INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Desarrollo de estrategias digitales para fomentar el emprendimiento en trabajadores de nivel operativo de EMASEO EP en matriz Occidental

Jordy Jair Quevedo Figueroa

Jimmy Javier Sarango Salazar, MSc.

Quito, 05 de junio de 2026

Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Jordy Jair Quevedo Figueroa

Código estudiante: 2672

Cédula de identidad: 0550105704

Lugar y fecha: Quito, Junio

Dedicatoria

Con profunda emoción, dedico este trabajo a quienes han sido fundamentales en mi vida y en la culminación de esta etapa académica.

A Dios, por guiarme, darme fuerza en los momentos de dificultad y brindarme sabiduría cuando más la necesité. Sin Su presencia, esta meta no habría sido posible.

A mis padres, pilares de mi existencia, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus interminables sacrificios. Gracias por enseñarme, a través del ejemplo, el valor del esfuerzo, la honestidad y la perseverancia. Esta tesis es también de ustedes, porque cada palabra escrita lleva consigo la huella de su entrega y dedicación.

A mi familia, por su compañía, su fe en mí y por estar presentes en cada logro y en cada tropiezo, con palabras de aliento que reconfortaban mi alma y renovaban mi ánimo.

A mis amigos verdaderos que, con su apoyo, comprensión y palabras oportunas, hicieron más llevadero este camino. Ustedes han sido una luz en momentos de oscuridad, un refugio en medio del cansancio y una inspiración constante para seguir adelante.

A mis docentes y mentores, quienes, con su guía, conocimientos y exigencia académica, sembraron en mí el compromiso con la excelencia y el amor por el aprendizaje. Su enseñanza ha dejado una huella indeleble en mi formación profesional y personal.

Y finalmente, a mí mismo, por la resiliencia, por no rendirme cuando el camino se tornaba difícil, por seguir adelante incluso cuando las fuerzas parecían agotarse. Esta tesis es también un homenaje al crecimiento, al aprendizaje y a los sueños que hoy comienzan a materializarse.

Agradecimiento

El presente trabajo de titulación no habría sido posible sin el apoyo, la inspiración y la compañía de muchas personas que, de una u otra forma, han dejado una huella imborrable en este proceso académico, personal y profesional.

En primer lugar, agradezco a mis padres, quienes, con amor incondicional, esfuerzo y confianza en mí, me han motivado a dar lo mejor de mí cada día. Gracias por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por sus palabras de aliento, y por su ejemplo de perseverancia y entrega.

Mi familia, por estar siempre presente, apoyándome con paciencia, comprensión y cariño. Cada uno de ustedes ha sido un sostén invaluable durante esta larga etapa que ahora estoy por culminar.

Mis docentes y tutores, quienes compartieron su conocimiento con generosidad, me retaron a pensar críticamente y a superarme constantemente. Agradezco especialmente a [nombre del tutor/a o director/a de tesis], por su orientación, dedicación y por acompañarme con profesionalismo y compromiso en cada fase de este trabajo.

A mis amigos, compañeros de estudio y colegas, quienes hicieron que este camino académico fuera más llevadero, con sus palabras de ánimo, sus consejos sinceros y su compañía incondicional.

A todas las personas que, de manera directa o indirecta, colaboraron con este proyecto, brindando su tiempo, sus conocimientos y su apoyo: gracias por su contribución y por ser parte de este logro.

Finalmente, gracias a mí mismo, por no desistir, por continuar a pesar de los obstáculos, por confiar en el proceso y por trabajar con pasión y disciplina para alcanzar esta meta.

Aclaración para Publicación

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

Unpublished Document

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

Resumen

El presente proyecto está enfocado a la elaboración e implementación de estrategias digitales de aprendizaje que promuevan el espíritu emprendedor entre los trabajadores operativos de EMASEO EP, en concreto en la sede Occidental, a lo largo del primer semestre del año 2025. Este grupo se topa con barreras estructurales tales como la falta de formación, poco dinero y nula conexión con redes de apoyo del Estado. La investigación siguió una perspectiva mixta. Se aplicó una encuesta estructurada para el componente cuantitativo, a la cual se accedió por Google Forms, y que nos facilitó datos sobre los grados de acceso a tecnologías, conocimientos previos y disposición para la empresa. En el componente cualitativo se llevaron a cabo entrevistas semi-estructuradas que nos proporcionaron una comprensión más profunda de las experiencias, expectativas y retos de los trabajadores operativos. A partir de tales resultados se plantea un programa de formación en competencias financieras, habilidades de gestión y también innovación digital. Se encuentra entre los descubrimientos un alto interés por el espíritu empresarial, una mejor alfabetización financiera e impulso al sentimiento de pertenencia institucional. Se ha observado un aumento de la sensación de independencia económica, o sea, un camino para mejorar el bienestar de nuestros trabajadores, la integración de los mismos con la empresa y su relación directa con la prosperidad social gerencial en un futuro proceso organizacional.

Palabras clave: Espíritu empresarial, trabajadores operativos, EMASEO EP, formación digital, desenvolvimiento económico, empleo, inversión en trabajo asalariado, autonomía laboral, innovación pública.

Abstract

This project focuses on the design and implementation of digital learning strategies aimed at promoting entrepreneurial spirit among the operational workers of EMASEO EP, specifically in its Western headquarters, throughout the first semester of 2025. This group faces structural barriers such as lack of training, limited financial resources, and minimal connection with government support networks. The research followed a mixed-methods approach. For the quantitative component, a structured survey was administered through Google Forms, which provided data on levels of access to technology, prior knowledge, and willingness to undertake entrepreneurial initiatives. For the qualitative component, semi-structured interviews were conducted, offering a deeper understanding of the experiences, expectations, and challenges faced by the operational staff. Based on these findings, a training program was proposed focusing on financial skills, management competencies, and digital innovation. The results revealed a high level of interest in entrepreneurship, improved financial literacy, and a growing sense of institutional belonging. Moreover, an increase in the perception of economic independence was observed, positioning it as a pathway to enhance workers' well-being, strengthen their integration within the institution, and contribute to the long-term goal of inclusive and socially responsible organizational development.

Keywords: entrepreneurship, operational workers, EMASEO EP, digital training, economic development, employment, wage investment, labor autonomy, public innovation.

Tabla de Contenidos

Capítulo I Introducción 11

1.1. Planteamiento del Problema 13

1.2. Justificación. 14

1.3. Alcance……. 16

1.4. Objetivos General y Específicos 17

1.4.1. Objetivo general 17

1.4.2. Objetivos específicos 17

Capítulo II Marco Conceptual 18

2.1. Marco Teórico 18

2.1.1. Emprendimiento social y digital en el ámbito operativo público 19

2.2. Marco conceptual 22

2.2.1. El emprendimiento 22

2.2.2. Estrategias en línea 23

2.2.3. Capacitación…. 23

2.2.4. Formación en línea 23

2.2.5. Cultura organizacional 23

2.2.6. Motivación laboral 24

2.2.7. Trabajo operativo 24

2.2.8. Sustento legal 25

2.2.9. Código del Trabajo del Ecuador 26

2.2.10. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) 26

2.2.11. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 26

2.2.12. ODS 4: Educación de calidad 26

2.2.13. ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico 27

2.2.14. ODS 10: Reducción de las desigualdades....27
2.2.15. Ordenanzas Municipales del Distrito Metropolitano de Quito....27
2.2.16. Normativa institucional interna....27
Capítulo III. Marco Metodológico....28
3.1. Enfoque de la investigación....28
3.2. Diseño metodológico....30
3.3. Población y muestra....32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos....34
3.4.1. Encuesta estructurada....34
3.4.2. Entrevistas semiestructuradas....35
3.4.3. Revisión documental....36
3.5. Procedimiento....37
3.5.1. Diseño y validación de los instrumentos de recolección de datos....37
3.5.2. Aplicación de las encuestas....38
3.5.3. Entrevistas semiestructuradas....38
3.5.4. Recolección de datos secundarios....39
3.5.5. Sistematización de la información....39
3.5.6. Resultados del estudio....40
3.5.7. Elaboración del informe final y propuestas de acción....40
3.6. Técnicas de análisis de datos....41
3.6.1. Análisis cuantitativo....41
3.6.2. Análisis cualitativo....42
3.6.3. Encuesta aplicada....43
3.7. Criterios de inclusión y exclusión....45
4. Capítulo IV. Resultados y Discusión....46

4.1. Análisis de resultados de la encuesta aplicada.....46

4.2. Interpretación y discusión de resultados.....52

Conclusiones y Recomendaciones.....54

Referencias Bibliográficas.....58

Índice de Figuras

Figura 1 Resultados de la Pregunta 1 47

Figura 2 Respuesta de la Pregunta 2 48

Figura 3 Resultados de la Pregunta 3 49

Figura 4 Resultados de la pregunta 4 51

Figura 5 Resultados de la Pregunta 5 52

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de muestreo 46

Tabla 2 Nivel educativo alcanzado por los trabajadores operativos 47

Tabla 3 Acceso a herramientas digitales personales 48

Tabla 4 Experiencia previa en actividades emprendedoras 49

Tabla 5 Barreras percibidas para emprender 50

Tabla 6 Interés en participar en programas de formación en emprendimiento 52

Capítulo I

Introducción

1.1. Planteamiento del Problema

En lo actual de las economías en desarrollo, el emprendimiento es un factor reconocido para generar empleo, crear dinámica en la economía, y mejorar las condiciones de vida de la gente. Sin embargo, en Ecuador, y más en concreto en el sector público, este fenómeno halla todavía obstáculos importantes que superar, con mayor dificultad para promover entre operarios del nivel no profesional la actitud emprendedora.

La Empresa Metropolitana de Aseo Público de Quito, o EMASEO EP, desempeña un papel fundamental en la prestación de servicios de limpieza urbana, un servicio ineludible para el desarrollo y buena imagen de la ciudad. Dentro de esta entidad, el personal operativo es la base de su sistema, llevando a cabo actividades como la recogida de basuras, la limpieza de calles y áreas públicas. Por supuesto, aunque desempeñen una tarea tan esencial como ésta, este grupo laboral puede estar sometido a una situación socioeconómica vulnerable, escasas oportunidades de promoción profesional y muy poca participación en la educación formal o actividades que puedan enriquecerles personal y profesionalmente, en diversos estudios han revelado que la falta de programas estructurados para impulsar el emprendimiento entre trabajadores operativos limita su potencial de desarrollo personal, así como posibilidades de ingresos y existencia profesional. La ausencia de mecanismos institucionales para promover la formación en competencias emprendedoras, el acceso a asesoría técnico-financiera y la disponibilidad de recursos digitales son significativas barreras para que estos empleados puedan convertir ideas en proyectos sostenibles.

