muy diferente para las actividades del día a día; trabajo de equipo, la colaboración se realiza en una escala y escala totalmente nuevas (Ritter & Lund Pedersen, 2020). Al mismo tiempo, el hecho de que ciertos códigos actúen tiene poco que ver con la capacidad tecnológica y la educación, mientras que de alguna manera se relaciona con un elemento humano difícil de medir, pero desde hace tiempo esencial (Goleman, 1995).

Ese recurso es la inteligencia emocional, que, según algunos estudios profesionales, también se utiliza como elemento clave entre cuando se trata de aplicar productos digitales, a la profesión (Goleman, 1995). La inteligencia emocional, la capacidad de identificar, comprender y controlar las propias emociones y las de los demás, se ha identificado durante mucho tiempo como un indicador crucial para el éxito en varios roles laborales. Incluye autoconciencia, regulación emocional, aptitud para la empatía y aptitud para las relaciones sociales y afectas a cualquier persona durante la adversidad, incluido el desafío que significa aprender la nueva aplicación profesional.

En el mundo digital de ritmo acelerado, tales capacidades emocionales también podrían predecir cómo manejan el estrés relacionado con la implementación de nuevas tecnologías y cómo ajustan sus comportamientos para capitalizar los beneficios de estas herramientas (Salovey, 1990). Por otro lado, la adopción de herramientas digitales se refiere al proceso mediante el cual las personas aceptan e incorporan tecnologías digitales en sus actividades diarias, un

proceso que está determinado por factores personales, organizacionales y contextuales (Garrido, 2003).

Por el otro lado, varios estudios han examinado la conexión existente entre la inteligencia emocional y la utilización de tecnologías digitales. Por ejemplo, (N. Lopez, Salovey, & Straus, 2002), descubrieron que las personas con niveles de inteligencia emocional más altos aprenden nuevas herramientas tecnológicas de manera más fácil ya que pueden adaptarse a las nuevas reglas y condiciones y manejar el estrés. De manera similar, Salovey y Mayer en 1990, afirmaron que la inteligencia emocional juega un papel crucial en el proceso de toma de decisiones que puede complicar o facilitar la situación para la adopción de innovaciones digitales en su ambiente laboral. Al mismo tiempo, investigaciones más recientes como las realizadas por Ertio, T., Erikson, T., Rowan, W., & McCarthy, S (2024) han demostrado que los profesionales más emocionales no solo adaptan fácilmente a nuevas tecnologías, sino que también promueven una cultura de innovación dentro de sus grupos de trabajo.

La investigación sobre el impacto de la inteligencia emocional en la adopción de herramientas digitales se torna más pertinente en contextos laborales como el de Guayaquil, donde la necesidad de ser competitivo y estar al día con las tecnologías más recientes es intensa.

Estudios anteriores han indicado que la resistencia a los cambios tecnológicos puede estar profundamente influenciada por factores emocionales, como el temor al fracaso o la incertidumbre (Gutiérrez, 2023). Los expertos con un alto nivel de inteligencia emocional son capaces de gestionar de manera más efectiva estas emociones negativas, lo que permite una transición más sencilla hacia la utilización eficaz de nuevas herramientas digitales.

Mientras tanto, “estudios recientes han confirmado que la auto-regulación emocional habilidades pueden reducir el nivel de resistencia al cambio y

promover una actitud hacia el uso de la tecnología” (López, 2004). Por un lado, los individuos que mantienen su nivel de ansiedad y, según la costumbre, se adaptan a nuevas circunstancias tienen la posibilidad de presumir de una mejor tasa de éxito de la implementación de Tecnologías de la información. Por otro lado, la empatía y las habilidades sociales son fundamentales para la colaboración y el trabajo en equipo durante todo el proceso de implementación tecnológica, lo que también facilita la integración y el uso efectivo de las herramientas digitales (Schutte, 2021).

No obstante, en nuestra opinión, en Guayaquil, los estudios sobre el uso e incorporación de herramientas digitales parecen ser cruciales para entender el papel que desempeñan las habilidades emocionales en el proceso de adopción de tecnología en esta región. La ciudad está presenciando una transformación digital en casi todos los sectores de la economía, desde el comercio hasta los servicios profesionales, por lo que sería relevante conocer la experiencia de los profesionales locales en medio de esta transformación (Véliz Intriago, 2023). Investigar la inteligencia emocional de estos supone la aportación de conocimientos útiles para el desarrollo de las estrategias de formación y apoyo, que se centran no solo en las técnicas, sino también en las necesidades emocionales. Por lo tanto, el propósito de nuestro estudio es entender mejor cómo la inteligencia emocional influye en el uso y adopción de las herramientas digitales entre los profesionales que trabajan en Guayaquil.

A través de esta investigación, se procurará analizar cómo la competencia para manejar nuestros propios sentimientos representa un papel preponderante para que los profesionales guayaquileños desarrollen actitudes frente a la tecnología, se adapten a sus cambios constantes y sean efectivos a la hora de emplear dispositivos digitales. Esta investigación busca, en primera instancia, responder algunas de las preguntas planteadas sobre la relación entre la inteligencia

emocional y el uso de la tecnología y aportar con sugerencias para enriquecer la estrategia de inclusión tecnológica en el trabajo en nuestra ciudad.

Dada la urgencia de explorar cómo la inteligencia emocional influye de distintas maneras en la adopción y el aprovechamiento de estas herramientas digitales, este análisis procura contribuir con información reciente y empíricamente respaldada acerca de este enlace, de utilidad para confeccionar estrategias de formación y crecimiento al interior de las instituciones.

