

Research Type (Original)

Cultura Digital: El motor clave para potenciar la productividad laboral

Karin Rojas-Romero^{1*}, Rogelio Cohello-Aguirre², María Apolinario-Peña³, Wilver Auccahuasi-Aiquipa⁴, Deyvi Montalvo-Flores⁵

^{1,2,3,5} Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú

⁴ Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú

Autor correspondencia: krojasr@unfv.edu.pe

Información del artículo

Resumen

Palabras clave:
cultura digital,
productividad,
adaptabilidad,
tiempo y optimizar
comunicación.

Antecedentes: Los administrativos de una institución pública enfrentan problemas por no fomentar un ambiente ágil, adaptable y eficiente en su servicio, debido a que el 65% desconoce el uso de herramientas digitales como videollamadas, soluciones en la nube, herramientas compartidas para eliminar duplicidad de trabajo, etc. Estas tecnologías son clave para mejorar la gestión del tiempo, automatizar tareas repetitivas y optimizar la comunicación, en base a la problemática se presentó como

Objetivo: determinar la relación entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores de una Universidad.

Método: investigación de tipo aplicado, diseño no experimental y un nivel de investigación correlacional, la población se conformó por 92 colaboradores, mediante un muestreo no probabilístico de tipo censal, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento utilizado, el cuestionario de preguntas a partir de los indicadores de las variables.

Resultados: Los resultados mostraron que el estado en el que se encuentra la cultura digital y la productividad de los colaboradores presentan significancia, es decir, cuenta con una $p < .05$, por lo que se termina aceptando la hipótesis de investigación que están relacionadas.

Conclusiones: Se logró establecer la existencia de relación entre la experimentación que vienen presentado los colaboradores y el nivel de productividad de estos, con un nivel de significancia por debajo del (5%), aceptando la hipótesis de investigación, esto determina que el nivel de experimentación del personal al mostrarse en un estado promedio es reflejado de su productividad con relación a sus actividades.

Article info

Abstract

Key words:
digital culture
productivity
adaptability
time and optimize
communication.

Background: The administrative staff of a public institution face problems for not fostering an agile, adaptable and efficient environment in their service, due to the fact that 65% are unaware of the use of digital tools such as video calls, cloud solutions, shared tools to eliminate duplication of work, etc. These technologies are key to improving time management, automate repetitive tasks and optimize communication, based on the problems presented as follows

Objective: to determine the relationship between digital culture and the productivity of employees at a university.

Method: applied research, non-experimental design and a correlational level of research, the population consisted of 92 employees, using a non-probabilistic sampling of census type, the technique used was the survey and the instrument used, the questionnaire of questions from the indicators of the variables.

Results: The results showed that the state in which the digital culture and the productivity of the collaborators present significance it has a $p < .05$, so the research hypothesis that they are related ends up being accepted.

Conclusions: It was possible to establish the existence of relationship between the experimentation that the collaborators have been presenting and the level of productivity of these, with a level of significance below (5%), accepting the research hypothesis, this determines that the level of experimentation of the personnel when shown in an average state is reflected of their productivity in relation to their activities.

1. Introducción

En un contexto de la globalización, las compañías necesitan abordar nuevas estrategias que les permitan estar a la vanguardia del desarrollo de la tecnología, siendo necesario crear una cultura digital. Esta cultura digital abarca un conjunto de prácticas, formas de trabajo y costumbres relacionadas con las tecnologías digitales formando así nuevos patrones de comportamiento según Ricaurte citado en López y Mairena [1]. Desde otro lado, la productividad se refiere al nivel de eficiencia con el que las personas trabajan en una compañía para cumplir los objetivos organizacionales [2].

En los países Asia oriental y el Pacífico (AOP), Europa y Asia central (EAC), América Latina y el Caribe (ALC), Oriente Medio y Norte de África (OMNA), Asia meridional (AM), África al sur del Sahara (ASS), las empresas siguen adoptando herramientas digitales para optimizar procesos, mientras que en 2022 muchas pymes de ingresos bajos y medianos aún enfrentaban barreras como la falta de acceso a computadoras o internet. Entre 2020 y 2022, las microempresas que invirtieron en tecnología digital crecieron del 10 % al 20 %, y las grandes empresas del 20 % al 60 %. Asia Oriental destacó en regiones en desarrollo, pasando del 13 % al 54 % en adopción digital, frente a menos del 30 % en otras regiones al cierre de 2022 [3]. En este sentido, el Perú no es indiferente ante esta situación debido a la falta de capacidades para acoger tecnologías digitales que se convierte en un impedimento para mejorar la productividad, ya que el uso de herramientas digitales es vista como una forma de aumentar la productividad en las empresas [4]. En Colombia, de cada 44 empresas, 17 indicaron no tener ninguna medición sobre la productividad y otras 17 manifestaron no saber nada sobre productividad y calidad en sus operaciones [5].

Se puede señalar que los trabajadores del área administrativa de las universidades peruanas tampoco estaban preparados para afrontar este nuevo desafío, lo que afectó su productividad y los enfrentó a una nueva cultura digital. No se evidencia un entorno laboral donde la tecnología sea aprovechada para mejorar la eficiencia, y la falta de un clima organizacional positivo ha derivado en resultados desfavorables. En este contexto, es esencial promover la cultura digital, considerando sus distintas dimensiones, para fomentar el incremento de la productividad. En el contexto local, se evidencia una falta de cultura digital en las organizaciones, destacando la necesidad de herramientas digitales para mejorar actividades y competitividad. La pandemia de la COVID-19 reveló dificultades en empresas peruanas por la falta de preparación de trabajadores para usar estas tecnologías, afectando objetivos y generando malestar. Aunque la pandemia se estabilizó, el trabajo administrativo sigue en un modelo híbrido, requiriendo herramientas que lo optimicen. Cabe recalcar que [6] hacen hincapié a la importancia de la implementado en tecnología en el área administrativa y ventas; donde el impacto es del 7% de las compañías que usan el internet para realizar sus labores administrativas y solo el 17% para venta, lo cual inhibe la productividad empresarial.