Esta convergencia llama a la digitalización, y es una herramienta estratégica que permite acercarles a más personas formas de formación y oportunidades. La estrategia digital sirve para transferir los resultados de conocimientos científicos desde una cátedra hasta otra,

facilitar cualquier tipo de adiestramiento que sea legítimo, y formar redes de apoyo e información alrededor de la innovación. Pero hasta la fecha EMASEO EP no ha organizado programas formales de emprendimiento para el personal operativo a través de la red digital, lo que alimenta la actitud anquilosada en que es sumo la dependencia de los empleados.

El objetivo de este proyecto es proponer en la práctica el desarrollo e implantación de estrategias digitales que se ajusten a las necesidades del personal operativo, para fomentar su iniciativa emprendedora y ofrecer una mejora en calidad de vida. Es necesario involucrar a los trabajadores en los métodos y conceptos de última generación, de modo que puedan cambiar participativamente y crear un cambio estructural que empodere a los de abajo; genere ingresos de forma autónoma y responsable; al mismo tiempo, fortalezca su posición de negociación y promueva una cultura organizativa más abierta y sostenible.

1.2. Justificación

La actual investigación es obviamente necesaria y, por tanto, vital. Es de suponer que el segmento de trabajadores olvidado más frecuentemente en el seno de dicho sistema institucional sea el operativo. Si bien desempeñan funciones que son particulares al funcionamiento diario de la ciudad, estos trabajadores carecen por completo de mecanismos que promuevan su desarrollo personal, profesional o económico. En esta situación, la elaboración de una estrategia de digital marketing que refleje el poder para el emprendimiento no solo sirve para lograr la igualdad, sino que se convierte también en una acción concreta de inclusión y empoderamiento profesional para estos trabajadores. Si promovemos el espíritu emprendedor en estos trabajadores, les estamos ofreciendo la posibilidad de que tomen decisiones autónomas acerca de cómo será su futuro. Además, estaremos aportando a su desarrollo profesional con nuevas técnicas de movilidad social ascendente. El enfoque social de esta propuesta contribuye directamente al fortalecimiento de capacidades en grupos humanos en situación de vulnerabilidad. Las condiciones laborales

que suelen enfrentar los trabajadores operativos de EMASEO EP se caracterizan por ingresos limitados, baja calificación académica, escaso acceso a programas de formación y una participación reducida en decisiones institucionales. Sin embargo, la vida ofertada por el emprendimiento es una oportunidad real de mejora personal. Diseñar estrategias digitales integrativas incrementa su acceso a conocimientos, a redes de colaboración y a plataformas que antes podían no serles accesibles. Por otra parte, esta fiebre digital les abre una puerta nueva para total desarrollo personal, ende en puntos muy importantes.

A nivel económico, la promoción del espíritu empresarial desde dentro de una institución pública puede servir de catalizador para la recuperación económica en un ámbito local de toda la vida. Creando microempresas propias de los trabajadores, habrá un efecto multiplicador que no solo beneficie a sus familias, sino también los propios barrios y comunidades en las que habitan. Estos nuevos emprendimientos pueden estrechar lazos con proveedores, consumidores y redes de solidaridad que revitalicen la actividad económica en la base. Allí el trabajador operativo podrá adquirir mayores dosis de resistencia ante crisis económicas o reducción de los presupuestos. En consecuencia, la economía se hace más participativa, local y sostenible, promoviendo la equidad desde el mismo lugar donde se contiene. En el plano institucional, esta propuesta toca directamente con los principios de responsabilidad social interna que habrían de marcar el comportamiento del Estado. El Estado no tiene solo una función de servir de eficiente superficie para la ciudadanía, sino también de aportar bienestar y valor agregado a sus propios colaboradores. Por este mismo camino fomentar el emprendimiento a través de la nueva plataforma digital es una forma innovadora de congraciar a sus empleados, subirle la moral al personal operativo y crear un mejor clima laboral. Impulsando a los trabajadores a que se empoderen, con sus propias herramientas y oportunidades particulares de desarrollo, EMASEO EP dejaría establecida una

huella pionera en el ámbito de lo social, lo cual haría que coincidan plenamente sus propósitos y operativos.

Desde la academia, esta investigación representa una contribución importante en el campo de la administración y marketing digital, al abordar diversos enfoques prácticos para que el conocimiento de empresas se traduzca en intervenciones reales con una perspectiva real y social. Al utilizar un enfoque mixto metodológico que combina el análisis de necesidades cuantitativo con el enfoque cualitativo de la experiencia de vida, se puede tener una visión más panorámica y profunda del fenómeno empresarial en los ámbitos que tradicionalmente han estado marginados del auge de innovación y el desarrollo económico. Además, el diseño práctico de nuestra propuesta proporcionará un modelo para que otras instituciones públicas interesadas en enriquecer a sus trabajadores con tecnología de última generación y habilidades empresariales continuas puedan hacerlo. Por tanto, este trabajo va más allá de lo puramente teórico y se convierte en una valiosa herramienta para transformar el servicio público mediante el fomento de su personal.

Lo van a diagnosticar como problemática y, sobre todo, proponer soluciones viables y sostenibles que se ajusten a las necesidades reales del personal de EMASEO EP (Empresa Metropolitana de Aseo de Quito). Sus implicaciones trascienden el ámbito institucional, llegando a la comunidad, este modelo de desarrollo lleva progreso local y se convierte en un motor de inclusión social basado en la formación y el cambio a través de iniciativas locales por experiencia directa de esos mismos participantes: los productores o transformadores artesanales presentes en su vida profesional capitalista.

1.3. Alcance

- Delimitación espacial: El área de estudio será la sede central de EMASEO EP en Occidente, situada en el Distrito Metropolitano de Quito, donde se concentra una gran cantidad de empleados operativos.

- Delimitación temporal: La investigación y realización del proyecto se llevarán a cabo en el primer semestre de 2025 de acuerdo con el calendario previsto.
- Delimitación temática: El proyecto se centra en el desarrollo de estrategias digitales para fomentar el emprendimiento. Mediante una serie de herramientas tecnológicas, procesos de aprendizaje y métodos participativos, se alienta a los trabajadores a crecer personal y económicamente.

1.4. Objetivos General y Específicos

1.4.1. *Objetivo general*

Implementar el desarrollo de la estrategia general puesta en nuestra Campaña Digital Y fomentar que los trabajadores de base de EMASEO EP en Occidental aprecio espontáneo propuesta.

1.4.2. *Objetivos específicos*

a) Identificar las necesidades, capacidades y potencialidades emprendedoras de los trabajadores del área operativa de EMASEO EP, mediante el uso de instrumentos cuantitativos y cualitativos de diagnóstico.
b) Diseñar y aplicar un programa de capacitación digital enfocado en el desarrollo de habilidades empresariales, gestión de negocios, innovación y educación financiera.
c) Evaluar los efectos del programa de capacitación sobre las ideas, proyectos y nivel de motivación emprendedora del personal operativo, determinando su viabilidad y proyección futura.

Capítulo II

Marco Conceptual

2.1. Marco Teórico

El presente estudio se inscribe en el campo del desarrollo de estrategias digitales orientadas al fomento del emprendimiento en el sector público operativo, específicamente en trabajadores de base de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito (EMASEO EP). En este marco, el análisis de antecedentes permite contextualizar cómo esta temática ha sido abordada previamente en escenarios nacionales e internacionales, resaltando su pertinencia en el entorno actual.

A nivel nacional, el emprendimiento ha sido promovido por el Gobierno del Ecuador como una herramienta de transformación económica y social, particularmente en contextos vulnerables y dentro del ámbito público operativo. En sectores como la recolección de residuos, tradicionalmente relegados a funciones repetitivas, empieza a reconocerse la necesidad de impulsar procesos de innovación, capacitación y autonomía productiva. La creciente demanda de soluciones sostenibles en la gestión pública ha abierto oportunidades para que el personal operativo participe activamente en procesos emprendedores, orientados tanto a mejorar su calidad de vida como a optimizar los servicios que prestan.

En este sentido, Guamangallo (2023) "el manejo adecuado de residuos en ciudades como Latacunga requiere de visión empresarial sostenible que incorpore tecnología, logística y emprendimiento, más aún para aquellos que están en la primera línea del frente" (p. 15). Este enfoque destaca la relevancia de dotar a los trabajadores operativos de competencias emprendedoras como vía para profesionalizar su labor y trascender el modelo tradicional de trabajo mecánico, muchas veces desvalorizado.

Además, la incorporación de tecnologías digitales en la gestión operativa ha demostrado ser clave para transformar el rol de estos trabajadores.

Según Flores (2018), "la gestión de residuos sólidos mediante sistemas digitales permite una actuación más eficaz y una mayor formación del personal, que a su vez puede acceder al uso de nuevas herramientas para analizar datos y tomar decisiones" (p. 24).

Esto refuerza la idea de que las estrategias digitales no solo optimizan procesos institucionales, sino que abren posibilidades para la capacitación, el autoempleo y el desarrollo profesional del personal de base.

Desde una perspectiva internacional, las experiencias derivadas de la pandemia de COVID-19 revelaron la necesidad de integrar el emprendimiento en las políticas de recuperación económica, especialmente en comunidades laborales marginadas. Mena (2019) plantea que "la ciudad doméstica del vecindario es la ciudad, donde las actividades económicas se redescubren desde vida cotidiana, requiriendo nuevas formas de trabajo y emprendimiento en sectores anteriormente marginales". Este enfoque rescata el valor del trabajo local y de las capacidades del trabajador operativo para reconfigurar su función a través de la innovación, la economía comunitaria y la capacitación digital.

En conjunto, estos antecedentes muestran que el emprendimiento, cuando se articula con tecnologías digitales y formación continua, se convierte en un instrumento transformador dentro de las instituciones públicas. No se trata únicamente de formar para emprender, sino de permitir una evolución estructural del rol operativo hacia una figura más activa, empoderada y conectada con los desafíos contemporáneos del servicio público. Este estudio se apoya en esa evidencia previa, posicionando al emprendimiento digital como un eje de inclusión, movilidad social y modernización institucional.

2.1.1. *Emprendimiento social y digital en el ámbito operativo público*

El marco teórico sobre que este estudio apoya esta investigación es producido a partir de diferentes corrientes del pensamiento económico, educativo, organizacional y tecnológico, todas ellas orientadas a explicar cómo el emprendimiento puede ser promovido por

estructuras laborales tradicionales como ocurre con los trabajadores operativos de EMASEO EP. En este contexto, la continuidad formativa, la motivación laboral, el desarrollo organizativo y la transición digital constituyen un sustrato propicio para promover una cultura del emprendimiento en el lugar de trabajo.

Desde el punto de vista del emprendimiento social, la misma creación de empresas es una actividad transformadora para empoderar a los grupos históricamente marginados del sistema económico tradicional.