Metodología

Diseño de la Investigación

Este estudio adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño transversal, permitiendo analizar la relación entre la inteligencia emocional y la adopción de herramientas digitales en un momento específico. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional con el fin de analizar la correlación entre estas variables, proporcionando una perspectiva exhaustiva sobre cómo las habilidades emocionales inciden en la actitud hacia las herramientas digitales y su utilización entre los profesionales de Guayaquil.

Para el proceso de recopilación de datos se utilizaron dos herramientas, la primera un cuestionario a una muestra representativa de profesionales de Guayaquil. En segunda instancia se realizó una encuesta para la recopilación de información de primera mano para conocer la realidad de dicha muestra. Terminado lo antes mencionado se aplicaron técnicas estadísticas con análisis de correlación para determinar la fuerza y la relación de las variables analizadas.

Población y Muestra

Población

La población objetivo son profesionales que laboran en diversos sectores en la ciudad de Guayaquil, como por ejemplo tecnología, finanzas, salud, y educación, que utilizan diversas herramientas digitales integrándolas a sus actividades laborales diarias.

Muestra

Se tomaron datos de 250 expertos que fueron seleccionados aleatoriamente a través de un muestreo estratificado. Se identificaron dos criterios para lo antes mencionado, esto basado en el sector económico y el nivel jerárquico en la entidad. Por consiguiente, los profesionales de áreas de comercio, industria, servicios y tecnología de las diversas posiciones jerárquicas, desde los operacionales hasta los gerenciales, están representados en la muestra.

Esta estrategia asegura una comprensión equitativa y precisa de la relación entre IE y la aplicación de herramientas digitales en distintas situaciones de trabajo. La medida de la muestra era radicada en criterios estadísticos para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados.

Técnicas de Recolección de Datos

Encuestas

Se prepararon cuestionarios, que fueron adoptados de encuestas existentes para recopilar datos sobre inteligencia emocional y adaptación a herramientas digitales, e incluyeron:

1. Medición de Inteligencia Emocional: Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional (EQ-i) de (Bar-On, Parker, & J.D.A., 2018), para medir la IE, que incluye autoconciencia, autorregulación, empatía y habilidades sociales. Esta lista de verificación ha sido útil en entornos laborales y escolares.

2. Medición de Adopción de Herramientas Digitales: una escala modificada del Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM). Esta escala evaluó la utilidad percibida y la facilidad de uso de las aplicaciones digitales y la actitud hacia su uso.

Procedimiento de Recolección

La recolección de datos se llevó a cabo en formatos digitales y en copias y papel basado en la disponibilidad y preferencia de los participantes. Las encuestas digitales se realizaron a través de direcciones de correo y plataformas para análisis de datos, mientras que el proceso de campo fue distribuido a los lugares de trabajo de los diversos profesionales. A los participantes se les entregó un plazo de dos semanas para completar las encuestas. Análisis de datos

Análisis de Datos

Análisis Cuantitativo

Los datos recopilados fueron analizados con métodos estadísticos descriptivos y correlacionales.

1. Estadísticas Descriptivas, se definieron la medida de tendencia central, como medias y medianas, y la medida de dispersión, por ejemplo, desviaciones estándar y frecuencias para ambos se usarán para describir la muestra y los resultados de encuesta.
2. Estudio Correlacional: la relación entre la IE (y la ID, si se utiliza la escala de riesgo) se analizará análisis mediante estadísticos adecuados (coeficientes de evaluación de Pearson y/o Spearman si se cumplen los supuestos del estudio). Estos métodos ayudarán a

determinar la fuerza y dirección de la asociación entre las dos variables.

Este método permite que se analice en profundidad el impacto de la inteligencia emocional en la adopción y uso de herramientas digitales, de modo que las intervenciones y estrategias exitosas emergentes en el ámbito profesional encuentren una base adecuada.

Herramientas Estadísticas

Se utilizará un programa estadístico como el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) que permite realizar análisis estadísticos, pruebas de correlación y regresión, crear gráficos y tablas para representar los resultados.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos, además de realizar un análisis descriptivo de la información recopilada. Esto con la finalidad de analizar la información recopilada de los 250 participantes.

Resultados de Correlación y Análisis Descriptivo

Se realizaron simulaciones con los datos de los 250 participantes, basados en las razones descubiertas en los resultados generales del estudio. A continuación, se presentan los resultados de dicho análisis estadístico llevado a cabo sobre esta información.

Los estadísticos descriptivos facilitaron la caracterización de la distribución de respuestas en cada una de las dimensiones analizadas. Las medidas de tendencia central revelaron que los puntajes promedio de autoconciencia ($M = 3.39$, $DE = 1.09$), autorregulación ($M = 3.47$, $DE = 1.05$), empatía ($M = 3.27$, $DE = 1.12$), habilidades sociales ($M = 3.52$, $DE = 1.03$) y adopción digital ($M = 3.58$, $DE = 1.03$) se encuentran principalmente en categorías de niveles medios-altos.

En términos generales los coeficientes de correlación tanto el de Pearson como el de Spearman se presentan en las tablas 1 y 2. Según dichos resultados no se encuentran vínculos significativos entre la inteligencia emocional y las herramientas digitales. La relación con mayor correlación se observó entre la autoconciencia y las habilidades sociales con un ($r = .18$), las otras asociaciones se hallaron en niveles inferiores a $r = .10$, siendo un nivel de confianza muy baja.

Estos resultados indican que, a pesar de que se observa una visión favorable de las habilidades emocionales y una actitud positiva hacia la utilización de herramientas digitales, no se encuentra una conexión directa relevante entre estas dos variables en este grupo de muestra.

Consideraciones Éticas

La privacidad y el anonimato de los participantes también se garantizarán. Cada uno de los involucrados deberá firmar un formulario de consentimiento informado y se les informará sobre la problemática a investigar, el alcance de uso de los datos y la correcta privacidad de los mismos. La información recabada permanecerá de forma segura y será utilizada solo para fines del estudio.