Es muy importante saber que la institución educativa también tiene problemas relacionados con la productividad, provocados por la falta de desconocimiento de utilizar las herramientas digitales, no cuenta con habilidades digitales, falta de comunicación colaborativa para mejorar la eficiencia del servicio, el poder considerar como se relaciona la cultura digital y la productividad laboral, en beneficio de las instituciones. Por lo que nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura digital y productividad laboral de los colaboradores del área administrativa de una Universidad?, nos conlleva a poder conocer cuáles son las problemáticas entre estas dos variables pueden producir para poder plantear estrategias de mejora.

2. Revisión de Literatura

Según [6] sostienen en su artículo que solamente siete por ciento usa los medios digitales para realizar adquisiciones de productos por internet y el 17% lo utiliza para ofrecer sus productos. Por lo que llega a la conclusión que el 32% de las organizaciones cuentan con un sistema para la comercialización, 19% cuenta con el apoyo de un área informática y más de un 50% emplea la manualidad para administrar sus operaciones en sus procesos productivos. Concuera también [7], en su informe de artículo determina el servicio al cliente en la experiencia, implantada mediante la creación digital muestra un rendimiento positivo en la labor ($p \leq .05$) y el rendimiento teórico ($p \leq .05$). En relación a la participación y técnicas a partir de la evolución digital, se logró un suceso relevante en la tarea de la labor ($p \leq 0,05$) y el que hacer teórico ($p \leq 0,05$).

En el argumento de [8], con informe de su artículo ultimo a la calidad de la competitividad como el recurso humano, la trazabilidad de la comercialización y financiamiento dentro de su plan

estratégico vinculando su competitividad; mientras que por lo inverso las TICs incorporaron como fortalecimiento con la inversión del talento humano así alcanzando la efectividad de la producción total de elementos de los trabajadores. Respecto a [9] en su informe muestra que el manejo de TIC y la productividad es altamente significativa ($r = .712$; $p = .000$), en su informe detallando que estuvo descrita la correspondencia positiva moderada como una significancia media del entendimiento digital y tecnología en el uso del rendimiento del trabajo ($r = .434$, $p = .000$), con relación alta y significativo medio con respecto a la información empática de comunicarse y trabajo en equipo con vigor y la labor eficiente ($r = .769$, $p = .00$). I. Por otra parte, Arévalo et al. (2018), en su artículo manifiesta las relevancias, encontrada en la implementación de inversión para el uso de las (“TIC”) que tiene un impacto bueno y relevante en su productividad; así como también la buena gestión del conocimiento, el cual desempeña una función importante en corto y largo plazo.

En el ámbito internacional, el estudio realizado por [10] en su artículo, llega a la conclusión de que a pesar de que una medida comúnmente implementada es proporcionar tecnología a los empleados, manejando la tecnología para la gestión empresarial no está ampliamente extendido, teniendo en cuenta que el 33% se deben la oportunidad del desarrollo tecnológico. Asume el su estudio de [11] la demostración que el aumento del uso de los equipos de tecnología para la satisfacción laboral, determinando que la aplicación de las herramientas digitales tiene un impacto positivo con su comportamiento laboral ($t = 2.170$; $p = .030$), correlacionando la satisfacción laboral ($t = 5.732$; $p = .000$). Por otra parte, la investigación realizada por [12] en su artículo, fomenta el incremento profesional a través de la obtención de conocimientos. Llegando a deducir que el rendimiento empresarial puede ser más eficiente mediante la implementación adecuada de herramientas TIC que benefician los requerimientos de la organización y permitan la consecución efectiva de las actividades para lograr las metas organizacionales. Además, los factores como el talento humano, la motivación, la comunicación y la capacitación favorecen la inclusión de nuevas TIC en las PYMES. Mientras que el estudio de [13] considera que los ingresos derivados de la productividad guardan relación con la inversión en sesiones de capacitación para que los colaboradores puedan interactuar con los recursos tecnológicos y mejorar sus competencias, logrando demostrar una armonía organizacional de calidad, es necesario modificar la percepción desde la dirección y promover el uso de las TIC como un soporte, Después de revisar las investigaciones anteriores, es necesario examinar cada una de las variables del estudio.

En primer lugar, se encuentra la cultura digital, que se describe como un nuevo enfoque de cambio que implica la gestión del conocimiento con el nuevo mundo digitalizado. Este paradigma permite la creación, reproducción, distribución, almacenamiento, protección y publicación de conocimientos a través de una red interactiva, siendo los atributos indispensables para la cultura digital la intervención. De diferentes culturales se enmarca de los principios de variedad y autocracia presentes en las interacciones, motivando así la libertad de expresión. Como sostiene el autor [14] que la modificación y reconfiguración de la información disponibles a través de medios digitales, permitiendo la construcción y difusión de abstracción en versiones propias de los panoramas. Finalmente, se valora mediante acciones y noticias intransigentes, como información de contenidos.

Teniendo en cuenta la conceptualización de la cultura digital utilizada en este estudio de investigación se propone desde el marco de [15]. El análisis de la variable en estudio con sus respectivas dimensiones: Experimentación, Desarrollo y Despliegue, y Liderazgo y Transformación. Cada dimensión incluye diferentes indicadores que se explican a continuación:

(a) La primera dimensión, Experimentación, se refiere a la disposición para utilizar nuevas herramientas tecnológicas en el desempeño laboral con el fin de mejorar la eficiencia y potenciar las funciones empresariales. Sus indicadores son la indagación, la identificación de oportunidades y el uso de la tecnología. El indicador de indagación se refiere a la capacidad de reconocer la utilidad de los recursos digitales en el entorno de trabajo y a la disposición para aprender y utilizarlos en proyectos laborales. El indicador de identificación de oportunidades se refiere a la actitud de explorar nuevas aplicaciones tecnológicas. Finalmente, el indicador de uso de la tecnología hace referencia al uso constante de los medios digitales gracias a la práctica.