El emprendimiento social ayuda a las personas a detectar problemas comunitarios y convertirlos en oportunidades sostenibles e innovadoras basadas en su propia experiencia y conocimiento. Este enfoque es de suma importancia en el sector público, donde el personal operativo desempeña funciones esenciales para el bienestar urbano, pero no tiene ninguna posibilidad evidente de mejorar sus condiciones de vida mediante actividades propias.

El eje fundamental de esta propuesta es la búsqueda constante de la formación en mencionar dicho enfoque reconoce que la educación no es un acontecimiento aislado sino una tarea continua que acompaña al trabajador a lo largo de su vida laboral. Según Cruz Mostacero (2023) «la capacitación resulta ser uno de los factores determinantes para mejorar la actuación laboral de los colaboradores y ayudarles a desarrollar su espíritu emprendedor en la Pequeña Empresa» (p. 19). Este mismo juicio es aplicable al ámbito público: pone de relieve la necesidad de programas de formación que sean válidos para la cultura, la situación laboral y socioeconómica en la que se encuentran los trabajadores de la producción. La formación, en consecuencia, se convierte en un instrumento con el cual cortar el ciclo de dependencia y pasividad en que están atrapados los colaboradores, para que puedan verse a sí mismos como agentes económicos activos. De manera similar, se adopta la perspectiva de la gestión de recursos humanos, que sostiene que las organizaciones deben diseñar estrategias para desarrollar integralmente a sus trabajadores; no solo en términos técnicos sino también

personales y creativos. De esta manera, los procesos de motivación laboral, el reconocimiento y la planificación de carreras desempeñan un papel clave. Según Estrada Puente y Torres Ronquillo (2024): «La planificación de carreras y los procesos de motivación permiten que los colaboradores se vean a sí mismos como agentes activos de cambio, con capacidad para emprender y dirigir procesos» (p. 22). Con esta visión se rompe el mito de que los trabajadores de la producción deben hacer solo trabajos rutinarios o subordinados, fomentando la creación de una nueva cultura de liderazgo desde abajo, con facultades para proponer, crear y transformar.

La progresiva inclusión del trabajo con tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este cambio no se limita a la tecnología, sino que envuelve toda la enseñanza y aprendizaje, estructura y cultura porque redefine qué se enseña, cómo se aprende, cómo se trabaja y qué emprendimientos se llevan a cabo. Según Ureta y León (2023), "la transformación digital repercute directamente en el rendimiento laboral al ofrecer entrada a herramientas de gestión que a su vez proporcionan una formación constante, mejoran la eficiencia y facilitan la innovación" (p. 31).

En el desarrollo organizativo también está se destacan en crear entornos institucionales que valoren, es decir, la capacidad de los empleados para presentar propuestas de mejora o negocios dentro de su propio entorno laboral. Algunos estudios demuestran que este tipo de prácticas, si se fomentan adecuadamente con estímulos silentes, pueden rejuvenecer la atmósfera de trabajo al elevar el espíritu de los empleados, al tiempo que proyectan una imagen institucional más dinámica y conducida hacia el talento humano.

Donde podrán ampliar este punto porque en el paradigma de desarrollo que expuso justo antes se aplica además a la capacitación continua, la gestión y la cultura. Convierte esas afinidades en oportunidades positivas para emprender, incluso en sitios donde clásicamente esta actividad no se promovía. Con tales elementos se puede hacer una estrategia que,

conservando unidad de línea con las auténticas necesidades de los operarios de EMASEO EP, esté al mismo tiempo en consonancia fiel con sus metas institucionales como inclusión, eficiencia e innovación.

Hay que tener en cuenta que el enfoque teórico adoptado reconoce la diversidad de trayectorias y experiencias que caracteriza al personal de planta, lo que precisa un método flexible y sensible a la realidad. En este sentido, el desarrollo del emprendimiento no puede ser abordado siguiendo una lógica única o estandarizada, sino que exige un acompañamiento integral en el que se combinen herramientas pedagógicas, digitales y organizativas según las verdaderas aspiraciones de los trabajadores.

2.2. Marco conceptual

La construcción conceptual con fines operativos es uno de los instrumentos más importantes para acotar y clarificar los términos básicos de investigación. La conceptualización de categorías clave establece el conjunto de directrices teóricas necesarias para orientar la recolección de datos, el análisis de estos últimos, y hasta la propuesta estratégica cuya forma debemos dar a dicho estudio. La tesis pone énfasis en la promoción digital del emprendimiento entre el personal operativo. Colocando en estas condiciones, es preciso revisar minuciosamente los siguientes conceptos:

2.2.1. *El emprendimiento*

Se entiende el emprendimiento como la capacidad de percibir oportunidades bosquejadas por el ambiente, de asumir riesgos con base en un cálculo justo y en el manejo efectivo de medios humanos, materiales y financieros a fin de transformar así las ideas en bienes económicos o sociales. Este concepto incluye no solo la creación de nuevas empresas, sino también la innovación dentro de las existentes (intraemprendedor), el encontrar soluciones a problemas locales y mejorar procesos tradicionales (Panchi Guamangallo, 2023).

2.2.2. *Estrategias en línea*

Se definen como un conjunto de planes estructurados que integran herramientas tecnológicas (plataformas virtuales, aplicaciones móviles, redes sociales PLE, bases de datos interactivas, etc.) con el objeto de alcanzar metas organizacionales o personales en temas que tienen que ver con administración de conocimiento, comunicación, enseñanza u organización económica (Flores Marín, 2018).

2.2.3. *Capacitación*

La capacitación, también llamada formación, es un proceso sistemático y planificado de enseñanza continuada que tiene por finalidad fortalecer habilidades técnicas, actitudinales y psicológicas de los trabajadores. En un contexto institucional, la formación se plantea un doble objetivo: mantener al personal al día en las nuevas regulaciones y procedimientos y colaborar en su desarrollo profesional y humano. Una buena capacitación se ajusta para cada educando, basada en su experiencia previa y utiliza métodos activos que estimulen aprendizaje auténtico (Flores Marín, 2018).

2.2.4. *Formación en línea*

La formación en línea se refiere a cualquiera de una amplia gama de procesos de enseñanza y aprendizaje integrados con las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permiten el acceso a contenidos formativos desde cualquier lugar, en horarios flexibles y personalizados por cada estudiante en particular. Dentro de esta amplia gama, la educación digital incluye programas accesibles por Internet, con videoconferencias, programas de autoestudio en línea, discusiones interactivas a través de foros (Flores Marín, 2018).

2.2.5. *Cultura organizacional*

La cultura de una organización abarca no solamente el conjunto de creencias, valores, normas sociales generalmente aceptadas y modos de vida que comparten sus miembros, sino

también todas estas cosas juntas con las cuales crecen cada vez más fuertes hasta volverse fuentes de riqueza inconmensurables para el pueblo (Mena, 2019). A la inversa, una cultura empresarial rígida o jerárquica puede llevar a estrangular toda la capacidad de los colaboradores para pensar y actuar con iniciativa. La transformación de la cultura de una empresa debe comenzar por el liderazgo, por compensaciones no basadas estrictamente en resultados, y por dejar que los trabajadores desarrollen iniciativas rentables. En el lugar de trabajo, les gustaría que hubiera un espacio suficiente para ello y también condiciones propicias.

2.2.6. *Motivación laboral*

Es el estado interno que impulsa, dirige y sostiene el comportamiento de una persona en su entorno de trabajo. Factores como el reconocimiento, las condiciones del ambiente laboral, las oportunidades de crecimiento, la seguridad en el empleo y su relación con los superiores, todos influyen en la motivación laboral (Mena, 2019). Una fuerza de trabajo motivada es más productiva, innovadora y comprometida con los objetivos institucionales. Según la autodeterminación, los trabajadores necesitan sentir competencia, autonomía y pertenencia para no desmotivarse. De ahí que promover el espíritu emprendedor desde el interior de la organización pueda ser un factor clave de motivación, ya que se les da a los empleados la oportunidad de imaginarse algo más allá de sus altavoces interiores.

2.2.7. *Trabajo operativo*

Es el conjunto de tareas técnicas, físicas o manuales esenciales para el funcionamiento cotidiano de una organización. A la vez que estas funciones suelen ser profundamente invisibilizadas, constituyen la base sobre la que descansan tanto los servicios públicos como los privados (Mena, 2019). Entender el papel del trabajo operativo desde la perspectiva estratégica permite diseñar propuestas más inclusivas, reales en su impacto sobre la productividad institucional y vida cotidiana del personal.

2.2.8. *Sustento legal*

La presente investigación cuenta con una base normativa sólida, tanto a nivel nacional como internacional, que apoya el derecho al acceso a un empleo digno, la promoción de emprendimientos, la enseñanza permanente y el desarrollo económico inclusivo. Este marco jurídico cimenta la vida institucional, al tiempo que dirige la actuación de los entes hacia modalidades de trabajo más equitativas, participativas y sostenibles, sobre todo en aquellos sectores vulnerables como el personal de planta de las entidades del Estado.

Desde esta perspectiva se encuentran, se analizan y dan los fundamentos necesarios actuales que justifican el uso de estrategias digitales para fomentar el emprendimiento en trabajadores de nivel operativo en EMASEO EP.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) constituye el pilar del sistema jurídico nacional y consagra los principios fundamentales del trabajo digno, la inclusión social y el desarrollo humano integral. El artículo 326 establece que el trabajo es un derecho y un deber social, y que el Estado debe garantizar condiciones laborales justas, la estabilidad en el empleo, la formación continua y el desarrollo del talento humano en todas sus formas.

El artículo 384 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que el sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales debe fortalecer las capacidades productivas y tecnológicas del país, impulsar la producción nacional y garantizar la soberanía científica. En ese marco, el presente estudio adquiere relevancia al proponer estrategias de formación y emprendimiento digital que buscan potenciar las competencias productivas del personal operativo de EMASEO EP. Tales acciones contribuyen a generar innovación desde la base laboral y a promover un desarrollo institucional sostenible y equitativo.

2.2.9. *Código del Trabajo del Ecuador*

Este decreto rige las relaciones laborales y protege integralmente los derechos de los trabajadores. Asimismo en lo que está directamente relacionado con el objetivo de la presente investigación: ofrecer a los trabajadores de línea dispositivos formativos para que ellos mismos puedan dar término y mejorar su condición de vida. De esta manera, el Código de Trabajo no solo legitima la formación, sino también la pone en relación con su parte la ética y los compromisos del empleador en términos legales.

2.2.10. *Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)*

Dentro del contexto de EMASEO EP, nos encontramos con que esta ley se convierte en una herramienta estratégica para el fomento del emprendimiento de sus trabajadores por medio de alianzas institucionales, redes de apoyo, microcréditos y programas de formación. Su aplicación en instituciones públicas abre un camino directo entre el trabajo operativo y la generación de unidades productivas sostenibles en favor de los trabajadores y sus comunidades.