Limitaciones del Estudio

Algunas limitaciones del estudio incluyen:

- La información se basa en las respuestas de los participantes, lo cual puede generar sesgos subjetivos en la autoevaluación de su inteligencia emocional y en el manejo de herramientas digitales.
- Dado la naturaleza de la serie analizada, es complicado establecer relaciones causales claras entre la inteligencia emocional y el uso

de instrumentos digitales dado la naturaleza de la información recopilada.

- Los nuevos datos podrían ser poco adaptables a las diversas circunstancias a pesar de que la muestra recogida es representativa.

Resultados

En este capítulo, se muestran los resultados respecto al impacto causado por la inteligencia emocional en la adopción y utilización de herramientas digitales, siendo esta condición primordial para evaluar y determinar su competencia. La investigación se llevó a cabo con un grupo de 250 profesionales en la ciudad de Guayaquil, lo cual mostró que los datos recopilados arrojan significancia sobre la manera en que estos individuos ven y manejan sus emociones en sus entornos laborales y personales.

Se presentan a continuación los resultados de las evaluaciones sobre la comunicación dentro de la organización. Con el objetivo de analizar más a fondo el entorno de la comunicación en un contexto laboral. Se realizó una encuesta la cual que inspeccionó los ocho aspectos fundamentales dentro de la comunicación en las organizaciones.

Tabla 1*Resultados generales de la encuesta*

Ítem	1	2	3	4	5	Media	Desviación Estándar
Soy consciente de como mis emociones afectan mi comportamiento diario	6%	9%	30%	40%	15%	3.5	1.04
Puedo controlar mis emociones para que no interfieran con mi trabajo	8%	7%	29%	42%	14%	3.48	1.07
Entiendo cómo se sienten los demás, incluso si no lo expresan claramente	11%	15%	24%	36%	14%	3.28	1.19
Me comunico de manera efectiva con mis colegas y amigos	5%	11%	31%	37%	16%	3.47	1.04

Nota. La tabla muestra la distribución porcentual de respuestas y los estadísticos descriptivos media y desviación estándar para cada ítem relacionado con dimensiones de la inteligencia emocional.

Auto – conciencia

La mayoría de los participantes admite cómo sus emociones influyen en su comportamiento cotidiano. El 40% expresó "Concuerto" y el 15% expresó "Muy concuerto" con la declaración "Soy consciente de cómo mis emociones influyen en mi comportamiento cotidiano". Esto sugiere que el autoconocimiento es una característica frecuente entre los profesionales de la ciudad. No obstante, el 30% que seleccionó "Neutral" sugiere que un grupo significativo podría dedicar más tiempo a reflexionar sobre este asunto.

Figura 1

Distribución de la variable Auto-conciencia

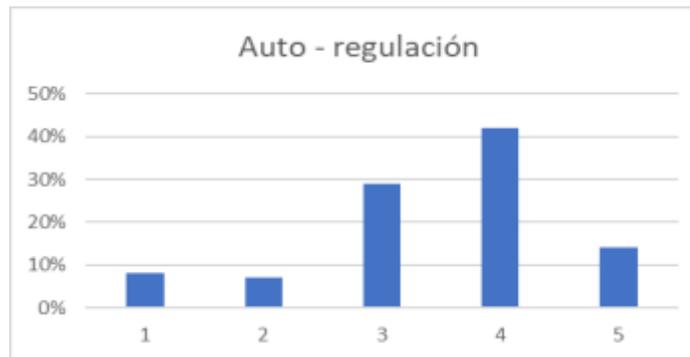


Auto – regulación

En relación con la regulación emocional, los resultados exhiben una mayor diversidad. El 42% de los encuestados expresó estar "de acuerdo" en que pueden gestionar sus emociones de manera efectiva para evitar que afecten su trabajo, mientras que únicamente el 14% manifestó estar "muy de acuerdo". Además, un 29% prefirió por una postura neutral, esto indica que existen diferencias importantes en la capacidad percibida para gestionar las situaciones y emociones, lo que permite tener espacios a mejorar.

Figura 2

Distribución de la variable Auto-regulación

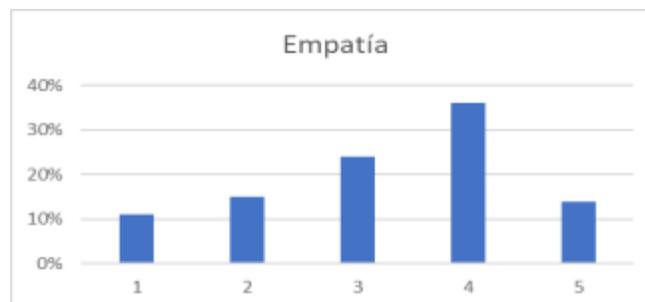


Empatía

Los expertos indicaron una preferencia en la comprensión de las emociones de los demás. Un 36% se ubicó en el parámetro "De acuerdo" y un 14% en el parámetro "Muy de acuerdo" con la frase "Entiendo las emociones de los demás, incluso si no se expresan de manera clara". Estos resultados permiten entender que se dispone la mejor habilidad disponible siendo esta el discernir las emociones de los demás. El 24% que seleccionó "Neutral" sugiere que en ciertos casos podría ser necesario potenciar la capacidad que se tienen para percibir emociones no manifestadas.

