



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Entorno Digital y Adaptabilidad al Cambio en Instituciones de Educación Superior”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

Bachiller en Comunicación Estratégica

PRESENTADO POR:

Cerna Sabogal, Diana Fiorella - Administración y Dirección de Negocio

Huamani Baldeon, Jerci Mauricio - Comunicación Estratégica

Matos Dapena, Erika Andrea - Administración y Dirección de Negocios

Vasquez Rios, Angela Giselle - Administración y Dirección de Negocio

ASESOR:

Mg. Aparicio Albarracín, Roxana Alexandra

(ORCID - 0000-0002-6930-3718)

**LIMA – PERÚ
2022**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

Eduardo Enrique Haro Yanqui
Félix Fernando Felipa Huamán

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia y mi novio por el apoyo que me brindaron y especialmente a mi hermano que me ayuda siempre desde el cielo con todo.

Erika Matos Dapena

Con mucho amor les dedico este trabajo a mi mamá y hermanas, por su compañía y aliento en mi camino académico y profesional.

A mi papito, que desde el cielo ha guiado mis pasos y me ha impulsado a seguir adelante y sin su luz, nada de esto sería posible.

A mi gran compañero de vida, que me ha acompañado y apoyado en cada minuto de este proceso y siempre estuvo para darme los ánimos necesarios.

A mis lomitos amados, Doky y Sasha, que me han apoyado en cada amanecida con su fiel compañía.

Diana Cerna Sabogal

Dedico este trabajo a todas las personas que me apoyaron en este camino, a mi familia y en especial a mi madre que me guía desde el cielo.

Jerci Mauricio Huamaní Baldeón

A todos esos seres de luz que me inspiraron a ir más allá de lo conocido.

Ángela Giselle Vásquez Ríos

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mi familia y mi novio por el apoyo para poder realizar esta investigación.

Agradezco a Dios y a mi hermano que es mi ángel que me guía y me cuida desde el cielo.

Erika Matos Dapena

Agradezco a Dios, por guiarme siempre y acompañarme en cada paso que doy.

Agradezco a mi familia, por estar siempre conmigo y brindarme su apoyo incondicional.

Agradezco a mis compañeros de trabajo por el trabajo en equipo y apoyo mutuo.

Agradezco a la asesora Mg, Roxana Albarracín por su compañía en esta etapa, por su orientación y su paciencia con la elaboración de esta investigación.

Diana Cerna Sabogal

Agradezco a mi familia por el apoyo brindado y a la asesora Mg. Roxana Albarracin por su dedicación y ayuda para realizar este proyecto de investigación.

Jerci Mauricio Huamaní Baldeón

Agradezco a Dios, a mis amados hijos; por enseñarme a ser cada día mejor ser humano.

A mis compañeros de tesis y a nuestra asesora Roxana; gracias infinitas por ser piezas exactas para alcanzar este logro.

Ángela Giselle Vásquez Ríos

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	16
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	18
1.4 Alcance de la solución	20
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	21
2.1 Descripción de la realidad problemática	21
2.1.1 Planteamiento del problema	21
2.1.2 Formulación del problema	24
2.1.2.1 Problema general	24
2.1.2.2 Problemas específicos	25
2.1.3 Objetivos de investigación	25
2.1.3.1 Objetivo general	25
2.1.3.2 Objetivos específicos	25
2.1.4.2 Justificación metodológica	25
2.1.4.3 Justificación práctica	26
2.1.5 Limitaciones de la investigación	26
2.1.6 Viabilidad de la investigación	27
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	28
3.1 Antecedentes	28
3.1.1 Antecedentes Nacionales	28
3.1.2 Antecedentes internacionales	29
3.2 Marco teórico	31
3.2.1 Entorno digital	31
3.2.2 Adaptabilidad al cambio	36
3.3 Definición de términos básicos	43

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	44
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	44
4.1.1 Hipótesis principal	44
4.1.2 Hipótesis derivadas	44
4.2 Operacionalización de variables	44
4.2.1 Entorno Digital	44
4.2.2 Adaptabilidad al Cambio	45
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	46
5.1 Diseño metodológico	46
5.2 Diseño muestral	46
5.3 Población	47
5.4 Muestra	47
5.5 Técnica de recolección de datos	48
5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	48
5.7 Resultados	49
5.7.1 Análisis descriptivo	49
5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis	70
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	71
6.1 Alcance esperado	71
6.3 Diagnóstico situacional	72
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	74
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación	74
6.4.2 Presupuesto	80
CONCLUSIONES VII	81
RECOMENDACIONES	84
FUENTES DE INFORMACIÓN VIII	85
ANEXO IX	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: “Presente y futuro de la protección social en América Latina y el Caribe”, Panorama Laboral Temático	22
Tabla N°2: Crecimiento del PBI y variación anual en las tasas de participación y ocupación, 2005-II trimestre 2020 (% y puntos porcentuales)	23
Tabla N°3: Lima Metropolitana: Empresas operativas, por modalidad de trabajo adoptada debido al impacto del COVID-19 según tamaño de empresa 1 / segundo trimestre 2020	24
Tabla N°4: Edad	49
Tabla N°5: Género	50
Tabla N°6: Nacionalidad	50
Tabla N° 7: Indique qué tan satisfecho está en base a la flexibilidad laboral versus su productividad	51
Tabla N° 8: ¿Cuán satisfecho está con el horario de trabajo?	52
Tabla N° 9: Usted se considera flexible en un cambio en su entorno laboral Nota: Elaboración propia	53
Tabla N° 10: ¿Cuán satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo?	54
Tabla N° 11: En su empresa realizan encuestas de satisfacción	55
Tabla N°12: Exprese su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital	56
Tabla N° 13: Te parece más amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo	57
Tabla N° 14: Con qué frecuencia has requerido la ayuda del área de TI	57
Tabla N° 15: ¿Qué tan satisfecho se encuentra del feedback recibido?	58
Tabla N° 16: Exprese su nivel de satisfacción de reuniones por área	59
Tabla N° 17: Exprese su nivel de satisfacción de reuniones anuales	60
Tabla N° 18: Cuán activamente participa de la revisión de los correos corporativos (correo enviado por el área de RRHH)	61
Tabla N° 19: ¿Cuán satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año?	62
Tabla N° 20: ¿Que tan útiles cree que son las capacitaciones?	63
Tabla N° 21: Comente su nivel de identificación con la empresa	64

Tabla N° 22: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?	65
Tabla N° 23: Califique en su opinión el grado de eficacia de la relación entre áreas	66
Tabla N° 24: ¿Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia?	67
Tabla N° 25: Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores	68
Tabla N° 26: Cronograma de capacitaciones	76
Tabla N° 27 Presupuesto	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación entre la educación presencial y a distancia y la virtual y no-virtual	17
Figura 2: Perú: educación superior en el contexto de la pandemia por el covid-19	18
Figura N°3: Porcentaje de jóvenes matriculados en educación universitaria, 2000-2020	18
Figura N°4: Indicadores de acceso a medios digitales (2019)	20
Figura N°5: Calculadora para obtención de muestra	47
Figura N°6: Edad	49
Figura N°7: Género	50
Figura N°8 : Nacionalidad	50
Figura N° 9: Indique qué tan satisfecho está en base a la flexibilidad laboral versus su productividad	51
Figura N° 10: ¿Cuán satisfecho está con el horario de trabajo?	52
Figura N° 11: Usted se considera flexible en un cambio en su entorno laboral	53
Figura N° 12: ¿Cuán satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo?	54
Figura N° 13: En su empresa realizan encuestas de satisfacción	55
Figura N° 14: Exprese su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital	56
Figura N° 15: Te parece más amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo	57
Figura N° 16: Con qué frecuencia has requerido la ayuda del área de TI	58
Figura N° 17: ¿Qué tan satisfecho se encuentra del feedback recibido?	59
Figura N° 18: Exprese su nivel de satisfacción de reuniones por área	60
Figura N° 19: Exprese su nivel de satisfacción de reuniones anuales	61
Figura N° 20: Cuán activamente participa de la revisión de los correos corporativos (correo enviado por el área de RRHH)	62
Figura N° 21: ¿Cuán satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año? Nota: Elaboración Propia	63
Figura N° 22: ¿Que tan útiles cree que son las capacitaciones?	64
Figura N° 23: Comente su nivel de identificación con la empresa	65

Figura N° 24: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?	71
Figura N° 25: Califique en su opinión el grado de eficacia de la relación entre áreas	67
Figura N° 26: ¿Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia?	68
Figura N° 27: Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores	69
Figura N° 28: Diagrama de proceso de implementación	76
Figura N° 29: Página principal de plataforma de ayuda	77
Figura N° 30: Inicio de generación de Ticket	77
Figura N° 31: Proceso de generación de ticket	78
Figura N° 32: Seguimiento del ticket por la solicitud realizada	78

RESUMEN

El principal objetivo de este proyecto de investigación es diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior en el distrito de La Molina. Esta investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y nivel de estudio correlacional, enfocada en dos variables específicas: entorno digital y adaptabilidad al cambio.