2.2.11. *Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*

Adoptados en 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, los ODS constituyen una agenda global que orienta las decisiones de política pública y los proyectos en favor del desarrollo humano integral. Los siguientes objetivos están directamente relacionados con la presente propuesta (ONU, 2015).

2.2.12. *ODS 4: Educación de calidad*

Busca el acceso equitativo a la educación técnica, profesional y superior, con especial atención a grupos desfavorecidos. Por ello es este objetivo el que justifica la puesta en práctica de programas de educación digital para trabajadores de base, permitiendo accesos flexibles y adecuados a procesos formativos de calidad (ONU, 2015).

2.2.13. *ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico*

La promoción de fuentes de trabajo estables, sostenibles y productivas. También se promueve la iniciativa privada como un método para reducir el paro y mantener unas mejores condiciones laborales. Este está en consonancia con que los trabajadores de EMASEO EP consigan ocasiones para obtener ingresos paralelos y así potenciar su propia autonomía económica (ONU, 2015).

2.2.14. *ODS 10: Reducción de las desigualdades*

Busca suprimir las condiciones de desigualdad que impiden el desarrollo humano equitativo de varios sectores poblacionales. Desde esta óptica, los trabajadores de base –quienes en gran medida se hallan al margen del proceso de innovación y formación– deben ser mencionados en especial cuando se trate de acciones que fomenten la inclusión económica junto a activa participación en tareas de desarrollo locales (ONU, 2015).

2.2.15. *Ordenanzas Municipales del Distrito Metropolitano de Quito*

A nivel local, el Municipio de Quito ha fijado ordenanzas reguladoras de la economía popular solidaria y programas de capacitación y empleo para sectores relacionados con los servicios urbanos. Estas reglas buscan calificar a los trabajadores municipales para poder desempeñar su oficio de forma sostenible en las instituciones públicas mismas (Estrada & Torres, 2024).

2.2.16. *Normativa institucional interna*

En el marco organizativo de EMASEO EP, se considera que los lineamientos internos de recursos humanos y planificación pueden constituir una base estratégica para impulsar procesos de capacitación, innovación y mejora continua. Estas directrices, aun cuando no estén formalizadas en una normativa pública específica, son esenciales para garantizar el respaldo operativo y presupuestario de programas de desarrollo institucional.

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

Ese enfoque precisamente es lo que hace que esta investigación adopte una metodología mixta: rescata tanto la posición del paradigma cuantitativo como las maneras de

aproximarse que prevalecen en el cualitativo. De este modo el fenómeno en estudio queda examinado desde diferentes perspectivas. El enfoque mixto surge de la necesidad de una comprensión profunda y amplia. Sistema original es cómo abordan los trabajadores operativos de EMASEO EP sus capacidades empresariales, recursos digitales que tienen a su alcance para desarrollar actividades económicas propias y nivel de motivación intelectual y disposición para ganarse el pan con sus empresas pequeñas.

Esta integración de dos enfoques permite la triangulación de datos, estrategia fundamental en la investigación social que aumenta validez de las conclusiones al confrontar resultados derivados por distintos métodos y fuentes. Esta triangulación da más fuerza a las conclusiones ya que puede ayudar al investigador a descubrir aquello que las personas declaran, hacen, sienten —junto con datos estadísticos— esto construye una base de conocimientos común que permite proyectar estrategias concernientes, ajustadas y efectivas.

El enfoque mixto ofrece flexibilidad en la selección de la técnica de investigación, permitiendo así adaptarse a las características y condiciones específicas de cada campo de estudio. En el caso de EMASEO EP, donde el personal operario presenta edades tan diversas y tan variado nivel de educación, formación previa en emprendimiento, acceso a internet y deseos de poder formarse en procesos de capacitación digital, es necesario disponer de herramientas metodológicas que permitan el manejo de datos desde el cuantitativo así como su interpretación crítica.

Esta elección también es un reflejo de la naturaleza aplicada y contribuyente de la investigación. Escapa a las pretensiones de contemplar una situación, sino que busca de manera clara la transformación estratégica misma para mejorar sus condiciones. Lo que se busca es que, a partir de un análisis combinado, se puedan obtener resultados sólidos para crear estrategias digitales que logren resultados en la realidad pero que también tengan

abiertos muy de par y acordes a lo que las personas de EMASEO EP cabe esperar legítimamente necesitan.

El enfoque mixto constituye un marco metodológico congruente y eficaz para cumplir con los objetivos propuestos asegurando que el fenómeno de estudio sea abordado en forma integral y que las decisiones propuestas en el capítulo de intervención estén tan arraigadas en la realidad como en lo empírico.

3.2. Diseño metodológico

La estructura del proceso investigativo es formada por el diseño metodológico, de modo que este determina cómo investigar el fenómeno a ser estudiado. En este caso, un plan no experimental debió ser adoptado, pero el investigador no manipulará deliberadamente todas las variables. En otras palabras, los sucesos preservados y examinados en datos de campo y el entorno no se modificarán. Pero no interveniremos en las condiciones laborales de veras que había si estuviese durante el proceso de recogida de información. Esta elección es consecuente con los objetivos del estudio para entender el contexto como ahora mismo tienen y en un respeto dinámico natural hacia todas las partes implicadas.

Además, la reunión de datos se llevará a cabo momentáneamente y no se extenderá en el tiempo longitudinalmente porque esta investigación sigue un diseño transversal. Esta característica ofrece una "fotografía diagnóstica" del estado real en que se encuentra ahora la condición y capacidad emprendedora de los trabajadores al nivel operativo, así como las características formativas que les faltan (si existían) para usar herramientas digitales. En estudios como este, que buscan sacar provecho de un diagnóstico suyo situación preciso tanto como posible para hacer propuestas contempladas y oportunas, el diseño transversal es especialmente útil.

Por otro lado, el diseño del estudio es descriptivo debido a que su objetivo central es saber de primera mano cómo son, cómo piensan y actúan todos los miembros de ese público

al emprender negocio: su acceso a la tecnología digital, nivel académico previo y por último, esperanzas con respecto al sistema de aplicación institucional para apoyar a gente con emprendimientos. La descripción permitirá así establecer en el entorno institucional de qué se carece o no falta, adoptar políticas futuras lo mejor posible adaptadas a estas necesidades específicas y establecer cuáles son las variables que inciden más en el desarrollo de personas operarias como empresarios.

Este estilo descriptivo no es solamente una recopilación ordenada de datos, sino también su interpretación a partir de un contexto lógico-cuidador, que las condiciones económicas, sociales, organizativas y culturales en las que están insertos los trabajadores delimitan. Esa integradora mirada proporciona una sólida base para todo aquel que quiera presentar una propuesta que no sólo sea técnicamente viable, sino también significativa social y aceptable a nivel culturalmente por parte de quienes se beneficiarán directamente del proyecto.

Una parte aplicativa abarca cuando de forma más allá de la simple exploración teórica o académica, procura respuesta a un problema concreto. Así se da pie para intervenir en materia de instituciones concretamente elaborando estrategia digital atractiva, sostenible y fácil de implementar. Estrategias que fomenten el espíritu emprendedor entre los trabajadores de base y estimulen su desarrollo personal. Este aspecto aplicativo está reflejado en la propuesta, que contiene instrucción, consultoría, uso de plataformas digitales para el trabajo a tiempo parcial desde otras ciudades y promoción de una cultura organizativa más incluyente.

La selección de este diseño metodológico híbrido, no experimental, transversal, descriptivo y aplicacionista, se justifica plenamente por la naturaleza del fenómeno que se aborda y objetivos de la investigación. Con él se pueden captar tanto aspectos cuantificables como aquellos subjetivos del carácter de emprendedor que surge en contextos institucionales y con él se proporcionan las herramientas para hacer una propuesta de intervención

técnicamente correcta pero adaptada al prueba experimental sentido en otras instituciones de la misma carácter público.

El diseño metodológico propuesto garantiza una intervención rigurosa, esencial y ajustada a los objetivos de la tesis. Por medio de este diseño se trata de generar conocimiento útil aplicable a las condiciones institucionales y sensibles al propio entorno, de modo que les ayude empoderarse y así a la vez elevar su calidad de vida trabajadores operativos de EMASEO EP.

Un módulo elemental para el desarrollo de una investigación es la recolección de datos. A través de esta fase (fase de datos) se genera la información imprescindible para dar respuesta a los objetivos planteados y respaldar otras propuestas prácticas por igual. Según el enfoque mixto adoptado para esta investigación, se aplicarán técnicas cuantitativas y cualitativas, con sus correspondientes instrumentos, con el fin de recopilar tanto la información estructurada y analizable mediante técnicas de estadística como opiniones, narrativas y experiencias subjetivas de los participantes.

3.3. Población y muestra

En este estudio, la población objeto comprende a todas las personas que desempeñan labores en la matriz de EMASEO EP situada en el Distrito Metropolitano de Quito. La sede es el escenario de un número de colaboradores; su trabajo es esencial para el equilibrio ambiental de la ciudad, como la recogida de basura sólida o el barrido de calles. Dicho punto también se ha destacado por prácticas de aire limpio e higiene pública entre otros empleos operativos. En el detalle de esos datos de empleo se matizan aún más, pues, aunque tal vez prevalecen trabajadores para quienes las tareas que desarrollan requieren un gran esfuerzo físico y técnico, por regla general no pueden encontrar ocasiones regulares para actualizarse o educarse profesionalmente. Además, bien podrían provenir de ambientes sociales y económicos desprotegidos, este hecho los hace aún más dignos de ser objeto sujeto de

capacitación y desarrollo emprendedor metódico con el fin de mejorar su calidad de vida. Partiendo de esta cifra y teniendo en cuenta las limitaciones logísticas, de tiempo y recursos, se determinará una muestra representativa que pueda arrojar resultados válidos, pero no a expensas de la calidad del análisis.

Para la recolección de datos cuantitativos mediante encuestas, se aplicará una técnica de muestreo aleatorio estratificado, lo que implica dividir la población total en subgrupos o estratos homogéneos (por ejemplo, según edad, tipo de tarea o años de antigüedad en la institución) y luego seleccionar aleatoriamente a los participantes de cada estrato. Este tipo de muestreo garantiza que se logre una representación de los distintos perfiles existentes dentro del mundo laboral al mismo tiempo que evita que se produzcan distorsiones o se introduzcan errores sistemáticamente. Además, ello asegura que nuestra muestra refleje la verdadera diversidad de un grupo pluralista.

Con un margen de error tolerable del 10% y un nivel de confianza del 95%, se estima que una muestra del 30% de la población total bastará para obtener datos estadísticamente significativos en ambos sentidos. Por lo tanto, se prevé encuestar cerca de 75 trabajadores de la matriz Occidental EMASEO EP. Esa cifra nos permitirá llevar a cabo análisis descriptivos en profundidad y hacer correlaciones entre variables clave tales como educación, acceso a la tecnología digital, experiencia previa en el punto de venta y disposición a recibir capacitación.