(b) La segunda dimensión, Desarrollo y Despliegue, se refiere a la planificación, control y compromiso necesarios para mantener la adaptabilidad a los cambios en la era digital. Sus indicadores son la rapidez y agilidad, el desarrollo y formación, y la comunicación abierta y fluida. La rapidez y agilidad se refiere a la capacidad de responder rápidamente a los cambios tecnológicos. El desarrollo y formación se refiere a la capacitación constante en nuevas herramientas digitales para mejorar la eficiencia. Finalmente, la comunicación abierta y fluida se refiere a la disposición para comunicarse

eficazmente mediante los medios digitales. La gestión eficiente del tiempo y la incorporación de tecnologías que faciliten las operaciones empresariales son el primer indicador que se debe considerar para la evaluación de la transformación digital. El segundo indicador está relacionado con la capacitación en el uso de plataformas digitales. La comunicación abierta y fluida es el tercer indicador que es crucial para la transferencia adecuada de conocimiento, experiencias y prácticas en una organización.

Por otro lado, la adaptación continua a las nuevas tendencias tecnológicas, el desarrollo de estrategias eficaces y el liderazgo permanente son los indicadores de la tercera dimensión, liderazgo y transformación, que se refiere a la importancia de la dirección para promover la transformación digital en varios niveles organizacionales.

La productividad laboral se refiere a la generación del proceso y su respectivo tiempo especificando los bienes, servicios que involucran en la labor del trabajador. Como así los atributos dado en porcentaje de logro de los objetivos de las metas establecidas por la organización. Para evaluar la productividad laboral, se pueden considerar diez dimensiones propuestas por [16]: toma en cuenta a la motivación del colaborador como resultado de su satisfacción laboral, para medir sus competencias y participación en el trabajo en equipo, como también el manejo de conflictos, cultura organizacional, liderazgo, formación y desarrollo y clima organizacional. Cada una de estas dimensiones tiene indicadores específicos que incluyen aspectos como los bonos y el aumento salarial, la atención a demandas, las aspiraciones personales y la vocación por el trabajo, la equivalencia subjetiva entre las expectativas del empleado y las condiciones laborales, el ambiente laboral, las aptitudes y los conocimientos, entre otros.

3. Metodología

La investigación es de tipo básico-aplicado, orientada a generar conocimientos para comprender interacciones funcionales entre entidades, sirviendo como base para investigaciones aplicadas [17]. Es de nivel correlacional, ya que establece asociaciones entre variables sin implicar causalidad. El diseño es no experimental, enfocándose en la recolección y análisis de datos, con un corte transversal, recolectando información en un único momento. [18]. El estudio se llevó a cabo en una Universidad de Lima Centro, específicamente con trabajadores del área administrativa, analizando la relación entre el uso de tecnologías de comunicación e información y su productividad laboral. El ámbito temporal abarcó de abril a diciembre de 2023. La población consistió en 120 colaboradores, y se seleccionó una muestra probabilística de 92, garantizando representatividad [19]. Los criterios de inclusión consideraron a quienes laboraron durante el presente año y participaron voluntariamente, mientras que los criterios de exclusión incluyeron a quienes no completaron el cuestionario, no desearon participar o estuvieron de permiso o vacaciones. La unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores administrativos de la universidad. Durante la recolección de datos, se utilizó la encuesta, la cual, según Espinoza, es diferente por facilitar el resumen de los datos por medio del análisis. Esta técnica hace uso de las preguntas con una forma de medir las dimensiones e indicadores a examinar. Por esto, generalmente es elegido por su adaptabilidad; porque puede llevarse a cabo por medio de correo electrónico, vía telefónica, en modo presencial o en línea [20].

Se considero como instrumento a la encuesta; que, como menciona Córdova, es un recurso el cual consta de preguntas (ítems) y el mismo que su contenido apunta a las variables que se desean calcular. Es necesario mencionar que estos son presentados teniendo en cuenta que la preguntas puedan abordar la posible solución para que el individuo lo solucione [21]. En el caso de esta investigación se tomó en cuenta antes de aplicar el instrumento paso por la validación por 5 expertos en la materia aplicando modelo de nivel de grado emitido por el juicio de expertos a partir del coeficiente de V de Aiken, teniendo en cuenta la teoría de valor obtenido mayor a 0.85 en cada Ítem en cuanto a la relevancia, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión estos atributos fueron evaluados en una escala de (5) Muy alto de aplicar,(4) alto, (3)bueno, (2)regular, (1) malo (el cual no es aplicable).Calculando en los dos instrumentó la misma metodología en la cual se aplicó las siguiente formula:

$$V = \frac{\bar{x} - 1}{k}$$

Donde: \bar{x} , es el promedio del intervalo de valor de los expertos en este caso sería el intervalo de 1 a 5, el cual colocaron cada experto en cada atributo como relevancia, pertinencia, coherencia, adecuación y comprensión, este es resto menos una unidad para luego ser dividido por k , que equivale al número más alto del intervalo y se le resta la unidad. Por lo que luego de aplicar la fórmula se analizó los dos instrumentos los cuales se pudo comprobar que las 36 preguntas obtuvieron la valides de cada uno de los ítems para cada instrumento obteniendo el valor más bajo de 0.85 y el más alto 1 según la teoría indica que es válida cuando su valor es mayor que .75, así mismo ambos instrumento fueron analizados para medir la confiabilidad el cuanto a los cuestionarios están detallados en los párrafos siguientes: El primero de ellos es la encuesta de la variable en estudio de la cultura digital elaboración propia, que está compuesto por 36 preguntas distribuidos en 3 dimensiones que son las siguientes: la experimentación, el desarrollo y despliegue. Los ítems que corresponden a esta investigación van a calificarse de acuerdo a una escala del tipo Likert cuyos valores y elucidaciones son las subsecuentes: 1= “Totalmente en desacuerdo”, 2= “En desacuerdo”, 3= “Indiferente”, 4= “De acuerdo” y 5= “Totalmente de acuerdo”. Asimismo, la sumatoria de las calificaciones puede ser determinada a uno de los siguientes niveles: Bajo, regular y alto. El segundo Cuestionario es de productividad; el cual consta de 36 preguntas repartidos en 10 dimensiones que son: motivación, satisfacción laboral, competencias, participación, trabajo en equipo, manejo de conflictos, cultura organizacional, liderazgo, formación y desarrollo del clima organizacional. Los mencionados reactivos o ítems pueden ser medidos por una escala de Likert, teniendo, usando los valores siguientes: 1= “Totalmente en desacuerdo”, 2= “En desacuerdo”, 3= “Indiferente”, 4= “De acuerdo” y 5= “Totalmente de acuerdo”. El total de puntuaciones pueden clasificarse en cualquier de los sucesivos niveles: Deficiente, promedio y eficiente. El cual se aplicó a 30 colaboradores como muestreo para medir el nivel de confiabilidad obteniendo como se indica en la tabla.