Se ha utilizado la encuesta como herramienta de recolección de datos a través de un cuestionario de 21 ítems en la escala de Likert con una población de muestra de 80 colaboradores de una institución educativa superior sobre su perspectiva y opinión sobre la nueva modalidad de trabajo y la importancia de adaptarse ante este tipo de situaciones inminentes que trae una pandemia mundial.

Los resultados obtenidos demuestran que gran cantidad de colaboradores cuentan con gran nivel de satisfacción en lo que respecta a teletrabajo y las reuniones por área, sin embargo, la investigación también mostró que las encuestas de satisfacción son esporádicas y que la relación entre áreas aún tiene que mejorar.

Palabras clave: Entorno digital, adaptabilidad al cambio, teletrabajo, pandemia, institución educativa privada.

ABSTRACT

The main objective of this research project is to diagnose how the digital environment influences on the adaptability to change of the collaborators of a higher educational institution in the district of La Molina. This research is about an applied type, quantitative approach, descriptive design, and correlational study level focused on two specific variables: digital environment and adaptability to change.

The survey has been used as a data collection tool through a questionnaire of 21 items on the Likert scale with an 80 employees sample population from a higher educational institution. It refers to their perspectives and opinions about the new work modality and the importance of adapting to this type of imminent situation that a global pandemic brings up.

The results obtained show that a large number of collaborators have a high level of satisfaction with teleworking and meetings by area, however, the research also showed that satisfaction surveys are sporadic and that the relationship between areas has to be confirmed in order to be improved.

Keywords: Digital environment, adaptability to change, telecommuting o home office, pandemic, private educational institution.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación busca diagnosticar cómo el entorno digital ha influenciado en la adaptabilidad al cambio de colaboradores en instituciones de educación superior, un sector afectado por la pandemia debido a que hubo casos que muchas de esas instituciones no supieron adaptarse ni sacar ventajas de la nueva modalidad de hacer las cosas: el teletrabajo y herramientas digitales, también capacitaciones a colaboradores para que puedan realizar su trabajo sin problemas. Este consta de seis capítulos.

En la actualidad en el Perú, gran parte de empresas e instituciones han apostado por la tecnología, y la modalidad virtual, pero esto trajo consigo muchos problemas al inicio de la pandemia, ya que muchas no estaban capacitadas ni sabían a dónde apuntar, el público objetivo también se iba perdiendo; sin embargo, estos cambios pudieron potenciar la comunicación interna y digital, sin dejar de lado la satisfacción que deben tener los colaboradores.

En el primer capítulo, se muestran las bases teóricas del tema, estadísticas y gráficos sobre el impacto que ha causado el entorno digital en los últimos años en instituciones y empresas, que además han tenido que innovar para poder mantenerse en el sector.

En el segundo capítulo se describe la realidad problemática que buscamos solucionar, se define el problema de investigación y los objetivos, que serán la base fundamental para la investigación. Asimismo, también la justificación y la viabilidad de la investigación.

En el tercer capítulo, el marco referencial, se muestran los antecedentes previos, que nos van a permitir hacer una revisión de trabajos, realizar una comparación entre ellas y hallar un mejor enfoque relacionados al tema que son fuentes de consulta y de confianza para poder realizar la investigación.

Mientras que, en el cuarto capítulo, a través de un análisis y pautas se realiza la formulación de la hipótesis y operacionalización de las variables con las cuales nos permitió establecer las pautas, ubicar a los individuos en categorías o clases y concretar las preguntas para la encuesta realizada a los colaboradores.

En el capítulo 5 se desarrolla el diseño y nivel de la investigación, y las técnicas de recolección de datos a realizar, además de la población de muestra estudiada, y los resultados que se obtuvieron de las encuestas. En el capítulo 6 es la etapa donde se da un diagnóstico final del proyecto, sumado a las recomendaciones y el presupuesto de toda la propuesta de mejora.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Entorno digital y adaptabilidad al cambio en Instituciones de Educación Superior.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Este proyecto se enfocará en el análisis y mejora de los procesos que las instituciones de educación superior brindaron como respuesta frente a la pandemia.

Si bien es cierto, algunas instituciones ya contaban con una plataforma digital al servicio de sus alumnos y personal laboral, la pandemia presentó la necesidad de evolucionar y adaptar todos aquellos procesos que aún se realizaban manualmente y apoyarse en la tecnología para desarrollar sus actividades, como, por ejemplo, los administrativos y académicos.

A pesar de lo mencionado, no todas las instituciones contaron con la capacidad y/o herramientas necesarias para dar frente a la coyuntura que se atravesaba y brindar una respuesta inmediata, por ello este proyecto tiene como línea de investigación indagar y desarrollar un prototipo adecuado para dar cara a los nuevos procesos tecnológicos y así brindar a los usuarios involucrados una nueva y satisfactoria experiencia.

	Educación Presencial	Educación a Distancia
Educación No-Virtual	Presencia de todos los actores al mismo tiempo en el mismo lugar (paradigma educativo presencial tradicional)	Actores en distintos lugares y tiempos, pero soportes educativos y métodos de entrega basados en medios tradicionales no-digitales ni computarizados (en papel, audio-casetes, video-casetes, películas, diapositivas, láminas de acetato, etc.) Paradigma tradicional educativo moderno de comunicación asincrónica
Educación Virtual	Actos educativos que se realizan mediante computadora, pero todos los actores se encuentran en el mismo lugar y al mismo tiempo. Paradigma educativo moderno de comunicación sincrónica	Los actores interactúan a través de representaciones numéricas de los elementos del proceso de enseñanza y aprendizaje, pero se encuentran en lugares y momentos de tiempo distintos Paradigma educativo moderno de comunicación asincrónica

Figura 1. Relación entre la educación presencial y a distancia y la virtual y no-virtual

Fuente: IESALC (2003). La educación superior virtual en América Latina y el Caribe.p.7

En el Perú, hasta antes del año 2020, la educación en su mayoría se daba en modalidad presencial, sin embargo a raíz de la pandemia por Covid-19, se tuvo que tomar medidas inmediatas, una de ellas, implementar la educación virtual/presencial, lo que implica obtener educación mediante tics y todos los implicados se encuentran en el mismo tiempo, es decir clases a tiempo real, también se implementó la educación virtual a distancia, es decir los implicados no compartían el mismo tiempo, ya que el proceso de enseñanza es brindado mediante grabaciones u otros materiales.

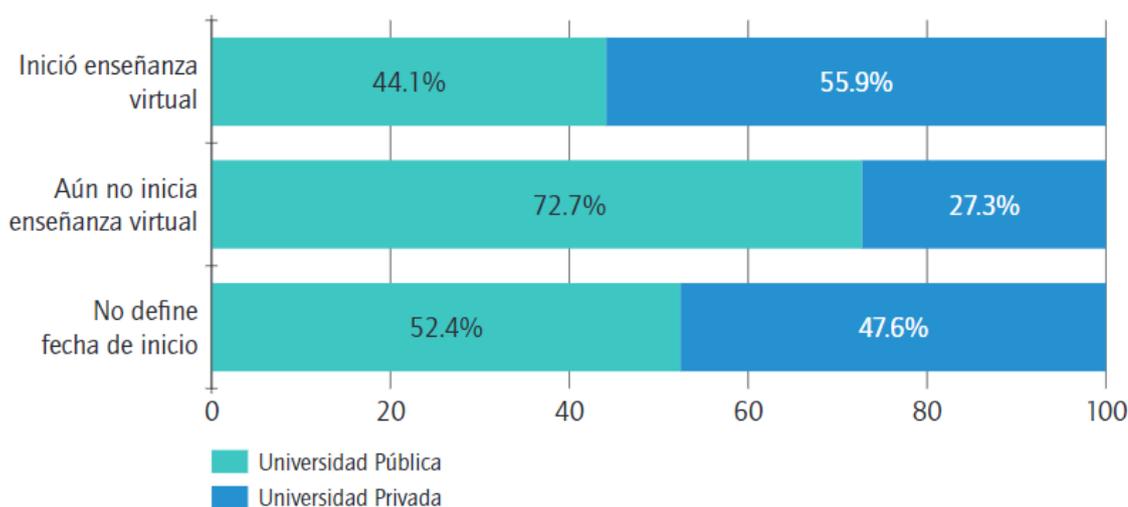


Figura 2. Perú: educación superior en el contexto de la pandemia por el covid-19

Fuente: Flavio Figallo. Revista de Educación Superior en América Latina, 2021, p.22.

Se visualiza en porcentajes, las instituciones de educación superior públicas vs. privadas que lograron concretar el inicio de clases en modalidad virtual, las que no lograron hacerlo y las que no tienen definida una fecha de inicio, como respuesta al confinamiento social por la coyuntura de Covid-19.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La investigación se aplicará en el campo de la educación pues en los últimos años el Perú se ha desarrollado con un método tradicional de enseñanza, el cual, en muchos casos no estaba al alcance de diversos estudiantes por factores como: tiempo, distancia, disponibilidad, costos, movilidad y etc., sin embargo, hoy por hoy se tiene la oportunidad de obtener una educación de manera remota y también adaptar los horarios de acuerdo a los tiempos y necesidades de cada alumno, es por ello que este proyecto desea aprovechar esta oportunidad para brindar y hacer llegar un servicio de calidad a cada persona que desee avanzar y lograr profesionalmente. “Solo el 56% de las universidades licenciadas ha

empezado enseñanza en línea, luego de dos meses de iniciada la pandemia”. (Flavio Figallo, 2021, p.26). De igual manera los colaboradores de las instituciones educativas se han visto beneficiados en gran medida con este cambio siendo así una revolución integral del sistema educativo peruano para que pueda crecer, avanzar y llegar a tener profesionales más completos en todos los sentidos.