Para el componente cualitativo, que consistirá en entrevistas semiestructuradas por grupos pequeños, se empleará el muestreo intencional o por criterios, seleccionando a entre 10 y 15 participantes que cumplan con características específicas que sean de interés para el estudio. Estas características incluirán edad variada, nivel educativo, sexo, tiempo de servicio en el entretanto e historia de trabajo autónomo o formación anterior. Este enfoque permitirá que la muestra sea rica en matices, lo que resulta algo indispensable cuando se buscan

indicios de las motivaciones, dificultades y esperanzas de los trabajadores en materia de emprendimiento.

Las entrevistas cualitativas apuntan a la comprensión en profundidad y no a la representatividad estadística. De ahí que este subgrupo sea fundamental para validar los datos cuantitativos, permitiendo una interpretación mucho más cercana de lo que viven en carne propia los trabajadores. Por tanto, el uso combinado de ambos enfoques refuerza la credibilidad del estudio y da pie a ideas contextualizadas. El acotamiento de población muestra ha sido minuciosamente diseñado para garantizar la confiabilidad de los resultados y la aplicabilidad de las conclusiones. La utilización de métodos probabilísticos en la sección cuantitativa, juntamente con estrictas técnicas de selección cualitativa, asegura una cobertura suficiente y una perspectiva completa del fenómeno investigado. Este enfoque metodológico es congruente con los principios de inclusión, equidad y representatividad que marcan nuestro estilo de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un módulo elemental para el desarrollo de una investigación es la recolección de datos. A través de esta fase se genera la información imprescindible para dar respuesta a los objetivos planteados y respaldar otras propuestas prácticas por igual. Según el enfoque mixto adoptado para esta investigación, se aplicarán técnicas cuantitativas y cualitativas, con sus correspondientes instrumentos, con el fin de recopilar tanto la información estructurada y analizable mediante técnicas de estadística como opiniones, narrativas y experiencias subjetivas de los participantes.

3.4.1. *Encuesta estructurada*

Para el componente cuantitativo se aplicará una técnica estructurada. Esta forma de trabajar ha sido especialmente diseñada para la presente investigación. De vehículos estándar de información es el objetivo de este instrumento disponer en formato estandarizado que se

permitan medir variables clave tales como el nivel de conocimientos anteriores en espíritu de actividad emprendedora, acceso y utilización de herramientas digitales, los obstáculos a la actitud emprendedora por elemento en mentido y corrección y así pregunta más no isa. La encuesta se daría a través de Google Forms, cuyo manejo permite una administración ágil, segura y accesible desde distintos dispositivos, como tablets, teléfonos móviles o computadoras. El cuestionario constará de preguntas cerradas, de opción múltiple y escalas de calificación tipo Likert y será dividido en bloques temáticos que faciliten la posterior sistematización y análisis de datos. Estos bloques incluirán:

- Datos sociodemográficos: edad, género, nivel educativo, tipo de contrato laboral, antigüedad en la institución.
- Conocimiento previo acerca del espíritu de empresa en su vida: estudios anteriores, participación en proyectos anteriores, autoevaluación de sus habilidades emprendedoras.
- Acceso a las herramientas digitales: conectividad, dispositivos que posee a mano, capacidades tecnológicas básicas.
- Las barreras al nacimiento de nuevas empresas: factores económicos, culturales, institucionales o personales limitando iniciativa emprendedora.
- Interés en programas de capacitación: temas favoritos, días y horarios disponibles, preferencia (presencial/virtual/mixto) la forma en que esto funcione.

La disposición de la encuesta garantiza que la información recolectada sea cuantificable, permitiendo un análisis estadístico riguroso y obteniendo significativos indicadores útiles para el diagnóstico institucional.

3.4.2. *Entrevistas semiestructuradas*

En el componente cualitativo, a un grupo previamente seleccionado de colaboradores operativos se le aplicarán entrevistas semiestructuradas. De este modo se logra que sus

percepciones, emociones, motivaciones y expectativas sobre el emprendimiento y su relación con la cultura organizacional de EMASEO EP puedan profundizarse. Este instrumento se ha elegido para el presente estudio en virtud de su capacidad para obtener información rica y detallada, sin coartar la expresión del entrevistado y ayudando a llevar el diálogo por un conjunto de preguntas previamente establecidas.

Las entrevistas serán de índole individual, en lugares que aseguren el bienestar de los entrevistados y confidencialidad. Se pedirá el consentimiento informado antes de poner en práctica las entrevistas, explicando en qué consiste investigar, qué utilidades podrían tener los datos que se recogen durante el estudio, la confidencialidad dentro de lo posible y el derecho de no contestar a algunas preguntas o abandonar la situación en cualquier momento. Las entrevistas serán grabadas (si se ha dado permiso) y más tarde transcritas literalmente para facilitar su análisis a través de técnicas de codificación temática y categorización de contenidos.

Temas que se abordarán:

- Experiencias personales con iniciativas empresariales.
- Interés o desinterés en el emprendimiento.
- Puntual de las oportunidades que ofrece la institución.
- Factores que motivarían o limitarían su participación en eventos de formación.
- Opiniones sobre la utilización de soportes digitales en la enseñanza.

Estas entrevistas servirán de contrapunto a la parte cuantitativa, permitiendo una interpretación de las estadísticas desde una perspectiva humana, contextual y relacional.

3.4.3. *Revisión documental*

La revisión documental se empleará como tercera técnica para reforzar el análisis y contextualizar el estudio mediante fuentes primarias institucionales. Con esta técnica se puede recoger información ya existente, sistematizada en documentos importantes para el

estudio en cuestión, y constituye un referente que permitirá contrastar después los datos obtenidos en campo.

Los documentos que se revisarán incluyen:

- Informes de gestión de EMASEO EP de los últimos años, especialmente aquellos relativos a recursos humanos, formación de personal, innovación y responsabilidad social.
- Guías internas y manuales operativos que describan las responsabilidades y competencias de los trabajadores.
- Estadísticas de empleo de la entidad en cuestiones como formación por niveles y número de empleados por edad y género.
- Anteriores cursos o proyectos relacionados con la formación de empleados promovidos por la institución sola o en colaboración con otras entidades públicas o privadas.

3.5. Procedimiento

3.5.1. *Diseño y validación de los instrumentos de recolección de datos*

La primera etapa supone la elaboración del cuestionario y la guía de entrevista. Estos instrumentos de recogida de datos se diseñarán en función de los objetivos específicos de la investigación y los hallazgos obtenidos en la revisión bibliográfica. El cuestionario incluirá ítems cerrados dicotómicos, de opción múltiple y de escala tipo Likert, y estará organizado en bloques temáticos.

En cuanto a la guía de la entrevista, estará confeccionada con preguntas abiertas y flexibles para que los informantes puedan dar su opinión o expresar aspectos más personales relacionados con el tema a tratar. Ambos instrumentos serán sometidos a juicio de expertos para su validación. Este tribunal de revisión estará compuesto por al menos tres profesionales especializados en investigación, metodología y temas relacionados con los objetivos de

EMASEO EP, al igual que otras organizaciones. La importancia del juicio en la validación de los instrumentos de recogida de información radica en que permite garantizar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia para cada uno de los ítems, de modo que se ajusten en este sentido si es necesario antes de su aplicación.

3.5.2. *Aplicación de las encuestas*

Puesto que están validados, los instrumentos serán aplicados a la muestra seleccionada. Las encuestas estructuradas tendrán lugar preferentemente en plataformas digitales, específicamente Google Forms, lo que facilitará la recopilación ágil, segura y centralizada de los datos. Para su envío se utilizarán los distintos medios proporcionados por la misma institución: correos electrónicos, redes WiFi, enlaces compartidos en redes de comunicación interna.

Dado que algunos trabajadores pueden enfrentar dificultades técnicas o limitaciones de conectividad, se planea brindar apoyo personalizado, ya sea mediante sesiones de corta duración o auxilio por parte de un facilitador formado con experiencia. De esta manera, esta estrategia garantizará una mayor tasa de respuesta y se reducirá el sesgo debido a la brecha digital; garantizando el acceso para todos los trabajadores involucrados en el proceso.

3.5.3. *Entrevistas semiestructuradas*

De forma paralela o subsiguiente al cierre de la recolección de datos de las encuestas, se procederá con la realización de entrevistas semiestructuradas individuales. Todo ello se coordinará directamente con los que hayan sido seleccionados del subgrupo cualitativo, y procurará mantener aspectos como la confidencialidad, el voluntarismo, horarios cómodos y espacios seguros para el diálogo. Entonces, cada entrevista se desarrollará en un entorno adecuado (presencial o virtual, según disponibilidad), durará aproximadamente 30 - 45 minutos y llevará el consentimiento informado y firmado de quien participe en el estudio.

Más tarde, las entrevistas se transcribirán de manera literal para guardar fidelidad con el análisis cualitativo. Estas transcripciones se mantendrán bajo estrictos criterios de confiabilidad y anonimato, instaurando un registro codificado para ayudar en su gestión posterior.

3.5.4. *Recolección de datos secundarios*

Mientras tanto, se llevará a cabo una revisión documental institucional que incluirá el análisis de informes de gestión, normativas internas, registros de personal, políticas de capacitación, anteriores programas de emprendimiento o digitalización empresarial, y estadísticas laborales. Estos datos servirán para contextualizar los resultados, llenar posibles brechas, identificar oportunidades perdidas y justificar la propuesta en base a un historial real de la institución.

3.5.5. *Sistematización de la información*

Una vez que se hayan recogido todos los datos (cuantitativos, cualitativos y documentales), se procederá a la organización y sistematización de la información. Los resultados de las encuestas se grabarán en hojas de cálculo con el software Microsoft Excel y se emplearán en ellas funciones estadísticas elementales como frecuencias, porcentajes y cruces entre variables. Así se podrán crear tablas y gráficos que faciliten la interpretación visual de los resultados.

En cuanto a las entrevistas, las transcripciones serán codificadas manualmente empleando el análisis temático, que utiliza matrices de categorización para agrupar ideas clave, patrones de significado, narrativas comunes y discrepancias relevantes. Esta codificación empleará un enfoque inductivo y exploratorio abierto a que surjan categorías significativas a partir del medio ambiente, para las que no se pensó inicialmente.

3.5.6. *Resultados del estudio*

Con la información sistematizada, se procederá al análisis de los resultados. Para los datos cuantitativos se empleará un enfoque descriptivo de la muestra, con ello se podrán construir indicadores para identificar en qué nivel de preparación se encuentran, cuántos están interesados, si existe acceso y disposición por parte de los trabajadores a participar en procesos de formación emprendedora con herramientas digitales. Se utilizarán gráficos circulares, barras compuestas y tablas que muestren la distribución de respuestas por variable.