Tabla 1 Confiabilidad de los instrumentos

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Cultura digital	36	.986
Productividad	36	.896

Nota: Por medio de la tabla 1 se detalla en conformidad con los datos referentes a la confiabilidad, el cuestionario de cultura digital y el de productividad registran coeficientes alfa de Cronbach de .986 y 8.96, respectivamente.

Por lo tanto, se declaran altamente fiables y, en ese sentido, pueden ser utilizados en la presente investigación. Por lo que podemos indicar que los instrumentos son válidos y fiables para la presente investigación debido a que sus coeficientes son mayores de los .75 de coeficiente. Y pueden ser tomados por otros expertos. Se procedió a la investigación donde se llevó a cabo tras dialogar formalmente con la directiva de la Universidad para explicar el propósito del estudio y obtener la autorización necesaria para acceder a los trabajadores. Una vez aprobada la solicitud, se coordinaron las fechas para la aplicación de los instrumentos. A los participantes se les pidió firmar un consentimiento informado, explicándoles el objetivo del estudio y sus derechos. Luego, en las fechas acordadas, se les instruyó sobre cómo completar los cuestionarios. Finalmente, los datos recolectados fueron analizados estadísticamente para preparar el informe de tesis. Tras recopilar la información, se creó una base de datos en Microsoft Excel para realizar un análisis estadístico descriptivo y tabular las frecuencias y niveles de las variables, facilitando su interpretación. Luego, la base de datos se transfirió al software SPSS, donde se clasificaron las variables y se aplicó una prueba de normalidad para determinar si los datos seguían una distribución normal. Según los resultados, se seleccionó la prueba correlacional adecuada: el coeficiente R de Pearson para datos con distribución normal (prueba paramétrica) o Rho de Spearman para datos sin distribución normal (prueba no paramétrica).

4. Resultados

En este apartado se muestra el análisis de los datos de la investigación tras aplicar la metodología de procesamientos de datos antes mencionados. Por lo que describiremos si nuestros datos son normales dentro de la teoría de paramétricos o no paramétricos.

4.1. Prueba de normalidad

Tabla 2: Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
----------------	------------------	---

Hipótesis alterna Valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal

Nota: según [22], el artículo discute la relevancia de evaluar la normalidad de los datos antes de aplicar pruebas estadísticas, destacando métodos como las pruebas de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov, También se determina la normalidad de la distribución utilizando el valor p como coeficiente para evaluar la hipótesis. Según lo mostrado en la tabla, si el valor de p para la normalidad es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa; de lo contrario, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa.

Tabla 3 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
CULTURA DIGITAL	.218	92	<.001	.809	92	<.001
Experimentación	.225	92	<.001	.804	92	<.001
Desarrollo y despliegue	.218	92	<.001	.809	92	<.001
Liderazgo y transformación	.218	92	<.001	.809	92	<.001
PRODUCTIVIDAD	.226	92	<.001	.803	92	<.001

Nota: Por medio de la tabla 9, la prueba referente a normalidad para establecer la bondad del convenio de las reparticiones para las variables cultura digital y productividad; igual que en lo que respecta a las dimensiones experimentación, desarrollo y despliegue, liderazgo y transformación, se fijó administrar la prueba Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra compuesta de 92 trabajadores de una universidad; proporcionando a manera de resultado para la variables y dimensiones valores que se ubicaban menor a 0,05; por ende, es admitida la hipótesis alterna del estudio, admitiendo que los datos que componen a la variable no continúan una repartición normal. Consecuentemente, se administró el estadígrafo de Rho Spearman para el análisis de muestras paramétricas en las hipótesis establecidas y valorar el grado de correspondencia en medio de las variables y dimensiones de la investigación.

4.2. Análisis inferencial bivariada

Tabla 4 Niveles de correlación bilateral

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable.
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media.
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil.
0.00	No existe correlación.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil.
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Mondragón, M. (2014)

4.3. Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística

H_0 No existe relación significativa entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú

H_a Existe relación significativa entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú

Tabla 5 Prueba de hipótesis general

			Cultura digital	Productividad
Rho de Spearman	Cultura digital	Coefficiente de correlación	1.000	.880
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	92	92
Productividad	Productividad	Coefficiente de correlación	.880	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

N	92	92
---	----	----

Nota: Mediante la tabla 11, se halló que la correspondencia en medio de las variables cultura digital y la productividad se ubica significativa al nivel 0,880 positivo; a causa de esto, es posible inducir la concurrencia de una correlación positiva imponente en medio de las variables de la investigación. Exhibe una órbita de propensión positiva; consecuentemente, es posible llegar a la deducción que la correspondencia es derechamente proporcional; en otras palabras, a una mayor injerencia de la cultura digital mayor va a ser la productividad, en beneficio de una Universidad del Perú

Decisión: Acorde con el Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 señala el rechazo de la hipótesis nula y admisión de la alterna; aseverando que, si se presenta una correspondencia positiva considerable entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores de la Universidad.

4.4. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis estadística

H_0 No existe relación significativa y directa entre la experimentación y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú.

H_a Existe relación significativa y directa entre la experimentación y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú.

Tabla 6 Prueba de hipótesis específica 1

			Experimentación	Productividad
Rho de Spearman	Experimentación	Coeficiente de correlación	1.000	.797
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	92	92
	Productividad	Coeficiente de correlación	.797	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	92	92

Nota: Presente en la tabla 12, se descubrió que la correspondencia entre la dimensión experimentación y la variable productividad es significativa con el nivel 0,797 positivo; por ende, es posible deducir que concurre una correspondencia positiva considerable entre las variables de estudio. Presenta un espiral de predisposición positiva; es por ello que, es posible inducir que la relación es directamente proporcional; en otros términos, a una injerencia mayor de la dimensión experimentación mayor va a ser la productividad, en favor a la Universidad.

Decisión: Conforme al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 revela la refutación de la hipótesis nula y aceptación de la alterna; aseverando que, si se presenta una correspondencia positiva considerable entre dimensión experimentación y variable productividad de los colaboradores de la investigación.