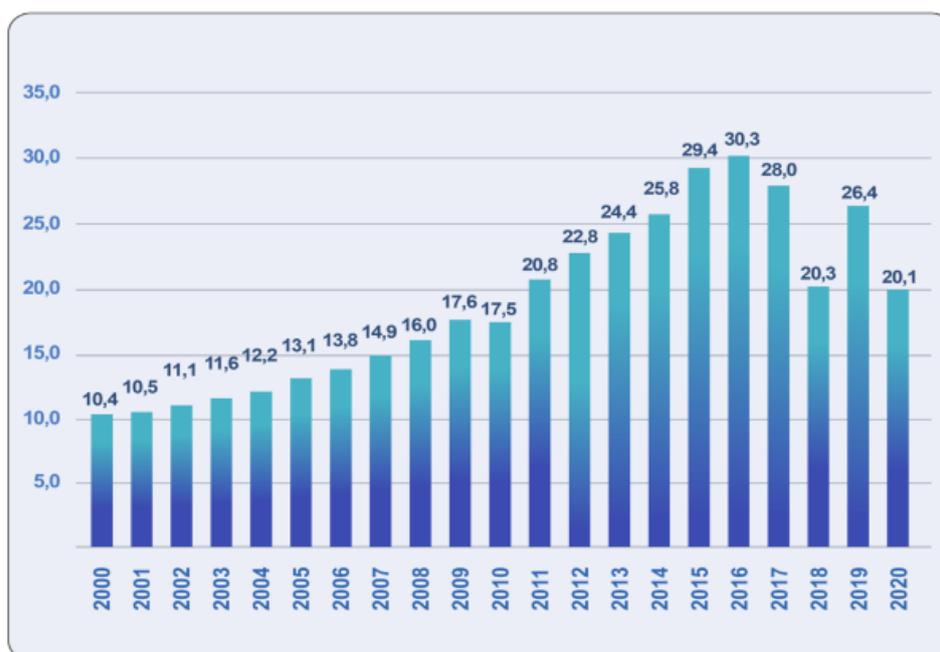


Figura N°3. Porcentaje de jóvenes matriculados en educación universitaria, 2000-2020
 Fuente: Rodolfo Benites La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia. (2021, p.2)

En el siguiente gráfico se muestra el incremento de alumnos matriculados en una educación universitaria privada, eso viene sucediendo desde los años 80 y en el año 96 con un decreto legislativo se fomentó la aparición de instituciones privadas con fines de lucro para poder atender la demanda de la cantidad de alumnos y familias que deseaban tener una mejor educación.

1.4 Alcance de la solución

El proyecto asignado abarcará la zona del distrito de la Molina, donde se encuentran instituciones superiores en el país y de mayor prestigio y vigencia. En este caso se tomarán en cuenta a los colaboradores de una institución superior educativa privada ubicada en el distrito de la Molina. El motivo por el cual se desarrolla el proyecto es para identificar y analizar la adaptabilidad al cambio del instituto y en base a ello proponer soluciones que ayudarán a futuro y crear una transición y adaptabilidad más sencilla (amena) a la nueva era digital causada por la pandemia.

INDICADOR		TOTAL	ÁREA DE RESIDENCIA	
			URBANA	RURAL
Hogares que cuentan con al menos una computadora		32.7%	40.6%	6.4%
Hogares que acceden al servicio de internet		35.9%	45.0%	4.6%
Población entre 17 a 24 años que hace uso de internet	Una vez al día	82.4%	85.8%	59.4%
	Una vez a la semana	15.7%	12.9%	34.5%
	Una vez al mes o más	2.0%	1.3%	6.2%

Figura N°4: Indicadores de acceso a medios digitales (2019)
 Fuente: Rodolfo Benites, La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia. (2021). Políticas y Debates Públicos, p. 5

En el siguiente gráfico podemos observar el porcentaje de familias en los ámbitos urbano y rural que cuenta con una computadora y cuantas veces a la semana cuentan con acceso a internet.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Descripción de la realidad problemática

2.1.1 Planteamiento del problema

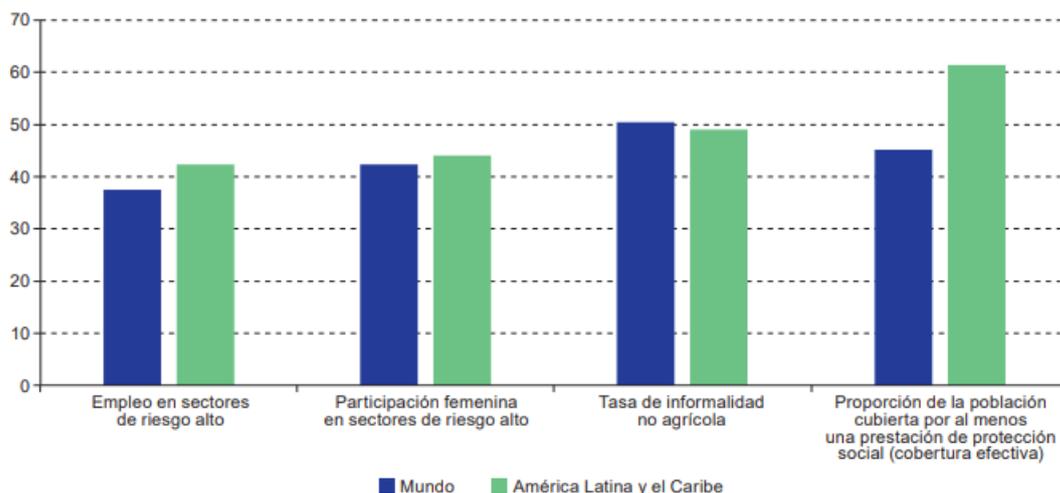
Los “teletrabajadores, son aquellos que trabajan de forma computarizada, alejados del negocio de su empleador o de la persona que les contrata, y que transmiten los resultados de su actividad vía un vínculo de telecomunicación” (Havriluk, 2010). El trabajo remoto indica que el colaborador realiza sus actividades lejos de la empresa, es decir tiene una ubicación remota y puede ser de forma temporal, cuando viajan, o pueden ser trabajadores remotos permanentes.

Ante la necesidad de preservar la salud de la población, a nivel mundial y de manera general, las máximas autoridades de cada país optaron por desarrollar/enriquecer marcos legales-laborales para implementar el trabajo remoto como respuesta a la necesidad de mantener la continuidad de la productividad de las empresas, ante la inminente caída de los ingresos y pérdidas de empleo. Estas medidas cambiaron drásticamente la forma de trabajo.

La expansión del Covid-19, ha generado una crisis a nivel de salud y económica, ya que una de las medidas tomadas en la gran cantidad de países afectados fue el confinamiento forzoso, lo que implicó el aumento del uso de teletrabajo en un gran número de organizaciones. El proyecto se enfocará en la adaptabilidad al cambio laboral, por ejemplo, en Argentina se realizó una encuesta en marzo del 2020, donde indica que el 93% de las empresas habían tomado la decisión en

base a situación Internacional de hacer teletrabajo (Pacto Mundial de las Naciones Unidas, 2020).

Tabla N°1: “Presente y futuro de la protección social en América Latina y el Caribe”, Panorama Laboral Temático

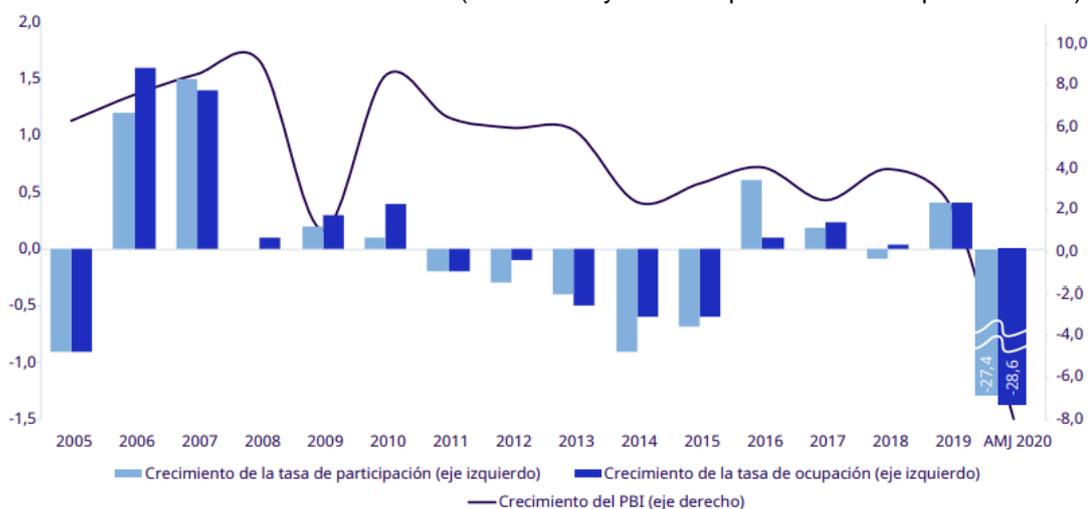


Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la base de OIT, Observatorio de la OIT: el COVID-19 y el mundo del trabajo, segunda edición, Ginebra, 7 de abril de 2020.