Por otro lado, el análisis cualitativo permitirá ahondar en las percepciones, emociones, discursos y narrativas de los trabajadores sobre el emprendimiento. Esta información ofrecerá una comprensión más precisa del fenómeno y se empleará directamente para enriquecer la propuesta o para modular los hallazgos cuantitativos.

3.5.7. *Elaboración del informe final y propuestas de acción*

En su última etapa, el informe será el resultado final de la investigación, integrando de manera coherente los hallazgos obtenidos y proponiendo ventajas, desventajas y riesgos regulatorios de estrategias digitales para fomentar el emprendimiento en trabajadores operativos de EMASEO EP. Este documento contendrá los resultados del diagnóstico, los fundamentos teórico-jurídicos, las recomendaciones metodológicas y estrategias de intervención. Incluye un plan de trabajo, recursos, actividades y evaluación.

El informe será presentado conforme a las pautas vigentes de graduados y académicas, con un formato APA. También, con los actores clave de la institución para sus opiniones, sobre todo en términos de retroalimentación y posible implementación, podría llegar a ser compartido este trabajo de investigación cuando se hayan consultado exhaustivamente.

3.6. Técnicas de análisis de datos

El análisis de datos de esta investigación es de aquí que se transforman los insumos dados en información comprensible, utilizada e inteligible. Como la investigación que nos ocupa sigue un enfoque mixto, se aplicarán estos métodos complementarios de análisis: cuantitativo y cualitativo, con el fin de captar tanto las tendencias generales como las particularidades subjetivas del fenómeno estudiado: emprendimiento entre los trabajadores operativos de EMASEO EP.

3.6.1. *Análisis cuantitativo*

El análisis de los datos cuantitativos procederá a partir de la información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios estructurados. En este proceso, los datos serán codificados, tabulados y sistematizados en hojas de cálculo. Para ello es preferible emplear el software Microsoft Excel, que permitirá obtener la información con claridad hacia adelante, con un cariz ordenado. Las variables se clasificarán en bloques temáticos y se aplicarán técnicas estadísticas descriptivas como:

Frecuencias absolutas y relativas, a fin de conocer un vistazo general a las cantidades de respuestas opción por opción en cada ítem.

Porcentajes, facilitar así la comparación entre diferentes grupos o categorías.

Medidas de tendencia central (si corresponde), como promedios o medianas, especialmente en preguntas donde se utilicen escalas tipo Likert.

Se harán también gráficos visuales, como barras y diagramas circulares, de columnas agrupadas, con el propósito de visualizar datos así hechos y facilitar por donde su interpretación. Esta visualización de datos permitirá identificar patrones, tendencias, similitudes y diferencias entre las respuestas del personal operativo. Por ejemplo, se podrán considerar las variables edad, nivel educativo, tiempo de servicio, acceso a la tecnología,

conocimiento previo en el ámbito del emprendimiento y actitud hacia la formación con el fin de que los trabajadores puedan conocer cómo se comparan sus respuestas.

Este análisis cuantitativo ofrecerá una panorámica del fenómeno, respondiendo con eso a los objetivos específicos sobre diagnóstico de condiciones actuales, intereses y limitaciones que tiene frente a quienes trabajan con plataformas virtuales.

3.6.2. *Análisis cualitativo*

Además del análisis estadístico, habrá un análisis cualitativo de contenido de las entrevistas semiestructuradas realizadas a un subgrupo intencionalmente seleccionado. A estas entrevistas se les dará formato antes de transcribir literalmente, conservándose la voz original de los participantes y pasadas por un proceso de codificación temática.

La codificación será llevada a cabo por medio de un enfoque inductivo, donde las categorías surgen del contenido en sí mismo sin imponer estructuras predeterminadas. Con este fin, se identificarán:

Categorías temáticas, representando ideas recurrentes y significantes (como barreras percibidas, experiencias previas de emprendimiento, motivaciones, percepción institucional).

Subcategorías, permitiendo matizaciones y diferencias dentro de una misma categoría.

Patrones discursivos y narrativas comunes, permitiendo entender cómo colectivamente son construidas las representaciones del emprendimiento, la formación y la cultura organizacional.

Este análisis captará la dimensión subjetiva y experiencial del fenómeno, revelando cómo los trabajadores interpretan su realidad, qué emociones acompañan sus expectativas, y qué aspectos valorizan como facilitadores u obstáculos para emprender dentro o fuera de su espacio laboral.

También, el análisis cualitativo aportará información valiosa para la propuesta de intervención, al identificar demandas formativas no evidentes, actitudes frente a lo digital, y niveles de predisposición para participar en procesos de cambio institucional.

3.6.3. *Encuesta aplicada*

El componente cuantitativo de esta investigación fue encarado principalmente con un enfoque de encuesta estructurada, diseñada cuidadosamente para recoger información pertinente sobre los conocimientos, vivencias y barreras de los trabajadores de operaciones de EMASEO EP en relación con emprendimiento y uso digital de herramientas. El cuestionario, concebido de acuerdo con los objetivos del estudio y las variables definidas en el marco teórico conceptual, en la presentación del estudio se cuidó seguir una línea de coherencia con las preguntas planteadas.

2.1 Aspecto estructural

Contiene un conjunto de preguntas cerradas en su mayoría tipo opciones, dicotómicas (sí / no) y algunos artículos basados en la escala Likert, que miden el acuerdo de los encuestados con determinadas afirmaciones con diversos ángulos.

3. Aspecto formal

Su estructura lógica secuencial hace que sea fácil de leer y comprender, y al mismo tiempo facilita la experiencia del encuestado, alentándolo a responder de modo sincero y completo pero útil para producción resultado del análisis. El cuestionario se ha repartido en cinco bloques temáticos, cada uno de los cuales se ocupa de una dimensión esencial del estudio:

1. Datos Generales

Este bloque describe el perfil demográfico y laboral de los participantes, que permite segmentar los resultados al analizar patrones según variables independientes. Cubre preguntas sobre:

- Edad
- Sexo
- Nivel de instrucción logrado
- Tiempo trabajando en la empresa
- Tipo de contrato que tiene (temporal, indefinido, eventual)
- Sector dentro de EMASEO EP donde desempeña su labor

Los resultados de esta sección ofrecerán lecturas fragmentadas que permitirán identificar posibles diferencias o correlaciones entre el perfil del trabajador y su disposición hacia el emprendimiento y uso de tecnologías digitales.

2. Acceso a Herramientas Digitales

Este bloque recoge preguntas sobre el acceso a recursos digitales y habilidades básicas con digitales. Incluye preguntas como:

- ¿Qué modalidad de enseñanza prefiere? (presencial, virtual, semipresencial)
- ¿Cuáles son los principales obstáculos que encuentra usted para emprender? (tiempo, dinero, falta de apoyo, miedo al fracaso)
- ¿Considera importante que EMASEO EP fomente el emprendimiento entre su personal operativo?
- Esta sección será especialmente útil para los encargados de diseñar propuestas de estrategias digitales con las que satisfacer las expectativas de un grupo concreto, de tal modo que tengan toda su eficacia.

La encuesta estaba redactada con un lenguaje fácil y accesible, adaptado a la orientación educativa de los trabajadores de mantenimiento y ha sido diseñada para que se pueda contestar entre 10-15 minutos. Por otra parte, se han respetado al mismo tiempo principios éticos fundamentales, tales como el anonimato, la confidencialidad y el uso

exclusivo de los datos con fines de investigación, siguiendo los criterios de investigación social responsable.

Antes de su aplicación definitiva, el cuestionario fue sometido a la revisión y validación de expertos en metodología y de personal de la entidad con experiencia en formación operativa, lo que garantiza tanto la corrección lingüística como la claridad de las instrucciones y la pertinencia de los contenidos.

La encuesta completa aplicada, y su ficha técnica (tamaño de la muestra, margen de error, nivel de confianza, tipo de aplicación, fecha de aplicación...), se incluirá en los anexos de este documento, de manera que se pueda asegurar la transparencia del proceso y se facilite la utilización de la herramienta para futuros estudios.

3.7. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Trabajadores operativos de EMASEO EP que laboren en la matriz Occidental.
- Colaboradores con contrato vigente al momento de la recolección de datos.
- Participantes que manifiesten su consentimiento para responder los instrumentos.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo o de nivel directivo.
- Trabajadores con licencias o permisos prolongados durante el periodo de aplicación de instrumentos.
- Colaboradores que no completen de forma íntegra el cuestionario o entrevista.

3.11 Cuadro de muestreo

En la Tabla 1 se presentan los elementos y el detalle de cada uno de la muestra seleccionada.

Tabla 1

Cuadro de muestreo

Elemento	Detalle
Población	Trabajadores operativos de EMASEO EP (matriz Occidental)
Universo	250 trabajadores (estimado)
Muestra	75 trabajadores (30% del universo)
Técnica de muestreo	Aleatorio estratificado (por área o turno)
Justificación	Permite representatividad y diversidad de perfiles dentro del grupo operativo

Capítulo IV.

Resultados y Discusión

4.1. Análisis de resultados de la encuesta aplicada

Pregunta 1: Nivel educativo alcanzado por los trabajadores operativos

Los resultados de la Tabla 2 y Figura 1 muestran que la mayoría de los trabajadores operativos de EMASEO EP tienen como máximo nivel educativo la secundaria completa: un 35%, mientras que muy cerca, el 32% posee únicamente primaria completa. Un 13% no ha concluido la secundaria, dato que señala importantes brechas en educación formal. Solo un

9%, en cambio, ha tenido la oportunidad de seguir estudios superiores, técnicos o tecnológicos. Estos datos hacen pensar que la mayoría de los participantes tienen un nivel de formación intermedio o bajo, algo que habrá que tener en cuenta a la hora de diseñar estrategias digitales y planes de capacitación: se requiere una concepción accesible, progresiva y difundida en el nivel general de comprensión que tiene el grupo.