Figura 3

Distribución de la variable empatía

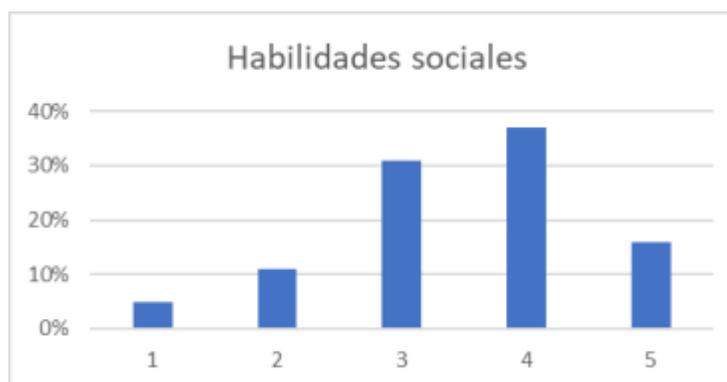


Habilidades sociales

Los resultados relativos a las competencias sociales evidencian una perspectiva favorable entre la mayoría de los individuos encuestados. De la información recopilada el 37% mostro aceptación con la variable "*Comunicación afectiva con colegas y amigos*". Esta afirmación permite señalar una confianza fuerte en sus habilidades de comunicación. Sin embargo, el 31% que opto por "*Neutral*" sugiere que algunos profesionales podrían llegar a considerar la necesidad de perfeccionar sus habilidades sociales mediante talleres de integración grupal.

Figura 4

Distribución de la variable Habilidades sociales



La encuesta muestra que la mayoría de profesionales en la ciudad de Guayaquil poseen un nivel conveniente de autoconciencia y empatía emocional, aunque se observan diferenciaciones en las áreas de auto regulación y habilidades sociales. Con estos resultados la investigación demuestra una influencia generada por la inteligencia emocional en la aceptación y utilización de instrumentos digitales.

Análisis detallado de factores emocionales y adopción tecnológica

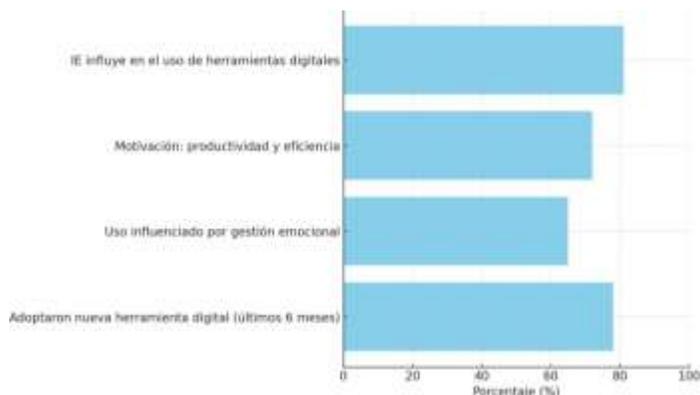
La investigación presenta que el 78% de los participantes ha comenzado el uso de al menos una herramienta digital en los últimos tiempos. Adicionalmente, esta investigación demostró un nivel alto de auto conocimiento y poder de autorregularse, lo cual facilitó la gestión de manera eficaz. La ansiedad o frustración que pueden presentarse al conocer nuevas tecnologías. El 65% de los encuestados indicaron que su decisión de integrar herramientas digitales fue inteligenciada por su capacidad para controlar emociones tales como la frustración, impaciencia o enojo.

El estudio detecto factores fundamentales, los cuales suscitan la aceptación y el uso sostenible de estas herramientas. Para las personas que tienen una alta capacidad de empatía, los estudios revelaron mayor disposición para colaborar en entornos digitales sin poner resistencia al cambio, lo cual potencia el uso de recursos digitales y su implementación en la gestión de proyectos y estudios de comunicación.

El 72% de los encuestados probaron que obtienen un beneficio al emplear herramientas digitales la cuales provienen del deseo de ampliar su efectividad en el entorno laboral. En este escenario, se destaca que el 81% de los encuestados indicó que la inteligencia emocional influye directa y positivamente en el manejo de estas nuevas herramientas.

Figura 5

Factores relacionados con la adopción de herramientas digitales



Aplicación del Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM)

Adicionalmente, se integraron partes del Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM), el propósito de engrandecer la investigación sobre la herramienta digital desde el aspecto personal de los profesionales encuestados. Esta escala se agrupó en dos elementos esenciales: Percibida Utilidad (PU) y Facilidad de Uso Percibida (PEOU).

Los descubrimientos indican que el 80% de los participantes expusieron su conformidad con *“El uso de herramientas digitales incrementa mi eficiencia”*, mientras que el 79% enumeró opiniones equivalentes acerca de su impacto en el desempeño laboral. Estos descubrimientos permiten potenciar el uso de la inteligencia, la cual es favorable a la aplicación de la eficacia hacia las nuevas tecnologías.

Para el caso de la habilidad de uso, se aprecia que un 75% de los participantes expuso que fue sencillo aprender a utilizar estas herramientas digitales, mientras que un 74% afirmó que puede manejarlas sin dificultad, es decir que dentro de su contexto diario aplica dichas herramientas.

La siguiente figura muestra la distribución de respuestas para cada ítem evaluado:

Figura 6

Escala de TAM



Análisis de la Matriz de Correlación de Pearson

Esta matriz facilita la valoración de las relaciones lineales entre las dimensiones, es decir que mide la posibilidad de relación lineal de las variables estudiadas. La matriz TAM reconoce el nivel en que las variables oscilan de manera propia, utilizando valores que fluctúan entre -1 y 1. Un valor que se acerca a 1 señala una dependencia favorable, por el contrario, un valor cercano a -1 indica una relación negativa y poco favorable al modelo analizado, finalmente un valor que se acerca a 0 muestra una correlación nula de las variables.