Debido a la pandemia en el Perú el trabajo remoto apareció en escena para ayudar a que las empresas que pudieran adaptarse de una mejor manera a la realidad mundial pudieran seguir operando y así poder evitar los contagios entre sus colaboradores. Las Universidades o Institutos que pudieron adaptarse de una manera más ágil a la situación pudieron evitar perder más días de clase de los que se debían y así evitar el paro de sus obligaciones con sus clientes que son los alumnos, pero más que eso se quería evitar poner en riesgo a los colaboradores que al igual que los alumnos tenían la incertidumbre de qué es lo que iba a pasar con sus trabajos en un momento tan crítico.

Siempre se cuestionó que si la medida de trabajo remoto fuera la indicada dado que no se sabía si esta iba a funcionar de una manera eficiente y eficaz en las Universidades o Institutos Superiores públicos y privados.

Tabla N°2: Crecimiento del PBI y variación anual en las tasas de participación y ocupación, 2005-2020 (porcentuales)



Fuente: Estadísticas del MTPE y del BCRP

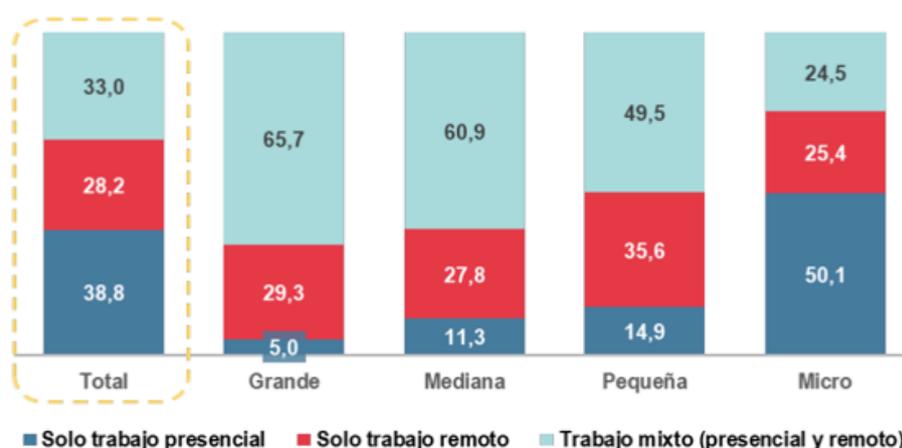
El cuadro indica como el índice laboral cayó en el primer trimestre del 2020 por la pandemia y como muchos sectores pararon y esto afectó en una buena parte el PBI nacional.

En el contexto local, en Lima Metropolitana al ser la capital hay más congregación de empresas grandes y el impacto causado por la pandemia trajo muchos cambios repentinos, desde microempresas hasta grandes compañías, así como también las universidad e institutos superiores tuvieron que adaptarse a esta nueva era; sin embargo, también era una oportunidad crucial para destacar entre la competencia. Según fuentes del INEI (2020) el 95 % de empresas operativas en Lima Metropolitana enfrentaron problemas por la pandemia y por consecuencia una disminución en ventas y servicios, muchos

trabajadores tenían un futuro incierto ya que también hubo despidos arbitrarios, problemas de comunicación y retrasos en los pagos.

Cabe recalcar que el 75.5 % de empresas siguieron operativas en Lima, durante el segundo bimestre del 2020, y por lo tanto algunas optaron por el remoto mientras que otras por trabajo mixto o presencial.

Tabla N°3: Lima Metropolitana: Empresas operativas, por modalidad de trabajo adoptada debido al impacto del COVID-19 según tamaño de empresa 1 / segundo trimestre 2020



Fuente: INEI

El gráfico muestra que las empresas grandes son las que más apuestan por un trabajo mixto a excepción de las microempresas que priorizaron más el trabajo presencial que remoto. Aunque cabe destacar que la pandemia también afectó las finanzas en toda empresa, por lo que muchas tuvieron que ahorrar en presupuesto y ver la manera de seguir generando ganancias.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

De qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativo superior

2.1.2.2 Problemas específicos

- De qué manera el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior
- De qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior
- De qué manera el entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior

2.1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa
- Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior
- Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior

2.1.4.2 Justificación metodológica

La investigación cuenta con una justificación de tipo metodológica pues aplicará elementos de la metodología de la investigación cuantitativa para poder llevarla a cabo y generar los resultados esperados mediante encuestas enfocadas en el

aspecto interno y en los colaboradores de la institución superior. Estos resultados servirán para futuras investigaciones y análisis acerca del tema.

2.1.4.3 Justificación práctica

Se cuenta además con una justificación de tipo práctica pues se podrá obtener resultados que son fácilmente aplicables al contexto de su desarrollo y así mejorar las condiciones laborales de la institución objeto de estudio. Además de mejorar en los índices de respuesta y en el diagnóstico de la comunicación interna, que se vio afectada por la pandemia mundial.

2.1.4.3. Justificación teórica

Se cuenta con una justificación teórica porque se cuenta con literatura diversa para consultar datos, con el fin de respaldar las variables de la investigación. Se consultará estadísticas, tesis en repositorios, artículos de revistas o libros que puedan dar más información sobre el tema.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Si bien la adaptabilidad se puede medir a través de encuestas que permite tener una idea de la capacidad de una empresa a los cambios, no hay un indicador cuantitativo pese que no esté sujeto a las subjetividades de la realidad de los distintos entornos en los que existen las empresas, esto es muy importante cuando se hace el análisis de la sinergia organizacional, ya que la resistencia al cambio genera alteraciones en la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos. Es decir, si bien es cierto existen herramientas con validez estadísticas que permiten medir este tipo de variables los resultados de las mismas dependen

mucho de las características de las organizaciones y las realidades en las que estas se desenvuelven.

Además, existe un sesgo producto del factor humano ya que la resistencia al cambio es natural en el ser humano por lo que cualquier cambio que haga en una empresa representa un reto a superar.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

La capacidad de las empresas para adaptarse a los cambios es un problema generalizado para todas aquellas organizaciones que alcanzan un tamaño que les impide tomar decisiones ejecutivas rápidas y eficientes.

En los tiempos modernos la tecnología de la información les ha permitido a las empresas tener acceso a datos y a su vez compartirlos de una manera sin precedentes en la historia de la humanidad. Es por este motivo que es de interés de cualquier organización tener una idea de cómo utilizar eficientemente estas herramientas tomando en cuenta la disponibilidad a la información que se tiene al día de hoy, para adaptarlos a los procesos de la administración moderna.

Además, podemos incluir que, uno de los investigadores forma parte de la organización objeto de estudio., lo cual ayudará a la obtención de la información y a la aplicación de la propuesta de mejora.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes Nacionales

Arroyo (2020). En su investigación de título: Gestión del cambio y la transformación estructural de las empresas. Cuyo objetivo fue: demostrar que la creación de una cultura organizacional enfocada a los cambios es primordial para crear consciencia y capacidad de respuesta en los colaboradores y así lograr una transformación estructural exitosa en las empresas. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: revisiones sistemáticas cualitativas o de la literatura, donde se presentaron síntesis de las investigaciones pertinentes, con la finalidad de presentar sustentos y pruebas de calidad mediante enfoques sistemáticos que minimicen el sesgo. Como resultado de la revisión sistemática se obtuvieron 16 artículos que fueron utilizados para la investigación. Los resultados mostraron que: Es correcto que una adecuada gestión de los cambios permite generar la transformación estructural de las empresas de forma exitosa, esto fue explicado desde 4 perspectivas una estratégica, humana, sociocultural y desde el liderazgo.