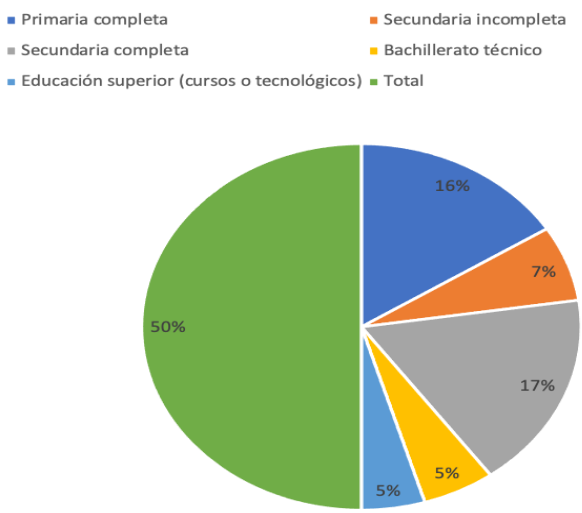
Tabla 2

Nivel educativo alcanzado por los trabajadores operativos

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primaria completa	24	32%
Secundaria incompleta	10	13%
Secundaria completa	26	35%
Bachillerato técnico	8	11%
Educación superior (cursos o tecnológicos)	7	9%
Total	**75**	**100%**

Figura 1

Resultados de la Pregunta 1



Pregunta 2: Acceso a herramientas digitales personales

En la Tabla 3 y la Figura 2 se presentan los resultados correspondientes a la pregunta 2: un 86,19% de los encuestados utiliza un teléfono móvil como herramienta indispensable de la vida diaria y del trabajo, por tanto, proporcionando más o menos alrededor del 90% de cobertura. Se han expuesto datos importantes que recomiendan mejorar el número de móviles para aumentar así las posibilidades de e-learning móvil. Los resultados destapan la necesidad de futuras estrategias de capacitación cuyo contenido pueda ser asimilado por teléfonos, y también de que se ponga atención a aquellos que no tienen medios, a fin de garantizar equidad en el acceso al aprendizaje.

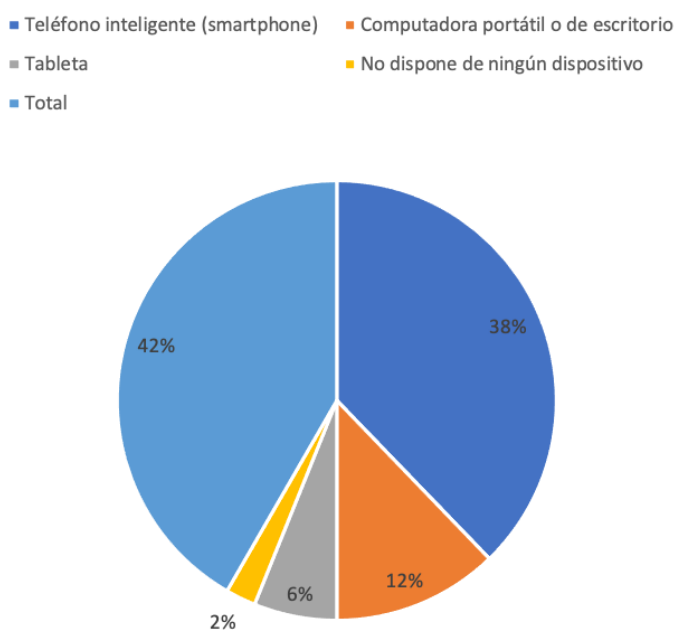
Tabla 3

Acceso a herramientas digitales personales

Dispositivo disponible	Frecuencia	Porcentaje (%)
Teléfono inteligente (smartphone)	68	91%
Computadora portátil o de escritorio	22	29%
Tableta	11	15%
No dispone de ningún dispositivo	4	5%
Total	**75**	**100%**

Figura 2

Respuesta de la Pregunta 2



Pregunta 3: Experiencia previa en actividades emprendedoras

Al mencionar su experiencia de emprendimiento, el 36% de los encuestados declaró haber emprendido alguna vez antes, mientras que un 64% afirmó nunca haber tenido tal experiencia. Esto significa que más de la mitad de este grupo aún no ha hecho vida en esta dirección, lo que constituye una zona potencial para la formación y motivación. Al mismo tiempo, el grupo que sí ha intentado algo podrá ser de ayuda para otros que tengan ganas de iniciarse en este sentido, de manera que poco a poco vayamos logrando que el espíritu emprendedor sea una característica de nuestra institución, lo cual se presenta en la Tabla 4 y Figura 3.

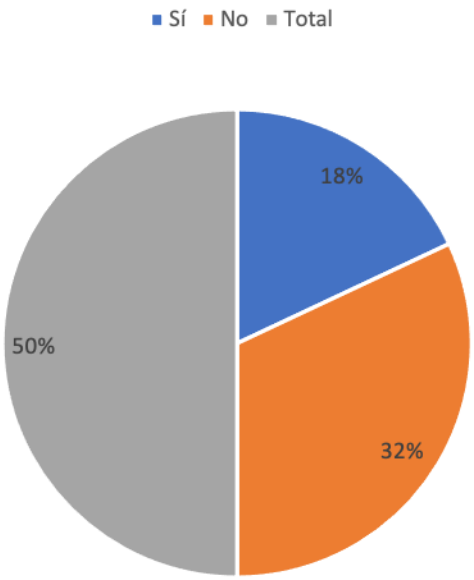
Tabla 4

Experiencia previa en actividades emprendedoras

Ha participado en emprendimientos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	27	36%
No	48	64%
Total	**75**	**100%**

Figura 3

Resultados de la Pregunta 3



Pregunta 4: Barreras percibidas para emprender

Para quienes ya han participado en proyectos anteriormente, el 51% declara la falta de capital como primera razón para no emprender en absolutamente nada más. Siguen, de forma descendente, la falta de tiempo (19%) y la falta específica de conocimientos con los que afrontar tales retos (16%). Otros factores también están en esta lista, como el temor al fracaso (8%) o la falta de apoyo de su empresa (6%). Este panorama nos muestra que las estrategias digitales necesarias para animar a los emprendedores deben incluir, además de formación técnica, herramientas para acceder a microcrédito, consejos sobre gestión del tiempo y desarrollo emocional, hasta habilidades sociales para enfrentar al público de clientes potenciales, lo cual se presenta en la Tabla 5 y Figura 4.

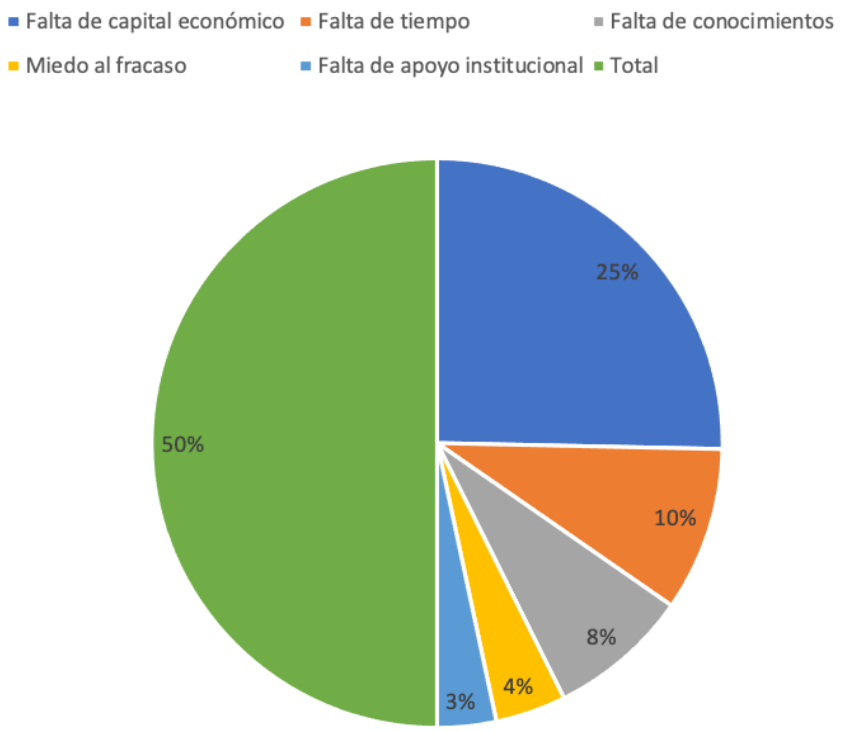
Tabla 5

Barreras percibidas para emprender

Tipo de barrera percibida	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de capital económico	38	51%
Falta de tiempo	14	19%
Falta de conocimientos	12	16%
Miedo al fracaso	6	8%
Falta de apoyo institucional	5	6%
Total	**75**	**100%**

Figura 4

Resultados de la pregunta 4



Pregunta 5: Interés en participar en programas de formación en emprendimiento

El nivel de interés cambia en relación con las características específicas del proyecto, pero las respuestas son en general positivas. Así, por ejemplo, el 44% de la muestra declara mucho interés en participar en programas de formación emprendedora, mientras que un 35% manifiesta interés. Solo un 12% dice no tener interés, y apenas un 9% dice estar en absoluto desinteresado. Los números muestran que existen en muy alta medida disposición y entusiasmo del personal operativo para participar en procesos formativos de índole emprendedora, lo cual da sustancia a la puesta en marcha de propuestas institucionales

concretas en este sentido. La cuestión radicará en si es posible establecer programas atractivos, motivadores y que jueguen en el rango exacto de sus intereses y situación real, lo cual se presenta en la Tabla 6 y Figura 5.

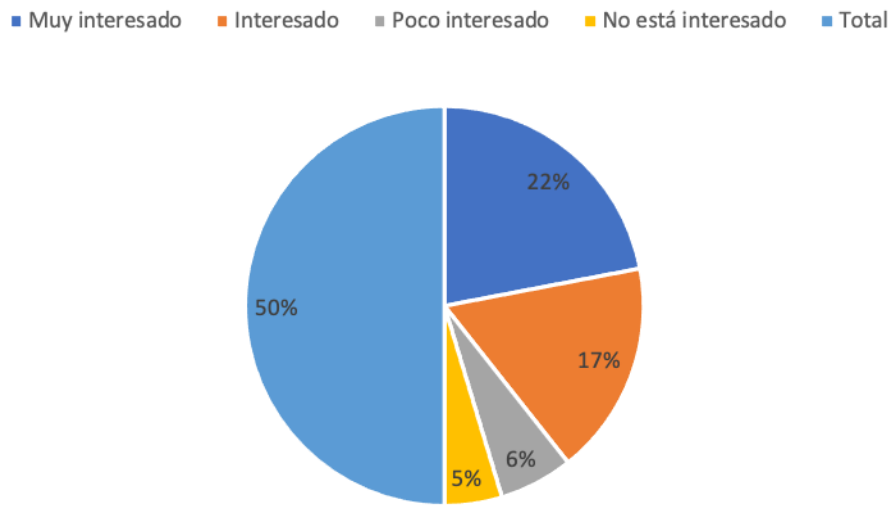
Tabla 6

Interés en participar en programas de formación en emprendimiento

Nivel de interés expresado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy interesado	33	44%
Interesado	26	35%
Poco interesado	9	12%
No está interesado	7	9%
Total	**75**	**100%**

Figura 5

Resultados de la Pregunta 5



4.2. Interpretación y discusión de resultados

Los resultados obtenidos permiten hacer un diagnóstico claro del estado actual de la situación profesional de EMASEO EP tan relacionada con el emprendimiento y el uso de tecnologías digitales. Este análisis permite cumplir con las especificaciones de nuestro estudio, ya que, a pesar de las barreras estructurales y educativas, hay una alta motivación y un desarrollo emprendedor en este colectivo.