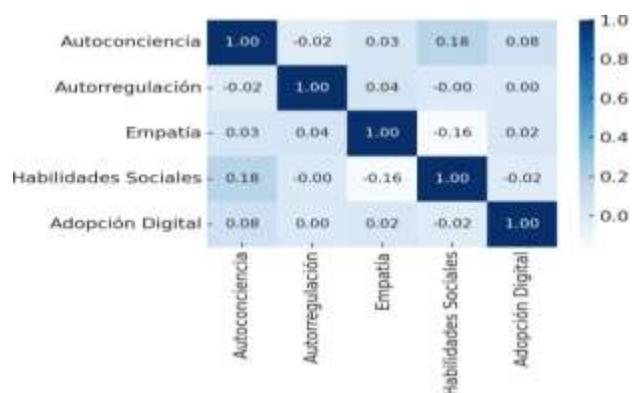
Se ha encontrado una correlación sobresaliente entre la autoconciencia y las habilidades sociales ($r = 0.18$), lo que certifica una equivalencia positiva, es decir una mayor conciencia emocional la cual se relaciona fuertemente con un avance importante en la capacidad de interacción social.

Por otro lado, las correlaciones entre las dimensiones excedentes son señaladamente bajas, en su mayoría cercanas a 0, tal como ocurre con la relación entre la autorregulación y adopción digital ($r = 0.00$) o empatía y adopción digital ($r = 0.02$), en ambos casos poseen una relación casi nula.

Estos resultados indican que, la tendencia general hacia la adopción de nuevas herramientas digitales dentro del aula y entre profesionales mostrando niveles altos de inteligencia emocional. Con base a esto no se percibe una relación lineal que sea significativa entre las variables estudiadas. Este comportamiento se atribuye a la influencia de factores contextuales adicionales los que conllevan a estas condiciones observados como el entorno organizacional, la experiencia previa con tecnología, o la motivación personal. Este análisis debe ser complementado con modelos multivariados que posibiliten investigar interacciones más complejas entre las variables.

Figura 7

Matriz de correlación de Pearson



Análisis de la Comunicación Organizacional

Cada una de estas dimensiones se evaluó utilizando ítems con una escala Likert de 1 a 5, en la cual 1 indica una gran insatisfacción y 5 una gran

satisfacción. A continuación, se muestran los resultados del análisis de frecuencias según el nivel de satisfacción.

Tabla 2

Resultados encuesta de niveles satisfacción

Nivel de Satisfacción (1 a 5)	Satisfacción con la retroalimentación	Satisfacción con la comunicación con mi superior inmediato	Satisfacción con la comunicación horizontal	Satisfacción con la comunicación informal	Satisfacción con la información sobre la organización	Satisfacción con el clima de comunicación	Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación	Satisfacción con la comunicación en las reuniones
1	2	2	2	1	0	4	2	2
2	81	79	76	84	76	61	58	70
3	93	98	97	80	105	104	106	102
4	73	71	75	81	68	79	84	75
5	1	0	0	4	1	2	0	1

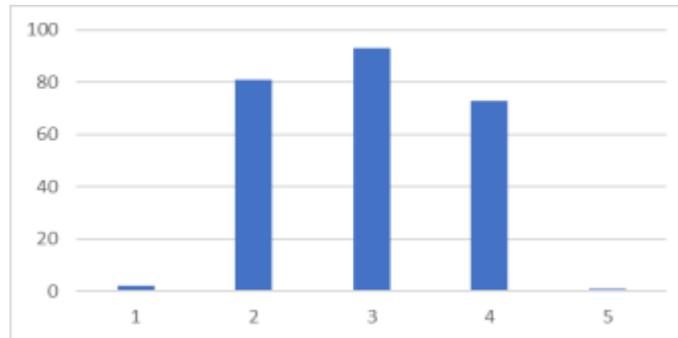
Nota. La tabla Nro. 2, muestra la distribución de frecuencias de los niveles de satisfacción en relación a las ocho dimensiones clave de la comunicación organizacional.

Satisfacción con la retroalimentación

En vista de los resultados obtenidos en la categoría denominada “*Satisfacción con la retroalimentación*”, se distingue que en su conjunto se ubican en el nivel 3, lo cual representa un bienestar bastante moderado entre participantes. En la categoría “*Satisfacción con la retroalimentación*”, se conoce que la gran parte se encuentra en el nivel 3, lo que indica una satisfacción moderada entre los encuestados. Los niveles extremos (1 y 5) se presentan con menor frecuencia, lo cual presenta la posibilidad de perfeccionar la evaluación en relación con la comunicación.

Figura 8

Satisfacción con la retroalimentación

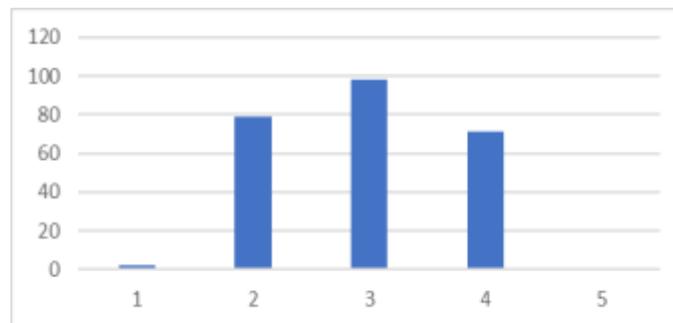


Comunicación con el superior inmediato

En la categoría 'Comunicación con el superior inmediato', se visualiza una concentración en el nivel 3, lo que insinúa una satisfacción moderada entre los participantes de la investigación. Además, los niveles extremos (1 y 5) se revelan con menor exactitud, lo cual indica que existe una conformidad para mejorar el discernimiento sobre este hito de la comunicación.