Colina, et al. (2021) desarrolló un artículo sobre: Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. En la revista, Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia. Cuyo objetivo fue: analizar el impacto del COVID-19 en la productividad y rentabilidad de las pequeñas y medianas empresas del Perú. En cuanto a la metodología utilizado se utilizaron: encuestas online y el instrumento de cuestionario adaptado a los parámetros del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) con un total de 16 preguntas en

escala politómica, distribuido en seis dimensiones con sus indicadores. A una población compuesta 1865 pequeñas y medianas empresas del Emporio de Gamarra. Una muestra de: 319 a través de un muestreo aleatorio. Los resultados indicaron que el 64 % de empresas se encuentran operativas mientras que un 77 % disminuyó sus ventas, el 66 % apostó por nuevas modalidades de venta, el 43% en trabajo mixto (presencial y virtual) y el 63 % invirtió en capacitaciones para sus trabajadores, para así enfrentar una realidad compleja. La pandemia afectó negativamente a las empresas de este sector, sin embargo, supieron adaptarse y pudieron mantenerse en el mercado innovando con nuevas estrategias y fomentando la cultura en donde todos aprenden de todos.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Fierro Moreno (2021). En su artículo de título: La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. Cuyo objetivo fue: Determinar en qué medida la gestión del cambio influye en la colaboración virtual, en la transformación digital y en la agilidad estratégica organizacional ante los impactos por la crisis por COVID-19. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: Revisión de la literatura y apoyados en la Teoría de la Contingencia. A una población compuesta por: Una encuesta de muestreo no probabilístico. Una muestra de 109 empresas de México. Los resultados mostraron que: las empresas mexicanas emplearon estrategias asociadas con la gestión del cambio como: el teletrabajo en línea, la optimización del negocio, la inversión en tecnología y la diversificación como respuesta a la crisis derivada del COVID-19.

Martínez-Bustos (2018). En su investigación titulada “Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin”. Cuyo objetivo fue: medir la adaptabilidad al cambio. En cuanto a la metodología se utilizaron: el modelo de gestión del cambio de Lewin. A una población compuesta por: 1 empresa de climatización con 29 trabajadores. Una muestra de: 25 trabajadores de dicha empresa. Los resultados mostraron que: existen modelos de adaptabilidad que permiten disminuir la resistencia al cambio significativamente.

Taveras (2021). En su investigación “Análisis de la actitud de los colaboradores frente al cambio organizacional del teletrabajo”. Cuyo objetivo fue: analizar las actitudes de los trabajadores de empresas en República Dominicana frente al cambio organizacional del teletrabajo provocado por la COVID-19. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: los instrumentos Medición del Cambio Organizacional (IMC) y Medición de la Actitud hacia el Cambio (EAC). A una población compuesta por: adultos en edad de empleo que hayan laborado o se encuentren laborando por teletrabajo. Una muestra de 71 participantes. Los resultados mostraron que existe una relación entre la actitud de los colaboradores y el cambio organizacional. Se demostró que la mayoría de los individuos lograron adecuarse de manera eficaz al teletrabajo.

García, et al. (2021) desarrolló un artículo sobre; La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión sistemática. En la revista; Retos Revista de Ciencias de Administración y Economía de la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Cuyo objetivo fue: identificar los factores detrás de las iniciativas que

han adoptado las empresas para llegar a consolidarse y que eran inimaginables antes de una pandemia mundial. Con respecto a la metodología se utilizaron: fuentes bibliográficas, 28 artículos de principales bases de datos científicos, usando el diagrama de flujo de decisiones de inclusión propuesto por PRISMA. Los resultados del análisis cualitativo fueron la importancia de adaptarse y estar actualizado con las herramientas tecnológicas, también la importancia del teletrabajo, y conocer los factores que han hecho evolucionar los modelos de negocios para superar la crisis. Muchas empresas tuvieron que mejorar su portafolio de productos y servicios adaptada a una realidad donde el campo digital toma más protagonismo.

Además de la adopción de nuevas iniciativas de colaboración en las empresas las cuales se alinean con la responsabilidad social, generando solidaridad en el entorno empresarial, un sector muy golpeado por el COVID 19.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Entorno digital

Sociedad de la Información

Es la manera de ayudar y facilitar con las actividades diarias de millones de personas y empresas alrededor del mundo, dado que es una manera de conectarnos con personas de diferentes partes para poder concretar acuerdos empresariales, comunicarse con familiares de distintas partes y ahora hasta poder estudiar desde diferentes ubicaciones geográficas. para Méndez, Figueredo, Goyo et al (2013) la Sociedad de la información la definen como:

“Las tecnologías de la información y de la comunicación, las cuales juegan un rol importante ante las nuevas realidades que viven las instituciones universitarias en lo concerniente a las actividades de docencia, extensión, investigación y gestión; y con relación a su posibilidad y capacidad de almacenar, transformar, acceder y difundir información, donde el talento humano es factor fundamental, para el cual se deben promover procesos de aprendizaje permanente que permitan modificar los hábitos de trabajo y conduzcan a enfrentar con éxito los desafíos presentes y futuros” (p. 74)

En base a sus palabras podemos entender que gracias a las nuevas tecnologías se puede avanzar en el ámbito de la educación y el trabajo, pero más importante es cómo en base a nuestro contexto actual los colaboradores de una empresa pueden seguir capacitándose de una manera mucho más sencilla de manera eficaz y eficiente

Tics

Se denomina de esta manera breve a las Tecnologías de la información y la Comunicación, estas son las tecnologías que se utilizan para transformar y gestionar de una manera adecuada las comunicaciones internas entre los dispositivos electrónicos (python). PNUD (2002) define a las Tics como:

“El universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –constituidas principalmente por la radio, la televisión y la telefonía convencional– y por las Tecnologías de la

Información (TI) caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos (informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces. (p.1)

Esta definición también es importante dado que no solo incluye las tecnologías modernas, sino también los medios de comunicación tradicionales que se usan de medios complementarios ambos. Las Tecnologías de la información se utilizan para poder facilitar uso y el acceso fácil y rápido en cualquier formato de información. “Las tecnologías de la información y la comunicación pueden contribuir al acceso universal de la educación, la igualdad, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad; facilitan ampliar la información, mejorar la calidad y garantizar la integración “(UNESCO, 2015, p.1). En base a lo que nos indica la UNESCO el uso de las tecnologías de la información sirve para que se pueda tener un acceso mayor a la información desde cualquier parte del mundo en cualquier formato e idioma. El uso de las tecnologías de la información causa nuevos retos para todos los involucrados haciendo que se mejoren los procesos de gestión.

Entorno Digital

Se entiende como entorno digital a todas las plataformas que nos permiten la interacción entre empresas y entre personas de distintas partes del mundo a través de medios virtuales, también tenemos entre estas, redes o plataformas locales, la definición más amplia es en base al mundo del internet y las telecomunicaciones. De esta manera, en todo entorno social como es el caso de

las empresas el conocimiento debe ser compartido. La principal característica de estos procesos de interacción social es que el desarrollo individual, es decir de los colaboradores, así como el de la organización en su totalidad se fundamentan en la construcción compartida de conocimiento a través del entorno tecnológico. (Barroso, 2013, p.65). Por tanto, podemos definir el entorno digital como todas aquellas herramientas que les permiten a las organizaciones proyectar su presencia en la sociedad, así como facilitar los flujos de conocimiento e información dentro de las mismas.

Uso de entornos digitales

El uso del entorno digital a sido de gran ayuda desde el comienzo de la pandemia dado que esta ha hecho que su uso en varios aspectos de la vida se acelere para así poder tener una realidad nueva, de hecho la virtualidad se sigue manteniendo en varios temas como el teletrabajo y los estudios, esto genera que por ejemplo más personas alrededor del mundo puedan estudiar nuevas cosas o retomar estudios que habían dejado estancados por temas de tiempo, claro que hay que destacar su uso en muchas áreas como educativo, cultural, laboral, sanitario, financiero y de otras ramas del sistema en general.

El uso del mismo tiene ventajas como la interacción inmediata con personas en cualquier área geográfica, evita el tener que moverse de un lugar a otra siendo una manera de bajar la contaminación por los diferentes medios de transporte, ha ayudado a aumentar los emprendimiento en todo el mundo con la rapidez del uso del e-commerce, pero este también tiene sus desventajas dado que no en todos los países se tienen marcos legales de protección de datos personales,

esto genera temor y cautela en su uso y hace que la gente sea más reservada, algo que también genera inquietud son las caídas o fallas masivas en el internet como la que ocurrió el día 4/10/2021.

Esto puede indicar que el uso del entorno digital ayuda a la educación como “la educación inclusiva es un proceso de fortalecimiento de la capacidad del sistema educativo para llegar a todos los alumnos” (UNESCO, 2009, p. 7), este proceso genera mejor calidad de vida para que los colaboradores de una empresa puedan tener mayores aspiraciones y así poder generar mejores conocimientos en su trabajo.

Teletrabajo

El teletrabajo debe estar a la mano con los avances tecnológicos, ya que es fundamental para toda organización que quiera mostrar una imagen vanguardista y moderna. También se debe tomar en cuenta las legislaciones de cada país, ya que los países más desarrollados están mejor preparados tanto en capacitación de trabajadores como gerentes. Lo cual impacta de manera positiva y otorga más beneficios que los sistemas de trabajo convencionales. Mientras que en América Latina se aceleró su presentación a causa de la pandemia y muchas empresas tuvieron que adaptarse sino entrarían a una etapa de crisis e incertidumbre. (Peralta, et al. 2020, p.334)

Transformación digital

Las empresas deberían adoptar un modelo enfocado en dos aspectos claves: transformación digital y comportamiento del consumidor. Es fundamental no

descuidar el nivel interno, que se basa en capacitación y el uso de herramientas tecnológicas para poder enfrentar los cambios, con el fin de que tenga un mejor panorama de la nueva realidad y ganar más presencia en el mercado. (Cáceres, et al. 2021, p.25)

Allumi, Llanbia (2018) indican que:

"La Transformación Digital se posiciona mucho más allá de la tecnología, que es de arriba hacia abajo y que la cultura juega un papel clave y puede acelerar o frenar el proceso. La comunicación, capacitación, alineación y liderazgo son pilares necesarios para afrontar el cambio. En todos los casos se encontró una gran coincidencia en cuanto a que el camino de la transformación digital recién comienza porque los negocios necesitan reinventarse y acompañar los cambios y nuevas demandas de los usuarios. En resumen, explorando la Transformación Digital desde adentro puede observarse que aún hay aspectos que aprender, un gran camino por recorrer y por, sobre todo, seguir transformando constantemente" (p.30).