4.5. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis estadística

H_0 No existe relación significativa y directa entre el desarrollo y despliegue y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú

H_a Existe relación significativa y directa entre el desarrollo y despliegue y la productividad de los colaboradores de una Universidad del Perú

Tabla 7 Prueba de hipótesis específica 2

			Desarrollo y despliegue	Productividad
Rho de Spearman	Desarrollo y despliegue	Coeficiente de correlación	1.000	.903
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	92	92
	Productividad	Coeficiente de correlación	.903	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.

Nota: En la tabla 13, se encontró que la relación entre la dimensión desarrollo y despliegue y la variable productividad es significativa al nivel de 0,903 positivo; por lo tanto, se puede inducir que existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiesta una curva de tendencia positiva; por lo tanto, se puede deducir que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor injerencia de la dimensión desarrollo y despliegue mayor será la productividad, en beneficio de una Universidad del Perú.

Decisión: De acuerdo al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; afirmando que, si existe una correlación positiva considerable entre la dimensión desarrollo y despliegue y la variable productividad de los colaboradores.

4.6. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis estadística

H_0 No existe relación significativa y directa entre el liderazgo y transformación y la productividad de los colaboradores de la Universidad.

H_a Existe relación significativa y directa entre el liderazgo y transformación y la productividad de los colaboradores de la Universidad

Tabla 8 Prueba de hipótesis específica 3

			Liderazgo y transformación	Productividad
Rho de Spearman	Liderazgo y transformación	Coefficiente de correlación	1.000	.903
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	92	92
	Productividad	Coefficiente de correlación	.903	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	92	92

Nota: De acuerdo a la tabla 14, se halló que la correspondencia en medio de dimensión liderazgo y transformación y la variable productividad es significativa respecto con el nivel 0,903 positivo; debido a ello, es posible deducir que concurre una correspondencia positiva y considerable entre las variables de la investigación. Exhibe una curvatura con tendencia positiva; por ende, es posible alcanzar la deducción de que la correlación es directamente proporcional; en otras palabras, que a una más elevada injerencia en la dimensión liderazgo y transformación más elevada será la productividad, en beneficio de la investigación en estudio.

Decisión: Según el Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 enseña que se impugna la hipótesis nula y se accede a la hipótesis alterna; con la afirmación de que, si se presenta una correlación positiva considerable entre la dimensión liderazgo y transformación y la variable productividad de los colaboradores.

5. Discusión

Se analizaron los resultados relacionados con la cultura digital, sus dimensiones, la productividad laboral y sus respectivas dimensiones. La información se recopiló mediante cuestionarios basados en encuestas, contrastando estos resultados con investigaciones previas para una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

Para el primer objetivo específico, se encontró una asociación positiva y significativa entre la experimentación y la productividad laboral ($r = 0.797$, $p < 0.05$), validando la hipótesis. Arévalo et al. [23], concluyeron que la inversión en tecnologías de la información (TIC) impacta positivamente en la productividad, mientras Benites et al. [24], destacaron que los factores de calidad y capital humano fortalecen la competitividad al integrarse con TIC.

En relación con el segundo objetivo, el desarrollo y despliegue digital se correlacionaron significativamente con la productividad ($r = 0.903$, $p < 0.05$). Orellana [25] resaltó que, además de adquirir herramientas tecnológicas, es necesario capacitar y motivar al personal para potenciar los activos organizacionales. Guzmán et al. [26] observaron que la innovación digital mejora el rendimiento laboral, y Chamba et al. [27] concluyeron que las TIC aplicadas a las necesidades específicas fomentan el cumplimiento de objetivos organizacionales.

Para el tercer objetivo, el liderazgo y la transformación digital mostraron una relación positiva con la productividad ($r = 0.903$, $p < 0.05$). Guzmán et al. [26] señalaron que las políticas de transformación digital incrementan el desempeño laboral, mientras Ticona [28] evidenció que la comunicación efectiva influye significativamente en la eficiencia organizacional. Reyes et al. [29] encontraron que el uso de tecnología mejora la eficacia y satisfacción laboral, promoviendo la competitividad empresarial.

Los resultados coinciden con estudios previos que enfatizan la relevancia de las TIC para la comunicación, el cumplimiento de tareas y el desarrollo de competencias tecnológicas en entornos laborales globalizados. Ruiz et al. [30] y Orellana [25] destacaron que la capacitación en TIC es esencial para mejorar el clima laboral y la productividad.

6. Conclusiones

A nivel del objetivo general, se determinó afinidad entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores de la Universidad, con una significancia estadística por debajo del margen de error de .05, confirmando la hipótesis de investigación que existe relación. La cultura digital en la empresa se encuentra en un nivel bajo, reflejándose en una productividad de manera ineficiente la implementación de una cultura digital puede mejorar significativamente la productividad laboral reduciendo los tiempos, eliminando duplicidad de trabajo, utilizando la nube como medio de trabajo en equipo, adaptándose a los cambios, fomentando la innovación generando compromiso y satisfacción al usuario, como también no solo mejorar su productividad laboral, sino también permite mantenerse relevantes y competitivas en un entorno empresarial en constante evolución.

En el primer objetivo específico, se estableció la relación entre la experimentación de los colaboradores y su productividad. La significancia estadística es menor al 5% permitió aceptar la hipótesis, indicando que un nivel promedio de la experimentación, al promover dentro de la universidad, se pueden identificar soluciones más eficientes y adaptarse rápidamente a los cambios que existe en la actualidad, lo que conduce a una mejora en la productividad promedio en sus actividades, fomentando una mentalidad abierta hacia la innovación y la prueba de nuevas ideas y tecnologías dentro de la Universidad.

Respecto al segundo objetivo, se verificó la analogía entre el desarrollo y despliegue cultural de los colaboradores y su productividad. Dio como resultado un coeficiente de significancia menor a .05 que evidenció que el proceso de creación, implementación y difusión de soluciones digitales en la universidad garantiza que las herramientas digitales se integren de manera efectiva en los procesos laborales, optimizando tareas y mejorando la eficiencia operativa teniendo como resultado un nivel promedio en ambos aspectos.