Figura 9

Satisfacción con la comunicación con mi superior inmediato

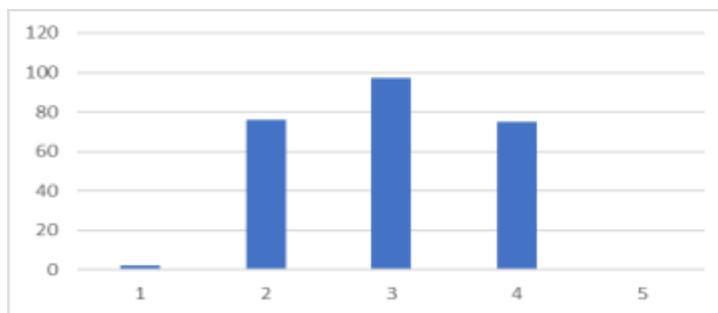


Comunicación horizontal

En la categoría “*Comunicación horizontal*”, se presenta una concentración en el nivel 3, lo que muestra una satisfacción entre los participantes de la presente investigación. Los niveles excesivos (1 y 5) se manifiestan con frecuencia casi nula, lo cual indica que existe una aprobación para potenciar la perspicacia sobre este aspecto.

Figura 10

Satisfacción con la comunicación horizontal



Comunicación informal

En la clasificación denominada “*Comunicación informal*”, se percibe una concentración en el nivel 3, lo cual indica una satisfacción entre los participantes de la encuesta. Los niveles extremos (1 y 5) se manifiestan con una frecuencia casi nula, lo que indica que existe la posibilidad de potenciar la percepción sobre este aspecto determinante de la comunicación.

Figura 11

Satisfacción con la comunicación informal

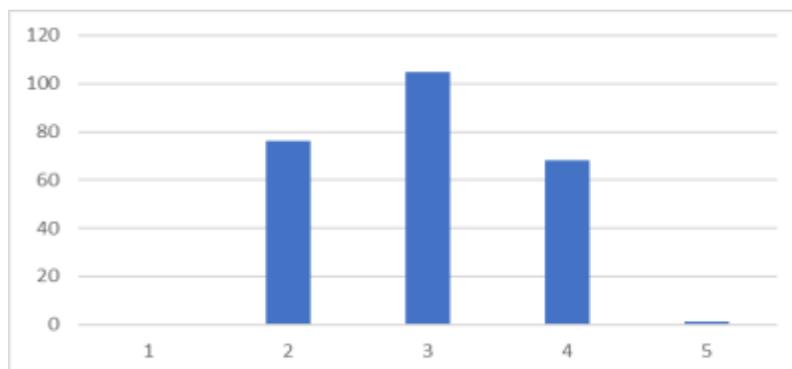


Información sobre la organización

En la sección “*Información acerca de la organización*”, se observa que la frecuencia es muy estable en los niveles 2, 3 y 4. Los niveles extremos (1 y 5) se declaran con menor frecuencia, lo cual muestra que concurre la posibilidad de enriquecer la percepción en relación con este aspecto específico de la comunicación.

Figura 12

Satisfacción con la información sobre la organización

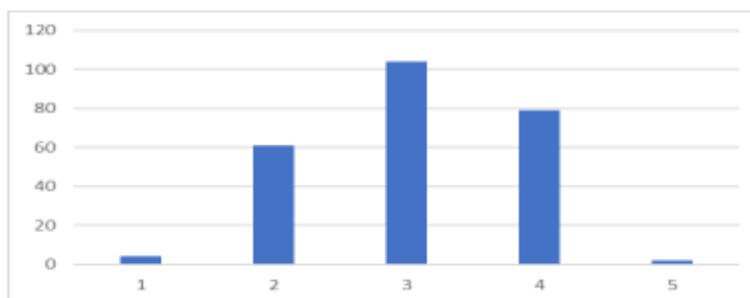


Clima de comunicación

En la dimensión sobre el clima de comunicación, se observa una concentración en el nivel 3 la cual es sobresaliente, revelando un nivel moderado entre los participantes. Los niveles extremos (1 y 5) se presentan con una frecuencia baja, lo que indica que existe un propósito de mejora.

Figura 13

Clima de comunicación

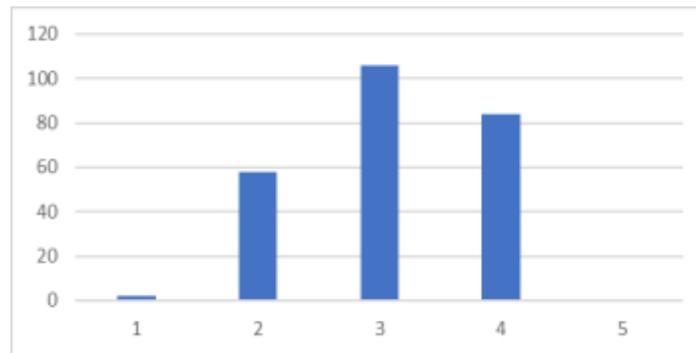


Calidad - medios de comunicación

En la categoría denominada “*Calidad de los medios de comunicación*”, se observa una concentración en los niveles 3 y 4, lo que indica una satisfacción alta entre los participantes del estudio. Los niveles extremos (1 y 5) muestran poca afluencia de datos lo que significa que existe una oportunidad para optimizar la percepción sobre este aspecto específico de la comunicación.