Debido a eso, muchas empresas han tenido que migrar al mundo digital, y muchas han tenido que aprender cómo adaptarse ya que la tecnología se sigue actualizando constantemente. Sin embargo, el aspecto interno y externo deben estar a la mano, ya que son la base principal para poder seguir en el camino de transformación digital.

3.2.2 Adaptabilidad al cambio

Cultura organizacional

Se conoce como cultura a un conjunto de características, rasgos que definen a un grupo de personas, una determinada época o un grupo social. Se define como cultura organizacional “al conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización” (Chiavenato, 2011, p.90)

Por otro lado, Robbins y Judgey (2009), indican que:

Hay siete características principales que representan una cultura organización y así, lograr una medición del rendimiento individual y colectivo en la empresa. Estas características son: 1) Innovación y aceptación al riesgo: Nivel en el que se motivan a los colaboradores para innovar y correr riesgos; 2) Atención al detalle: Resultados que se esperan de los colaboradores, en base a detalles, análisis y comprensión por los detalles; 3) Orientación a los resultados: Nivel técnicas para orientar a los colaboradores en el cumplimiento de resultados; 4) Orientación a la gente: Consideración en los colabores en base a los resultados por toma de decisiones; 5) Orientación a los equipos: División de actividades por equipos y no individualmente; 6) Agresividad: Grado en que las personas puede ser agresivas en lugar de obtener lo fácil; 7) Estabilidad: Grado en que las organizaciones mantienen una solidez entre el status quo y el crecimiento de la misma (p.585)

Se puede definir qué la cultura organizacional es todo aquello que diferencia una organización de otra, haciendo a sus colaboradores parte de ella, compartiendo

los mismos valores, creencias, comportamientos, reglas, normas, lenguajes y etc., de tal manera que podemos decir que es la esencia propia y única de una organización.

Desarrollo profesional

El desarrollo profesional permite a las personas adquirir nuevos conocimientos y habilidades que se relacionen con la profesión, permitiendo un crecimiento laboral y de superación del empleado, el cual conlleva mayores responsabilidades, enriquecimiento de experiencias y mejora de contactos laborales. En el caso de las instituciones de educación superior, estas deben tomar en cuenta la formación inicial de los docentes y determinar mecanismos para poder evaluar su avance y desarrollo profesional acorde a lo que busca la institución. Además, será de gran ayuda para poder corregir errores, tomando en cuenta que los docentes deben también estar comprometidos con la calidad de la institución y motivarse para lograr un mejor desarrollo. (Loaiza y Andrade, 2021, p. 188).

Incentivar tanto a los docentes como al área administrativa a seguir desarrollándose profesionalmente favorece a la institución dado que así está puede tener una mayor calidad de profesionales colaborando con ella y esto genera que los colaboradores vean esto como un beneficio que la empresa les brinda por su tiempo de trabajo en la empresa.

Calidad de vida

” Calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como la percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y

recompensa” (Levy y Anderson, 1980, p. 7), esto nos indica que la calidad de vida es una medición subjetiva, susceptible a las particularidades de cada individuo, dependiendo de uno o varios aspectos mencionados anteriormente.

Si bien es cierto las empresas siempre buscan que sus colaboradores tengan una calidad de vida mejor, tanto dentro como fuera de la empresa, esto siempre será complicado de medir y de lograr. Es por ello que se buscó un bien común para tener un alcance más generalizado.

Adaptabilidad al cambio

Para la Real Academia Española, adaptar es la acción de acomodar, ajustar algo u otra cosa, es decir hacer que un mecanismo funcione de manera distinta para la que fue creado, en el caso de personas se connota como acomodarse a diversas situaciones, circunstancias o condiciones de su entorno (RAE). Así mismo, la adaptabilidad con la flexibilidad, ya que a la adaptabilidad la define como “la capacidad de adherirse a diversas situaciones y absorber nuevos conocimientos, habilidades y competencia” (Chiavenato, 2009, p.33) En el caso de la flexibilidad, se define como la capacidad de modificar dichos comportamientos y acciones en función a las nuevas condiciones, sean internas o externas. Ambas actitudes resaltan la capacidad de aceptar situaciones nuevas y distintas.

En marzo del 2020 se declaró la pandemia de COVID-19 por su rápida expansión en el mundo esto fue indicado por la Organización Mundial de Salud, esto generó momentos de incertidumbre a nivel internacional en todas las empresas educativas. Esto generó nuevas maneras de funcionar para poder responder a

esta situación dado que diferentes gobiernos alrededor del mundo impusieron medidas estrictas de confinamiento para poder ayudar a descender la cantidad de contagios.

El cambio implicó nuevos retos y esto hizo que se desarrollen diferentes métodos para ajustar las rutinas y actividades que se realizaban de manera física. Las empresas educativas asumieron nuevos retos para así poder responder de una manera rápida a las nuevas necesidades de sus clientes por el confinamiento, y así adaptándose de una manera rápida a las nuevas tecnologías como forma de mantenerse en el mercado (Tejada y Tejada, 2011).

Esto nos indica que si las empresas educativas no agilizan sus procesos de adaptabilidad a la nueva situación que teníamos en ese momento tenían más probabilidades de no superarla y pudieron terminar cerrando, es cierto que en ese momento no había una manera correcta de hacer las cosas, la adaptabilidad va al hecho de intentar realizar procesos que te permitan avanzar hacia esa nueva realidad que teníamos en ese momento

Organizaciones educativas

La organización educativa “tiene como principal objetivo la institución educativa la cual constituye una organización humana, integrada por individuos que asumen diferentes papeles: Estudiantes, docentes, directivos, empleados, cuyo propósito básico es el garantizar la transmisión, adquisición y producción del saber”. (Reales Chacón, Lisbeth Josefina; Arce Aguirre, Jacinto Antonio; Heredia Gómez, Frank Adolfo, p. 326).

En ese orden, y según señala Sandoval (2006):

Lo primero que se debe señalar con relación a la naturaleza de la organización educativa es que es una organización humana, y en ese sentido tiene lo propio, lo común a todas las organizaciones: la finalidad humana y social, el perfeccionamiento personal y social, aspecto que se ha tratado ampliamente en el punto anterior. En segundo lugar, tiene una función específica -educar-, un para qué, que hallamos en la dimensión teleológica de la educación. La organización educativa tiene como finalidad la formación de las personas, cooperar a su proceso de humanización, facilitar su propio perfeccionamiento, ayudar a alcanzar la excelencia, la plenitud. (p.50)

De lo anterior, podemos mencionar que una organización educativa tiene como finalidad contribuir en la formación de seres humanos como profesionales, en base a un esquema de saberes, garantizada en la calidad de su contenido y complementada con la experiencia de los ponentes que la imparten.

Esta finalidad solo es posible cumplirla cuando otro grupo humano, cuyos roles están adecuadamente definidos y debidamente cumplidos, respaldan y dan soporte al normal desarrollo de las actividades educativas. Dos organizaciones internas que se conjugan para alcanzar logros personales de los estudiantes, a través de la consecución de metas de la organización educativa.

Comunicación interna

Henao (2020) señala que:

"Hablar de comunicación interna, es referirse a la construcción de lazos colaborativos con los empleados, sin olvidar que, aunque existan herramientas digitales, el reconocimiento del empleado como ser social, debe estar presente en cada una de las actuaciones de la organización" (p.21)

Por lo tanto, la comunicación interna debe implementarse en toda organización y la base para lograr eso es contar con un grato ambiente laboral y que el trabajo colaborativo esté presente en cada una de las estrategias que se implementen con el fin de obtener una mayor cercanía entre empleados y las cabezas de la organización.

Se debe considerar que la globalización y los avances tecnológicos han traído consigo nuevas formas de comunicarse, y es cuando las empresas pasan de lo tradicional a lo digital, dónde domina la comunicación horizontal. En el campo digital es más rápido llegar a las personas y se obtienen mejores resultados en popularidad o reconocimiento con más facilidad y menos presupuesto. Cabe destacar que el método tradicional es más complicado llegar a un sector que en la actualidad son nativos digitales, y además porque no es suficiente para transmitir el mensaje como debería de ser. (Julca, 2021, p. 20)

3.3 Definición de términos básicos

OMS: Las siglas OMS corresponde a la Organización Mundial de la Salud, el cual establece normas e indicaciones para el control de enfermedades y el control de la salud de las personas de los países de todo el mundo.