Finalmente, el tercer objetivo confirmó concordancia entre liderazgo y la productividad percibida, mostrando un nivel promedio en transformación y resultados, con un $p < .05$ en relación se obtiene empleados motivados, aumentando su compromiso y satisfacción, con capacidad de liderar y guiar a sus equipos en la adopción de una cultura digital. Un liderazgo efectivo en este ámbito facilita la transición hacia entornos digitales, asegurando que los empleados estén comprometidos y alineados con los objetivos de transformación, lo que resulta un mejor desempeño y productividad.

7. Referencias

- [1] J. d. R. M. López y E. C. L. MAIRENA, «Brecha digital en la educación superior.», *Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas*, vol. vol. 7, n° no 1, pp. p. 56-70., 2024.
- [2] M. J. R. y. P. C. O. R. Prada, «Prada, R., Rueda, M. & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. , 41(45),» *Revista Espacios* <https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>, vol. Vol. 41 (45), n° Art. 6, pp. 1-19, 2020.
- [3] B. Mundial, «"La digitalización global en 10 gráficos",» Banco Mundial, 5 marzo 2024. [En línea]. Available: <https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2024/03/05/global-digitalization-in-10-charts>. [Último acceso: 30 Julio 2024].

- [4] F. D. R. Marcelo, «Adopción e impacto de las TIC en la gestión de microempresas.» *Revista científica en ciencias sociales*, vol. 3, n° 1, pp. 49-68, 2021.
- [5] D. López López, «Factores de calidad que afectan la productividad y competitividad de las micros, pequeñas y medianas empresas del sector industrial metalmecánico.» *Entre Ciencia e Ingeniería*, vol. 10, n° 20, pp. 99-107, 2016.
- [6] L. L. y R. A. C. Verastegui Huanca, «Caracterización de las TICs en las empresas peruanas.» *Global Business Administration Journal*, vol. 3, n° 1, pp. 18-24, 2020.
- [7] C. N. N. F. W. & V. W. Guzmán, «Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru.» *International Journal of Data and Network Science*, vol. 4, n° 4, pp. 337-346, 2020.
- [8] L. R. C. R. M. M. A. I. M. & J. P. Benites, «Análisis de los factores de competitividad para la productividad sostenible de las PYMES en Trujillo (Perú).» *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, vol. 29, n° 1, p. 208–236, 2020.
- [9] T. M. Julia, «Uso de las TIC y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de las universidades nacionales.» *Revista De Investigaciones De La Escuela De Posgrado De La UNA PUNO*, vol. 9, n° 3, pp. 1782-1791., 2020.
- [10] F. J. y P. E. M. P. Pedro Antonio García Tudel, «Tecnologías digitales para la formación en empresas y entidades de la economía social.» *Revista científica de educación y comunicación*, vol. 1, n° 24, pp. 1-10, 2022.
- [11] I. M. M. & S. N. Saptá, «The Role of Technology, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Improving Employee Performance during the Covid-19 Pandemic.» *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, vol. 1, n° 495–505, p. 8, 2021.
- [12] A. R. Y. J. I. & R. W. Chamba, «Incidencia de las TICs en el desempeño laboral de empleados en las pymes de Machala.» *Digital Publisher CEIT*, vol. 6, n° 3, pp. 235-248, 2021.
- [13] W. Orellana, «Importancia de manejo las TIC en el clima laboral y su efecto en la organización.» *Magazine De Las Ciencias:Revista De Investigación E Innovación*, vol. 3, n° 2, pp. 73-82., 2018.
- [14] A. Uribe, «Cultura digital emergente y prácticas educativas expandidas.» *Reflexiones desde Platóhedro*, vol. 51, n° 9577, pp. 117-127, 2020.
- [15] W. Orellana, «Importancia de manejo las TIC en el clima laboral y su efecto en la organización.» *Magazine De Las Ciencias:Revista De Investigación E Innovación*, vol. 3, n° 2, pp. 73-82, 2018 .
- [16] M. & R. C. Cequea, «Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano.» de *5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*. , Venezuela, 2021.
- [17] R. H. y C. Mendoza, «Metodología de la investigación.» México, McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V, 2020, pp. 174-175.
- [18] A. M. J. S. A. L. J. & C. L. Cvetkovic, «Estudios transversales. Rev. Fac. Med. Hum., 21(1), 164-170. doi:10.25176/RFMH.v21i1.3069,» *Facultad de Medicina Humana URP*, vol. 21, n° 2308-0531, pp. 179-185, Enero 2021.
- [19] H. e. a. Ñaupas, *Metodología de la investigación cuantitativas, cualitativa y redacción de tesis (5ta. ed.)*, Lima: Editorial Académica , 2018, pp. ÑAUPAS, H., et al. *Metodología de la investigación cuantitativas, cualitativa y redacción de tesis (5ta. ed.)*.