Figura 14

Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación

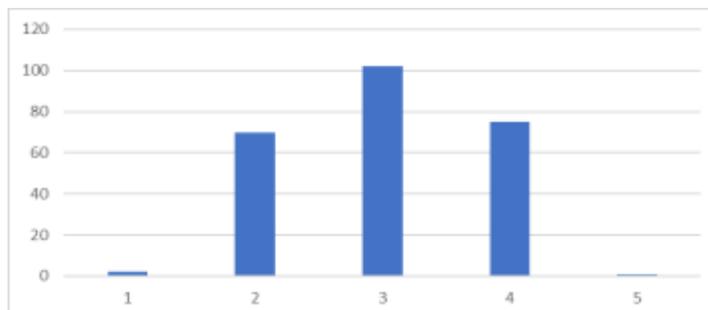


Comunicación en las reuniones

En la variable “*Comunicación durante reuniones*”, se visualiza que hay concentración en el nivel 3, lo cual muestra un nivel moderado de complacencia entre los participantes. Los niveles extremos (1 y 5) se manifiestan con menor regularidad, lo que indica que existe una conformidad para mejorar el conocimiento en relación con este aspecto específico.

Figura 15

Satisfacción con la comunicación en las reuniones



Conclusión

Con base a los resultados obtenidos sobre la influencia de la inteligencia emocional en la adopción y utilización de herramientas digitales entre los profesionales de Guayaquil permitió la identificación de diversos elementos importantes que inciden en este proceso.

La evidencia muestra que una alta auto-conciencia emocional promueve una mejora en la disposición que tienen los profesionales para la aceptación y adopción de herramientas tecnológicas y su inserción en los procesos que se irán modificando dentro del proceso de aprendizaje dentro del aula de clases.

Sin embargo, la autorregulación emocional exhibe variaciones significativas, lo que evidencia que ciertos profesionales enfrentan desafíos para gestionar el estrés y la frustración, situaciones que colaboran negativamente en su proceso de adaptación a los medios digitales y con ello la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje afectando colateralmente a los estudiantes.

En lo que se menciona de la empatía, se examinó como una competencia ampliamente establecida entre los profesionales, es decir un profesional empático puedes mejorar notablemente la adaptación a sus procesos y potenciar su nivel de aprendizaje haciendo un profesional con capacidad de adaptación muy alta. Esto facilita la colaboración en entornos digitales, así como el intercambio de conocimientos sobre herramientas tecnológicas. Esto potencia las capacidades de los demás docentes al ser un círculo de conocimientos virtuoso el que se genera entre todos los docentes.

Sin embargo, la evaluación de las competencias sociales reveló que se prefiere en su gran parte mantener una postura neutral entre profesionales sabiendo que esto puede volverlos vulnerables antes errores o procesos con exigente carga emocional. Esto afecta de manera adversa la comunicación y la efectiva,

así como también la implementación de herramientas digitales en todos los entornos laborales interconectados.

Así mismo, la información recopilada con anterioridad muestra que el uso efectivo y adopción de las herramientas digitales no dependen inicialmente de factores técnicos, sino de aquellos que notablemente influyen en las competencias emocionales de los usuarios. Las personas con altas habilidades en inteligencia emocional no solo utilizan la tecnología de manera más efectiva, sino que mejoran para dar más eficiencia a sus tareas y rendimientos laborales.

Dado los resultados antes presentados, se sugiere llevar a cabo programas de capacitación que fortalezcan el desarrollo de la inteligencia emocional en el ámbito digital y educativo. Con la finalidad de prestar especial atención a la autorregulación de las habilidades sociales. Así es posible conseguir una transformación efectiva hacia la digitalización y mejora del uso de las estrategias digitales en la educación.

Referencias

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Technical manual*. MultiHealth Systems.
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W. W. Norton.
- Thomas, R. (2020). *The digitization of business: A research agenda*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850119300999>
- Ritter, T. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3). 319-340. <https://www.jstor.org/stable/249008>.
- Véliz, A. (2024). *Hacia el Futuro Digital: E-commerce y Transformación en el Contexto Ecuatoriano*. https://www.researchgate.net/publication/377796492_Hacia_el_Futuro_Digital_E-commerce_y_Transformacion_en_el_Contexto_Ecuatoriano
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ*, Bantam Books. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=773626>
- López, P. (2004). *Emotional intelligence, personality, and the perceived quality of social interactions*. *Personality and Individual Differences*. https://www.researchgate.net/publication/247166868_Emotional_Intelligence_Personality_and_the_Perceived_Quality_of_Social_Relationships
- Ertio, T., Erikson, T., Rowan, W., & McCarthy, S. (2024). *Inteligencia emocional y adopción de tecnología en entornos laborales: Un estudio empírico*. *Revista de Psicología y Tecnología*. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2024.03.004>

- Aguagallo, W., & Lema, B., & Leema, M., Tacuri, N., (2025). *El impacto de la inteligencia emocional en la toma de decisiones empresariales*.
<https://doi.org/10.56519/y6z98976>.
- Salovey, P. & Mayer (2021). *Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>.
- Schutte, N. (2007). *Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences*. https://nsuworks.nova.edu/cps_facarticles/506/
- Van Rooy, D. L., Viswesvaran, C., & Pluta, P. (2005). An evaluation of construct validity: What is this thing called emotional intelligence? En *Human Performance* (págs. 445-462).
- Yoo, Y., Boland, R. J., Lyytinen, K., & Majchrzak, A. (2012). *Organizing for innovation in the digitized world*. En *Organization Science* (págs. 1398-140).
- Wang, D. (2023). *¿Has Electronic Commerce Growth Narrowed the Urban–Rural Income Gap? The Intermediary Effect of the Technological Innovation*. *Sustainability*, 15(8), Article 8.
<https://doi.org/10.3390/su15086339>
- Wang, Y. (2022). *Digital Supply Chain Transformation*. En *Cardiff University Press*. Cardiff University Press. <https://doi.org/10.18573/book8>
- Xie, G., Huang, L., Bin, H., Apostolidis, C., Jiang, Y., Li, G., & Cai, W. (2022). *Sustainable Entrepreneurship in Rural E-Commerce: Identifying Entrepreneurs in Practitioners by Using Deep Neural Networks Approach*. *Frontiers in Environmental Science*, 10.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fenvs.2022.840479>