TICS: Las siglas Tics derivan de las tecnologías de información y comunicación, las cuales se encuentran dentro de un mundo globalizado y permite la comunicación entre personas además de otras alianzas.

E-commerce: E-commerce o comercio electrónico realiza todo el proceso de venta, compra, pedido o distribución de un producto o servicio a través de internet, es decir una tienda virtual.

Mundo Digital: Es una expresión que refiere a que el mundo está conectado por la tecnología, ya sea mediante teléfonos, computadoras, sistemas digitales y está conexión se puede dar entre personas y objetos.

Telecomunicaciones: Es toda emisión o recepción de señales que permita la comunicación entre las personas, como imágenes, escritos, sonidos y se pueden dar mediante: televisión, radio, cartas, telefonía y demás.

UNESCO: Es la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, esta trata de establecer la paz mediante la cooperación internacional en materia de educación, ciencia y cultura.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

El entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior.

4.1.2 Hipótesis derivadas

H1: el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior.

H2: El entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior.

H3: El entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior

4.2 Operacionalización de variables

4.2.1 Entorno Digital

Son todas aquellas plataformas, aplicaciones y demás herramientas que permiten la interacción de personas u organizaciones con el resto del mundo

Está definida por tres variables: flexibilidad, reconocer el entorno y uso de tics.

Se divide en 3 dimensiones

- Flexibilidad
- Reconocer el Entorno
- Uso de tics

4.2.2 Adaptabilidad al Cambio

Es la capacidad de una empresa para poder adaptarse a las nuevas realidades y está conformada por dos dimensiones: comunicación interna y desarrollo profesional.

Se divide en 2 dimensiones

- Comunicación Interna
- Desarrollo Profesional

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico de la investigación se encuentra conformado por:

Tipo: La investigación es tipo aplicada, ya que se ha investigado de la gestión administrativa para desarrollar una propuesta de mejora e innovadora a la adaptabilidad al cambio en el entorno digital de los colaboradores de instituciones de educación superior.

Enfoque: Cuantitativa, puesto que se obtiene recolección de datos números a través de herramientas y técnicas de recolección de datos como encuestas.

Diseño: Descriptivo, pues se cuenta con información teórica relevante y además, se va a especificar las propiedades y las características de nuestra población. Así mismo se va a trabajar con muestras debidamente definidas.

Nivel: Correlacional, porque se realizará y explicará la correlación entre las 2 variables planteadas al inicio de la investigación: entorno digital y adaptabilidad al cambio.

5.2 Diseño muestral

La población de una investigación es el conjunto de sujetos que reúnen las características necesarias de manera similar entre ellos para que puedan ser evaluados y estudiados. Siempre la población tiene algún factor en común por ello es que para esta investigación se está tomando en cuenta al área Administrativa de una Institución educativa situada en el distrito de La Molina.

5.3 Población

La población elegida para realizar el análisis es la totalidad de trabajadores de una institución educativa del distrito de La Molina. El número de individuos es aproximadamente 100 personas que formarán parte del análisis.

5.4 Muestra

Luego de aplicar la calculadora de muestra, se considera una muestra de 80 personas que formarán parte del estudio, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.



Figura N°5: Calculadora para obtención de muestra

Nota: Obtención de la muestra

Al ser un grupo reducido, mediante el muestreo simple de tipo aleatorio se podrá obtener los resultados más rápido y es mucho más efectivo para recolectar datos. Así se podrá dar información sólida y veraz sobre la situación y el punto de vista de las personas de la muestra.

5.5 Técnica de recolección de datos

En este caso se usará la encuesta como técnica para recopilar información y la herramienta es el cuestionario conformado por 21 ítems enfocadas en las dos variables, Adaptabilidad al cambio y Entorno Digital, y contará con cinco respuestas: del 1 al 5, donde se medirá el grado de satisfacción mediante la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De Acuerdo y Totalmente de acuerdo. La finalidad es obtener las opiniones de los trabajadores de un instituto de educación superior del distrito de La Molina acerca del entorno digital y adaptabilidad al cambio que se ha visto y han experimentado en estos últimos años.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

En el presente trabajo, se recolectó datos mediante encuestas, por la cual la información obtenida ha sido procesada en el programa de Excel, mediante el uso de tablas y gráficos dinámicos, el cual nos permitirá realizar la tabulación de los datos cuantitativos y nos facilitará la visualización correcta y clara de los resultados obtenidos.

5.7 Resultados

5.7.1 Análisis descriptivo

Tabla N°4: Edad

Edad		
20-25	8	10%
25-30	28	35%
30-35	15	19%
35-40	8	10%
40-45	16	20%
45-50	5	6%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia.

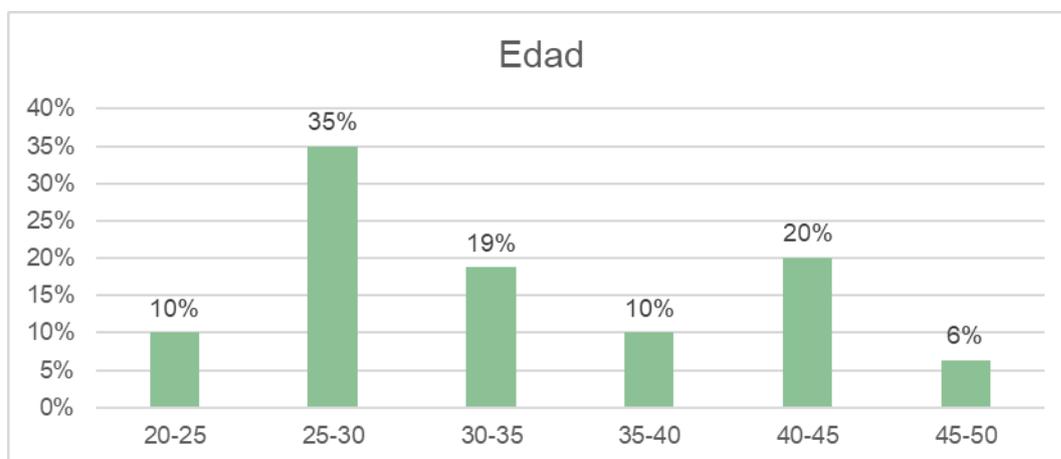


Figura N°6: Edad

Nota: Elaboración propia

Con respecto a las preguntas de segmentación por edad, sexo y nacionalidad, obtenemos que los trabajadores administrativos en su mayoría son jóvenes mostrando que el 64% son menores a 35 años, con respecto al sexo vemos que hay una ligera mayoría femenina con una diferencia de 10%. Finalmente, como era de esperarse casi la totalidad de los trabajadores administrativos encuestados son peruanos con un 98% de representación.

Tabla N°5: Género

Género		
Femenino	44	55%
Masculino	36	45%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

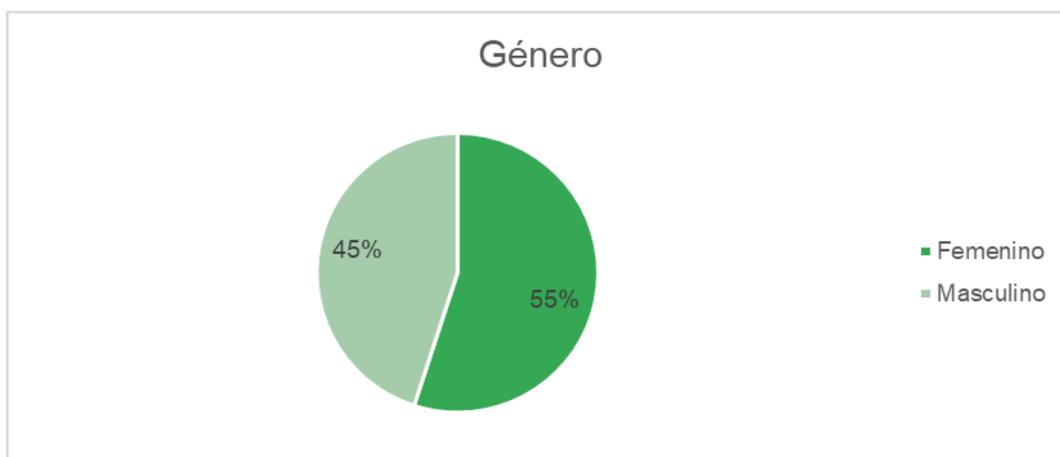


Figura N°7: Género

Nota: Elaboración propia

Tabla N°6: Nacionalidad

Nacionalidad		
Italiana	1	1%
Neerlandés	1	1%
Peruana	78	98%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia



Figura N°8: Nacionalidad

Nota: Elaboración propia

Tabla N° 7: Indique qué tan satisfecho está en base a la flexibilidad laboral versus su productividad

Indique que tan satisfecho esta en base a la flexibilidad laboral versus su productividad		
1	0	0%
2	0	0%
3	13	16%
4	40	50%
5	27	34%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