- [20] E. Espinoza, «Las variables y su operacionalización en la investi-gación educativa. Segunda parte.» *Conrado*, vol. 15, n° 69, p. 241, 2019.
- [21] I. Córdova, *Instrumentos de investigación*, Lima: 1st ed., San Marcos, 2018.
- [22] C. R.-R. E. H.-P. y. N. H.-P. Y. Sánchez-Solis, «Importancia de Conocer la Normalidad de los Datos Utilizados en los Trabajos de Investigación por Tesistas,» *Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, vol. 17, n° 2, p. 404–413, 2024.
- [23] J. A. e. al, «Impacto de las TIC en la productividad,» *Latinoamericana de Administración*, vol. 10, n° 2, p. 45–58, 2018.
- [24] J. B. e. al., «Competitividad y factores asociados,» *Revista Científica de Economía*, vol. 7, n° 3, p. 112–124, 2020.
- [25] A. Orellana, «Importancia del manejo de TIC en el clima laboral,» *Revista de Ciencias Sociales*, vol. 5, n° 1, p. 23–30, 2018.
- [26] R. G. e. al., «Transformación digital y productividad laboral,» *Journal of Organizational Studies*, vol. 9, n° 4, p. 87–98, 2020.
- [27] M. C. e. al., «Aplicación de TIC y metas organizacionales,» *Revista Tecnológica*, vol. 12, n° 2, pp. 65-76, 2021.
- [28] P. Ticona, «Eficiencia organizacional y comunicación,» *Revista de Administración y Negocios*, vol. 6, n° 3, p. 39–49, 2020.
- [29] L. R. e. al, «Uso de tecnología y satisfacción laboral,» *Revista de Innovación Empresarial*, vol. 8, n° 5, p. 101–115, 2021.
- [30] F. R. e. al., «Efecto de la tecnología en el desempeño laboral,» *Revista de Psicología Laboral*, vol. 11, n° 4, p. 78–89, 2022.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores		Metodología
			Variable 1: Cultura digital		
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Tipo de investigación:
¿Cuál es la relación entre la cultura digital y productividad laboral de los colaboradores del área administrativa de una Universidad?	Evaluar la cultura digital y la productividad laboral, analizando su correlación, en los colaboradores del área administrativa de una Universidad.	Existe relación significativa entre la cultura digital y la productividad de los colaboradores del área administrativa de una Universidad.	Experimentación	Indagación Identificación de oportunidades	Básica
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Desarrollo y despliegue	Uso de la tecnología	Conformada por los colaboradores de la universidad de 120
				Rapidez y agilidad	
¿Cuál es la relación entre la experimentación y productividad laboral de los colaboradores?	Determinar la relación de la experimentación digital con la productividad de los colaboradores del área administrativa con respecto a su labor.	Existe relación significativa y directa entre la experimentación y la productividad de los colaboradores.	Liderazgo y transformación	Desarrollo y formación Comunicación abierta y fluida Adaptación continua Desarrollo de estrategias Liderazgo permanente	Técnicas e instrumentos:
¿Cuál es la relación entre el desarrollo y despliegue y productividad laboral de los colaboradores?	Determinar la relación de la evolución digital con la productividad de los colaboradores del área administrativa con respecto a su labor.	Existe relación significativa y directa entre el desarrollo y despliegue y la productividad de los colaboradores.	Variable 2: Productividad		Encuesta y cuestionario
¿Cuál es la relación entre el liderazgo y transformación y productividad laboral de los colaboradores?	Determinar la relación del liderazgo con la transformación digital y la productividad de los colaboradores del área administrativa con respecto a su labor.	Existe relación significativa y directa entre el liderazgo y transformación y la productividad de los colaboradores.	Dimensiones	Indicadores	
			Motivación	Aspectos de la empresa Aspectos del trabajador	
			Satisfacción laboral	Cumplimiento de expectativas Ambiente laboral	
			Participación	Organización del trabajo Toma de decisiones	
			Trabajo en equipo	Responsabilidad individual y colectiva Desempeño conjunto	
			Manejo de conflictos	Relaciones interpersonales Negociación entre trabajadores	
			Liderazgo	Nivel de influencia Nivel de motivación	
			Formación y desarrollo	Capacitaciones Formación laboral	

Anexo 2.
Instrumentos

Cuestionario de cultura digital

Estimado colaborador, el cuestionario tiene como objetivo evaluar la percepción de la cultura digital de los colaboradores del área administrativa de una Universidad; por tal motivo, se solicita su colaboración llenándolo.

Instrucciones

Lea cada ítem y marca con una “X”, por enunciado, solo la opción de respuesta que concuerde con su opinión. Recuerde que no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”; solo se pide que responda con honestidad. Además, la respuesta que marque es totalmente reservada y será confidencial.

Sin más que agregar, conteste cada uno de los ítems tomando en cuenta los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Cultura digital						
Nº	Experimentación	1	2	3	4	5
1	Se reconocen las herramientas tecnológicas que se adapten a espacios laborales específicos.					
2	Se ofrecen capacitaciones sobre los recursos tecnológicos recomendados.					
3	El personal promueve activamente el uso de las herramientas tecnológicas.					
4	El uso de las herramientas tecnológicas es coherente con las políticas de trabajo.					
5	Se identifican las oportunidades de acuerdo al perfil competencial del empleado.					
6	El entorno laboral brinda los recursos necesarios para el desenvolvimiento exitoso.					
7	El conocimiento especializado de cada trabajador apertura el cumplimiento de los estándares de calidad.					
8	Se realiza una toma de decisiones que facilita el logro de objetivos.					
9	Se emplean recursos tecnológicos que coadyuvan al cumplimiento de las tareas asignadas, tanto de forma individual como grupal.					
10	Los trabajadores se brindan un apoyo mutuo para poder emplear los recursos tecnológicos eficazmente.					
11	En la empresa se emplean herramientas tecnológicas con la finalidad de concretar los resultados esperados.					
12	Se busca motivar al personal a usar los recursos tecnológicos mencionándoles los beneficios.					
Nº	Desarrollo y despliegue	1	2	3	4	5
13	Mientras los empleados demuestran un incremento en su velocidad de trabajo utilizando herramientas tecnológicas, la empresa los recompensa.					
14	Un desempeño que tome en cuenta como criterio de eficacia la gestión de tiempo a través de la inclusión tecnológica, posibilita que se alcancen las metas.					
15	Las competencias de los empleados en el uso de tecnologías, permiten que culminen sus actividades en el tiempo estipulado.					
16	La distribución estratégica de roles implica que los trabajos se desarrollen en un menor periodo.					
17	Recibir una instrucción especializada para el uso del recurso tecnológico apropiado para la tarea, viabiliza un trabajo en equipo.					
18	El entrenamiento en el uso de tecnologías se lleva a cabo tras sostener un diálogo con los trabajadores respecto a su implementación.					
19	La empresa considera fundamental que, como parte de la formación laboral, se incluya el uso competente de los recursos tecnológicos.					
20	En la empresa se pretende promover el uso de tecnologías en el trabajo a través del reconocimiento y de mejores remuneraciones.					
21	Es común que en la empresa exista una comunicación constante y propicia para reforzar los principios que rigen el trabajo.					
22	Los empleados demuestran conocimientos sobre cómo informar exitosamente a través de plataformas digitales.					