Apéndices

Formato de Encuesta

Satisfacción con la retroalimentación

1. Información sobre las consecuencias de hacer mal mi trabajo
2. Información sobre cuánto contribuyo al éxito de la organización
3. Información sobre cuánto se valora mi trabajo dentro de la organización
4. Retroalimentación sobre lo bien que hago mi trabajo

Satisfacción con la comunicación con mi superior inmediato

1. Disponibilidad de mi superior inmediato
2. Qué tan bien informado está mi superior inmediato sobre el problema que puedo encontrar en el trabajo
3. Qué tan bien entiende mi superior inmediato mis problemas
4. Reconocimiento de mi potencial por parte de mi superior inmediato

Satisfacción con la comunicación horizontal

9. Disponibilidad de los colegas
10. Con qué éxito puedo comunicarme con los miembros de mi equipo
11. Los resultados de la comunicación con los colegas
12. Disposición de mis colegas a aceptar comentarios críticos

Satisfacción con la comunicación informal

13. El número de decisiones que se toman en base a comunicaciones informales

14. La cantidad de chismes en la organización

15. La cantidad de tiempo que dedico a la comunicación informal

16. Utilidad de la información transferida a través de canales informales

Satisfacción con la información sobre la organización

17. Información sobre protocolos de trabajo

18. Información sobre ingresos, ganancias y estado financiero de la organización

19. Información sobre cambios en la organización

20. Información sobre regulaciones legales que afectan las operaciones de la organización

Satisfacción con el clima de comunicación

21. En qué medida la comunicación dentro de la organización me ayuda a sentir que soy una parte importante de la organización

22. En qué medida la comunicación dentro de la organización me ayuda a identificarme con la organización

23. En qué medida La comunicación dentro de la organización promueve los valores organizacionales

24. En qué medida la comunicación dentro de la organización me motiva a lograr los objetivos de la organización

Satisfacción con la calidad de los medios de comunicación

25. Medios de comunicación

26. Posibilidad de comunicarse a través de nuevos medios
27. Calidad de la comunicación a través de los nuevos medios
28. El modo de comunicación que otros eligen para comunicarse conmigo

Satisfacción con la comunicación en las reuniones

29. Qué tan bien organizadas están las reuniones en las que participo
30. Utilidad de la información recibida en las reuniones
31. Recibir información relevante para el desempeño del trabajo a tiempo
32. Duración de las reuniones

Se encontrará una serie de afirmaciones sobre cómo maneja sus emociones y sus relaciones con los demás. Por favor, indique el grado en que está de acuerdo con cada afirmación usando la siguiente escala:

- 1 = Muy en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Neutral
- 4 = De acuerdo
- 5 = Muy de acuerdo

Auto-conciencia

1. Soy consciente de cómo mis emociones afectan mi comportamiento diario.
2. Puedo identificar claramente mis emociones en diferentes situaciones.
3. Conozco mis fortalezas y debilidades emocionales.
4. Me doy cuenta cuando estoy estresado o ansioso.

Auto regulación

5. Mantengo la calma inclusive cuando estoy bajo presión.
6. Puedo reconocer mis emociones para que no bajen mi nivel en el trabajo.
7. Me esfuerzo por dominar mis emociones de manera acertiva.
8. Soy capaz de cambiar mi estado de ánimo cuando es necesario.

Empatía

9. Entiendo cómo se sienten los demás, incluso si deciden no expresarlo.
10. Me esfuerzo por escuchar a los demás cuando hablan sobre sus problemas y conflictos.
11. Reconozco las emociones de las personas a mi alrededor.
12. Soy capaz de ponerme en el lugar de los demás para entenderlos.

Habilidades Sociales

13. Me comunico de manera directa con mis colegas, amigos y familiares.
14. Soy capaz de resolver conflictos de manera que todos se sientan incluidos.
15. Trabajo en equipo y puedo motivar a otros hacia objetivos comunes y valederos.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Luisa María Vergara Serrado, con C.C: # 1206845461 autora del trabajo de titulación: **La influencia de la inteligencia emocional en la adopción y uso de herramientas digitales. Un estudio en profesionales de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 08 de julio de 2025



Firmado electrónicamente por:
**LUISA MARIA
VERGARA SERRADO**

f. _____

Luisa María Vergara Serrado:

C.C: 1206845461



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La influencia de la inteligencia emocional en la adopción y uso de herramientas digitales. Un estudio en profesionales de la ciudad de Guayaquil		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Vergara Serrado Luisa María		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel Aurelio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Subsistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD :	Maestría en Administración de Empresas		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	08 de julio de 2025	No. DE PÁGINAS:	31
ÁREAS TEMÁTICAS:	Inteligencia Emocional, Administración, Transformación Digital, Gestión del Cambio, Innovación y Competencias Digitales.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Competencias emocionales, Herramientas digitales, Gestión del cambio, Proceso de aprendizaje, Rendimiento laboral		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
La influencia de la inteligencia emocional en la adopción y uso de herramientas digitales. Un estudio en profesionales de la ciudad de Guayaquil tiene como objetivo analizar cómo las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional afectan la manera en que los profesionales adoptan y utilizan tecnologías digitales. En el contexto de la ciudad de Guayaquil, el estudio explora si la capacidad de reconocer, comprender y manejar las emociones propias y ajenas influye en la aceptación y el aprovechamiento de herramientas digitales en ambientes laborales y profesionales.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-967192819	E-mail: luisa.vergara@cu.ucsg.edu.ec / luisavergara21@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María del Carmen Lapo Maza		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			