Uno de los hallazgos más relevantes es que, si bien la mayoría de los trabajadores tienen estudios de típica educación básica o media, existe una fuerte inclinación a aprender y capacitarse. Este es un dato importante ya que los niveles académicos bajos no equivalen a falta de interés para emprender. Esto confirma ciertas teorías previas de la investigación sobre la capacidad del colectivo operativo para participar en procesos de formación avanzada. La limitación es en realidad no la falta de disposición a ello, sino la ausencia de recursos o medios para lograrlo.

El alto uso del smartphone (91%) abre una oportunidad real y concreta para desarrollar estrategias digitales rentables, basadas en plataformas móviles sin necesidad de una infraestructura compleja. Esto confirma la viabilidad técnica del proyecto y orienta decisiones presentes y futuras referentes a la propuesta de diseño educativo y tecnológico.

Por otra parte, el hecho de que solamente un 36% haya tenido experiencias emprendedoras sugiere una amplia rendija por la que intervenir, siempre que vaya acompañada de un proceso de formación estructurada que incluya conocimientos técnicos combinados con habilidades personales, tales como liderazgo, gestión emotiva y planificación.

La percepción de barreras es muy similar a lo que aprecia Nico Schmitt en estudios de contexto laboral público, como la falta de capital, tiempo y conocimientos. Estas barreras no solo son reales, sino que también se conciben como inquebrantables, creando una sensación de impotencia o pasividad entre algunos trabajadores. Por ello, la estrategia tiene que ser holística: no es suficiente con formar, es necesario construir confianza, promover redes de apoyo, ofrecer opciones de financiamiento y establecer una cultura institucional de innovación.

El deseo de emprender tan grande (casi 80% entre "muy interesados" e interesados) sugiere que existe demanda. Este dato respalda la relevancia del proyecto y sugiere que los

resultados podrían ser altamente aceptados, siempre y cuando las condiciones reales del grupo objetivo sean tenidas en cuenta.

Los resultados confirman la conveniencia, la necesidad y la urgencia de poner en práctica estrategias digitales para fomentar el emprendimiento en el personal operativo. Las propuestas resultantes de este estudio deberán tomar como base estos hallazgos para encontrar soluciones prácticas, sostenibles, accesibles, que ayuden a desarrollar el potencial humano de EMASEO EP y, como resultado lógico, mejore su clima organizacional y sus valores sociales internos.

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Los resultados de este estudio clarificaron condiciones, barreras estructurales, y el potencial para el desempeño emprendedor del personal operativo de EMASEO EP, Mataje Occidental concretamente. En primer lugar, se demostró que, a pesar del bajo nivel educativo

(la mayoría ha estudiado escuela primaria o secundaria), a este grupo le interesa mucho la formación en emprendimientos. Por eso, de esto se puede deducir al menos una necesidad complementaria en las orientaciones de desarrollo institucional.

También se pudieron verificar datos y certificar que la accesibilidad a herramientas digitales tiene una relación muy estrecha con el uso de teléfonos inteligentes por parte de los encuestados, lo que refuerza técnicamente la viabilidad de desarrollos móviles tanto como de formatos adaptados a dispositivos digitales. Esto es ventajoso para reducir costos de funcionamiento y extender las labores de formación, pero, sobre todo, si fueran capaces de generar ingresos con contenido visual y muy interactivo.

Otro hallazgo importante es que las barreras de entrada al emprendimiento percibidas por la gente aquí tienen que ver sobre todo con problemas económicos, falta de conocimientos técnicos, y carencias de tiempo. La empresa no cuenta, sin embargo, con incentivos que fomenten este tipo de actitud, ni estructuras institucionales capaces de promover y facilitar el desarrollo de competencias empresariales en el personal de base.

Mediante nuestra investigación se logra demostrar que una estrategia de empresariado para este segmento no solo es factible sino que urge. De este modo, además de contribuir a la independencia económica de los trabajadores, se convertiría en un activo de la cultura organizacional y elevaría la motivación y la participación en la organización. La capacitación en empresariado se debe considerar como una herramienta para el empoderamiento (aumento de poder personal a través del conocimiento y la adquisición de competencias) y la dignificación del trabajo operativo.

El estudio ha demostrado que introduciendo medidas digitales de empresariado en EMASEO EP se pueden proporcionar unos ejemplos reproducibles en otros sectores públicos y así impulsar un desarrollo respetuoso de los talentos humanos, una gestión de vanguardia orientada a la equidad entre generaciones y géneros, innovación suficientemente comparada

con materiales anticuados pero con tecnologías sostenibles para promover crecimientos sostenibles económicos y en particular dentro del ámbito de la administración pública.

Recomendaciones

1. Poner en marcha una fase piloto de formación en empresa adaptada a terminales móviles, enfocándola al máximo posible en pequeñas clases con enseñanzas prácticas.

2. Elaborar materiales de enseñanza adaptados a la formación de nivel medio del cuerpo operativo, con soporte audiovisual, infografías y ejercicios prácticos que incluyan encarnación real.

3. Establecer redes internas capacitadas y de intercambio de experiencias dentro del cuerpo operativo para ayudar y estimular a sus propios colegas.

4. Concertar acuerdos con bancos o instituciones locales de crédito al desarrollo para facilitar el acceso a microcréditos o semilla que vaya primero a proyectos empresariales.

5. Incorporar a la cartera de desarrollo humano de EMASEO EP responsabilidades en materia de capacitación en competencias como empresa, asegurando que esta continuará siendo impulsada y evaluada.

6. En cuanto a las vías de difusión de proyectos llevados a cabo por el personal de empresa, saber distribuir bien dónde aplicar y darles hasta tierra.

7. Estimular jornadas de trabajo más flexibles o periodos de tiempo enteros intermedios del día con vistas a la formación personal solo para los trabajadores.

Referencias Bibliográficas

Cruz Mostacero, R. D. P. (2023). La capacitación para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en las Mypes, caso Inversiones Daensa de la ciudad de Trujillo, 2023. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/34944

Estrada Puente, K. J., & Torres Ronquillo, D. I. (2024). Plan de carrera y la motivación en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 9 de Octubre del cantón La Maná, 2023. https://repositorio.utc.edu.ec/items/7ea5a18f-4e7b-4ed2-908b-765ed7dc4a2c

Flores Marín, G. (2018). Gestión de residuos sólidos a través de sistemas de información geográfica en el distrito de Huancavelica, 2017. https://repositorio.unh.edu.pe/items/75a2d654-d386-4c82-aaf0-2e305b537593

Hilario Ureta, C. W., & León Justo, V. C. (2023). Transformación digital y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión-2022. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7272

Landy, D. I., León, M. T., & Montero, M. B. (2019). Comité de revisión técnica. https://www.celec.gob.ec/wp-content/uploads/2021/01/Revista-BPA-CELEC-EP_Low.pdf

Mena, F. C. (2021). La ciudad del vecindario es doméstica. En Quito: la ciudad que se disuelve-Covid 19 (p. 305). https://www.researchgate.net/profile/Jonathan-Menoscal/publication/387344313_El_COVID-

19_y_su_relacion_con_la_gestion_del_riesgo_de_desastres/links/6769c803c1b01354
65ef0b0c/El-COVID-19-y-su-relacion-con-la-gestion-del-riesgo-de-
desastres.pdf#page=290

Organización de las Naciones Unidas. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. https://sdgs.un.org/es/2030agenda

Panchi Guamangallo, B. P. (2023). Modelo de negocio para la creación de una empresa de monitoreo de contenedores de basura que contribuya a la adecuada gestión de la recolección de basura en la ciudad de Latacunga. https://repositorio.utc.edu.ec/items/76e707a3-69e2-4a22-bcd9-b90a70b950d8

Puente, K. J. E., & Ronquillo, D. I. T. (2024). Extensión La Maná. https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f3421207-66ae-4cae-89ec-e5a634eb3ac6/content

Urcia Orderique, D. F. (2022). Relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en asesores de ventas de una empresa privada de telecomunicaciones, Chiclayo 2019. https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9330

ANEXO A. ENCUESTA APLICADA A TRABAJADORES OPERATIVOS DE EMASEO EP

2	
3	**Ficha técnica:**
4	
5	Tipo de instrumento: Cuestionario estructurado
6	
7	Técnica aplicada: Encuesta digital mediante Google Forms
8	
9	Tamaño de muestra: 75 trabajadores operativos
10	
11	Población estimada: 250 trabajadores
12	
13	Margen de error: 10%
14	
15	Nivel de confianza: 95%
16	
17	Fecha de aplicación: Febrero-marzo 2025
18	
19	**Contenido de la encuesta (bloques):**
20	
21	Datos Generales: edad, género, nivel educativo, tipo de contrato, área de trabajo.
22	
23	Acceso a Herramientas Digitales: tipo de dispositivos, conexión a internet, modalidad de formación preferida.
24	
25	Experiencia y Conocimiento en Emprendimiento: participación previa, autoevaluación de capacidades.
26	
27	Barreras para Emprender: tiempo, capital, conocimientos, apoyo institucional.
28	
29	Interés en Capacitación: nivel de motivación, temas de interés, formatos de formación preferidos.

ANEXO B. RESULTADOS CUANTITATIVOS DE LA ENCUESTA

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje (%)
Primaria completa	24	32%
Secundaria incompleta	10	13%
Secundaria completa	26	35%
Bachillerato técnico	8	11%
Educación superior (cursos o tecnológicos)	7	9%
Total	**75**	**100%**

Dispositivo disponible	Frecuencia	Porcentaje (%)
Teléfono inteligente (smartphone)	68	91%
Computadora portátil o de escritorio	22	29%
Tableta	11	15%
No dispone de ningún dispositivo	4	5%
Total	**75**	**100%**

Ha participado en emprendimientos	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	27	36%

No	48	64%
Total	**75**	**100%**

Tipo de barrera percibida	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de capital económico	38	51%
Falta de tiempo	14	19%
Falta de conocimientos	12	16%
Miedo al fracaso	6	8%
Falta de apoyo institucional	5	6%
Total	**75**	**100%**

Nivel de interés expresado	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy interesado	33	44%
Interesado	26	35%
Poco interesado	9	12%
No está interesado	7	9%
Total	**75**	**100%**

ANEXO C. GUÍA DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

Preguntas guía:

¿Ha tenido alguna experiencia previa relacionada con el emprendimiento?

¿Qué tipo de apoyo institucional le parecería más útil para emprender?

¿Qué barreras personales o laborales percibe para iniciar un proyecto?

¿Cree que la capacitación digital puede mejorar sus oportunidades?

¿Qué temas le interesarían si se ofreciera una capacitación para emprender?

¿Cómo describiría su relación con las tecnologías digitales?

¿Cuál sería su principal motivación para participar en un programa de emprendimiento?

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD
TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **QUEVEDO FIGUEROA JORDY JAIR**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **6%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito, 23 de junio del 2026

COORDINACIÓN TITULACIÓN