23	Los trabajadores son lo suficientemente asertivos cuando intercambian información virtualmente.					
24	Los recursos tecnológicos permiten estar en contacto con los directivos pese a que están ocupados.					
N°	Liderazgo y transformación	1	2	3	4	5
25	En el trabajo se busca una adaptación tecnológica conforme a las exigencias actuales.					
26	Se incentiva a los trabajadores a usar herramientas tecnológicas de vanguardia como ventaja competitiva.					
27	El personal posee apertura a la experiencia con nuevas tecnologías.					
28	La empresa retribuye a los empleados que se ciñen a las directrices de mejora continua por medio de la inclusión de nuevas tecnologías.					
29	Se planean estrategias para realizar capacitaciones que fomenten la aceptación de nuevas tecnologías en el trabajo por parte del personal.					
30	Se evalúa cómo incorporar los recursos tecnológicos en las áreas de trabajo a fin de que agilicen los procesos.					
31	En la empresa se idean métodos para seleccionar oportunamente las recompensas que fomenten la efectividad en el uso de tecnologías.					
32	Se maneja una mirada estratégica para gestionar los procedimientos tecnológicos; de modo que se coincida con la misión y visión empresariales.					
33	Se aprecia que los superiores estimulan el uso de tecnologías mediante su interacción continua con el personal.					
34	Se supervisa a los empleados sobre su desempeño como equipo utilizando los recursos tecnológicos disponibles.					
35	Se observa un liderazgo destinado a motivar que el personal recurra a la tecnología para innovar en su trabajo.					
36	Se orienta a los empleados para que recurran a las plataformas digitales cuando desarrollen sus tareas y necesiten cooperar con sus compañeros.					

Cuestionario de productividad

Estimado colaborador, el cuestionario tiene como propósito examinar la percepción sobre la productividad de los colaboradores del área administrativa de una Universidad; por tal motivo, se solicita su colaboración llenándolo.

Instrucciones

Lea cada ítem y marca con una "X", por enunciado, solo la opción de respuesta que concuerde con su opinión. Recuerde que no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas"; solo se pide que responda con honestidad. Además, la respuesta que marque es totalmente reservada y será confidencial.

Sin más que agregar, conteste cada uno de los ítems tomando en cuenta los siguientes valores:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Productividad						
N°	Motivación	1	2	3	4	5
1	Una de las políticas de la empresa consiste en que los superiores retroalimenten positivamente a los trabajadores.					
2	Se informa periódicamente a los trabajadores respecto a los cambios administrativos sobre sus fechas de pago, aumentos salariales, etc.					
3	La empresa considera como un indicador de eficiencia laboral el uso de nuevas tecnologías para agilizar la comunicación en la empresa.					
4	Se diseñan tácticas que refuercen los sistemas de recompensa y su cumplimiento.					
N°	Satisfacción laboral	1	2	3	4	5
5	Se difunden conocimientos relativos al manejo óptimo de herramientas tecnológicas para adecuarse a un mercado competitivo.					
6	Se recurre a las tecnologías con la finalidad de simplificar las actividades programadas.					
7	Se planifica el acondicionamiento de los espacios de trabajo.					
8	Las condiciones del entorno laboral como la iluminación, ventilación y la higiene facilitan la comodidad del empleado e incrementan su rapidez de trabajo.					
N°	Competencias	1	2	3	4	5
9	El personal dispone de la experiencia propicia para ajustarse con prontitud a las demandas laborales.					

10	Los trabajadores son lo suficientemente aptos como para convertir una circunstancia fortuita en una oportunidad de mejora.					
11	La calidad de los conocimientos manejados por los empleados aumenta la rapidez de su respuesta laboral.					
12	Los empleados acostumbran socializar sus conocimientos en el ambiente de trabajo de manera didáctica.					
N°	Participación	1	2	3	4	5
13	La sólida estructura jerárquica de la organización posibilita que se adapte pese a los inconvenientes del contexto.					
14	Se elaboran estrategias que comportan una evaluación previa sobre la designación de actividades laborales.					
15	Se escogen alternativas tecnológicas que favorezcan el desarrollo ágil de las funciones.					
16	La toma de decisiones en la empresa es racional y estratégica debido a que los profesionales poseen una adecuada formación en la empresa.					
N°	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5
17	La colaboración entre los miembros de la organización beneficia la facilidad con que se cumplan las tareas a tiempo.					
18	Debido a la formación del personal, son capaces de equilibrar las demandas individuales como grupales.					
19	La empresa estima que las estrategias deben ser diseñadas en equipo a fin de contrastar opiniones.					
20	Se identifica que los superiores asumen una posición de liderazgo para garantizar que el equipo alcance las metas grupales.					
N°	Manejo de conflictos	1	2	3	4	5
21	Las relaciones establecidas en la organización son cohesionadas mediante el liderazgo constante.					
22	El personal es consciente de que una comunicación efectiva es la base para que las interacciones laborales concuerden con los objetivos de la entidad.					
23	En la empresa se puede efectuar una negociación productiva debido a una comunicación asertiva.					
24	Los conflictos de adaptación en la empresa son solucionados mediante una conversación que incluya la posibilidad de negociar.					
N°	Cultura organizacional	1	2	3	4	5
25	Los valores organizacionales toman en cuenta la necesidad de innovación a partir de las dificultades.					
26	Los principios que caracterizan a la organización prevalecen en el accionar del personal debido a que, a través del monitoreo, son fortalecidos.					
27	Los resultados organizacionales contemplan el posicionamiento líder.					
28	Se ofrece asistencia a los trabajadores que presenten dificultades para consumir los planes propuestos.					
N°	Liderazgo	1	2	3	4	5
29	En la empresa existe una cultura de liderazgo para reducir los tiempos de los trabajadores.					
30	Los supervisores influyen en el personal manteniendo una comunicación respetuosa y persuasiva.					
31	Se motiva a los trabajadores a fin de que concreten los objetivos antes de los límites de tiempo definidos.					
N°	Formación y desarrollo	1	2	3	4	5
32	Las sesiones de capacitación se centran en que los empleados se familiaricen con las herramientas tecnológicas.					
33	Se lidera a los trabajadores para que adquieran los conocimientos y competencias requeridos.					
34	El entrenamiento del personal contribuye a que detecten oportunidades para optimizar la gestión de recursos.					
N°	Clima organizacional	1	2	3	4	5
35	En el entorno laboral se observan interacciones efectivas a partir de una comunicación cordial.					
36	Se aprecia que las relaciones en el trabajo se organizan estratégicamente a través de un liderazgo continuo.					