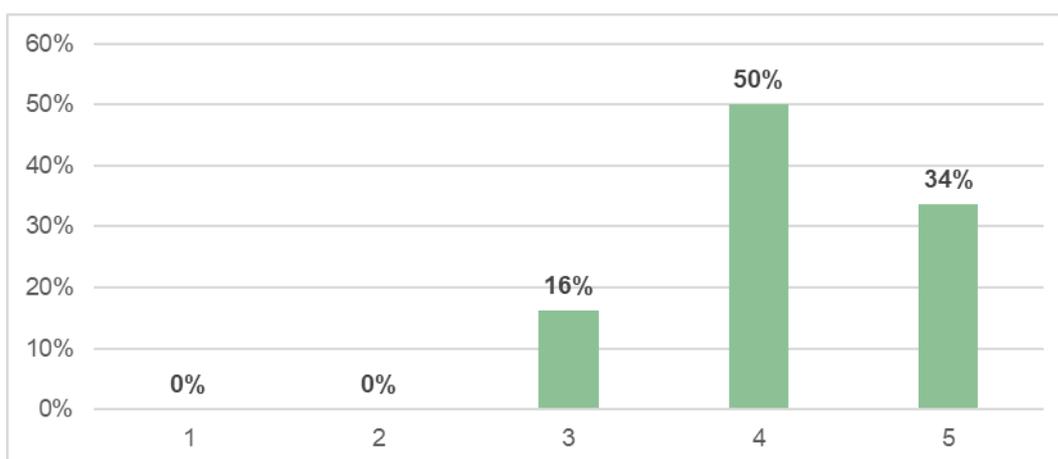


Figura N° 9: Indique qué tan satisfecho está en base a la flexibilidad laboral versus su productividad

Nota: Elaboración propia

Con respecto a las preguntas sobre satisfacción referentes a la flexibilidad y la productividad observamos que la mayoría se encuentra satisfecho con un 50% y 34% respectivamente lo cual permite inferir que la gran parte de los colaboradores se encuentra contento con la empresa en la cual laboran, así como también con la metodología de trabajo empleada en la misma. La productividad se ve influenciada con la flexibilidad que otorga el empleador.

Tabla N° 8: ¿Cuán satisfecho está con el horario de trabajo?

¿Cuan satisfecho esta con el horario de trabajo?		
1	0	0%
2	4	5%
3	12	15%
4	36	45%
5	28	35%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

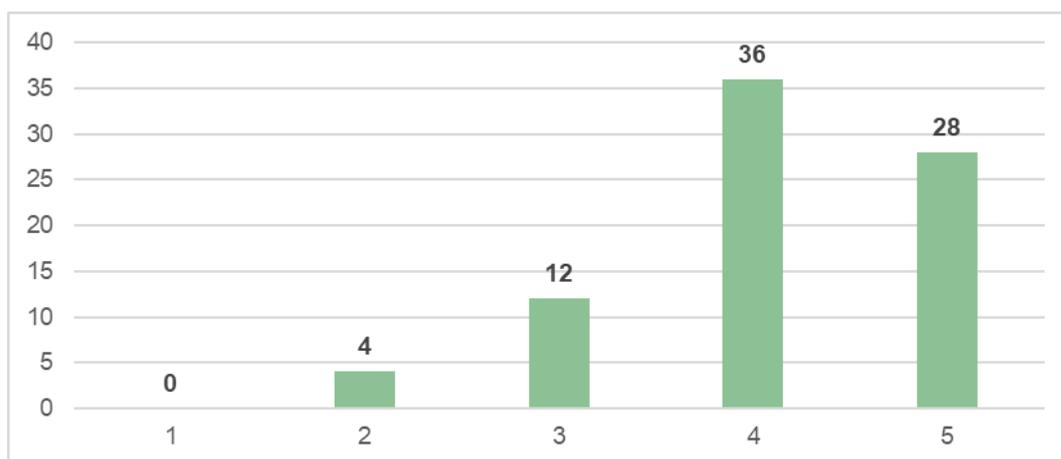


Figura N° 10: ¿Cuán satisfecho está con el horario de trabajo?

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con el horario de trabajo en un 35% se considera como muy satisfecho, un 45% como satisfecho, un 15% como ni satisfecho ni insatisfecho y 5% insatisfecho. En la actualidad, con el trabajo remoto, en muchos casos le es favorable ya que les permite realizar otras actividades ordenando de manera oportuna su horario, sin embargo, existe la posibilidad, que el hecho de trabajar desde casa complique el horario, en el sentido de que no se respeten las horas adecuadas para trabajar, ya sea por dirección del empleador o por desorganización del colaborador.

Tabla N° 9: Usted se considera flexible en un cambio en su entorno laboral

Usted se considera flexible al cambio en su entorno laboral		
No	3	4%
Sí	65	81%
Tal vez	12	15%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

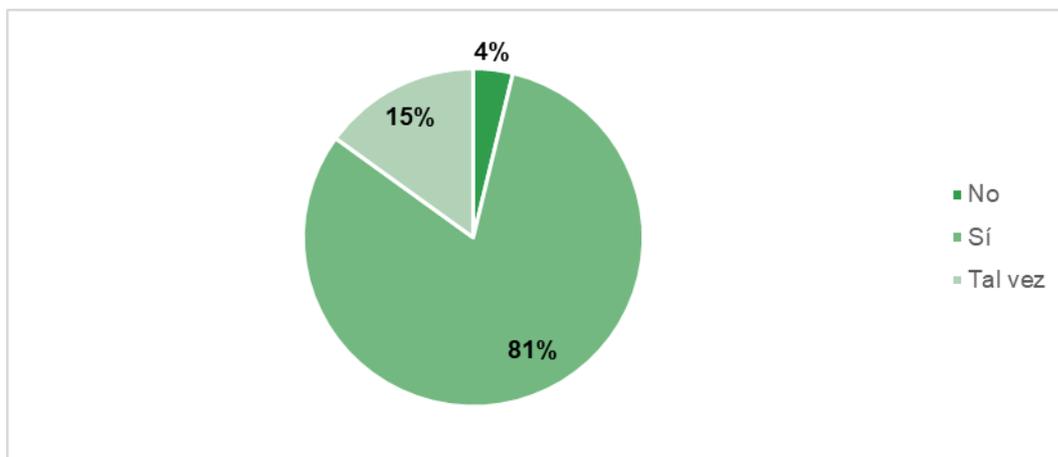


Figura N° 11: Usted se considera flexible en un cambio en su entorno laboral

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la flexibilidad al cambio en un entorno laboral se representa en un 81% de manera positiva, un 15% como tal vez y un 4% de posición negativa. Ante lo mencionado, es importante recalcar que la flexibilidad al cambio parte desde la cultura de una organización, lo que les permitirá anticiparse a futuros escenarios y moldearse de manera exitosa. Sin embargo, hoy por hoy, también es importante que cada colaborador se capacite en dicha habilidad blanda, ya que es importante para el ámbito profesional y personal.

Tabla N° 10: ¿Cuán satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo?

¿Cuán satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo?		
1	1	1%
2	2	3%
3	5	6%
4	29	36%
5	43	54%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

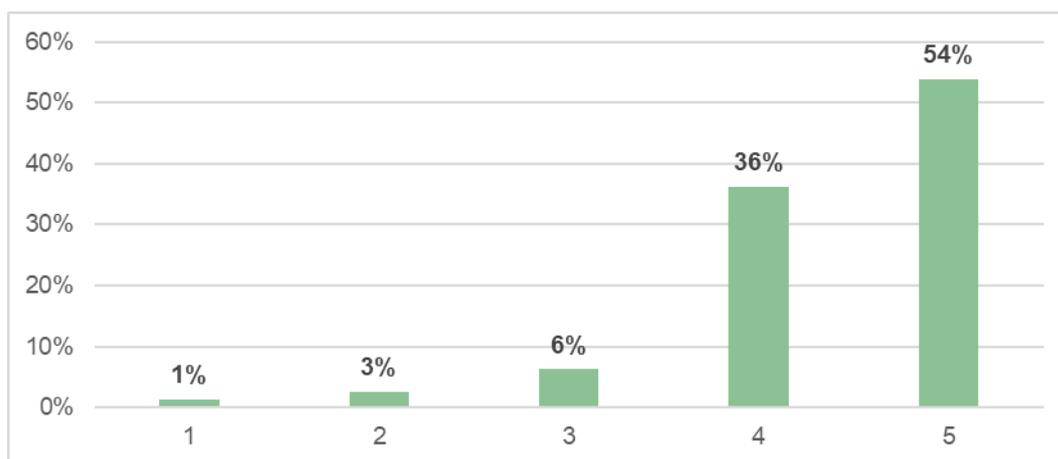


Figura N° 12: ¿Cuán satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo?

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con el teletrabajo se representa en un 54% como muy satisfecho, un 36% como satisfecho, un 6% como ni satisfecho ni insatisfecho, un 3% insatisfecho y 1% como totalmente insatisfecho. Podemos percibir que la gran mayoría de encuestados se encuentran satisfechos con el trabajo remoto, por factores positivos como: trabajar desde casa, disminución en gastos de transporte, tener más tiempo para compartir con familia y/o proyectos familiares, sin embargo, también encontramos el otro lado, en el cual podría encontrarse 10% de encuestados, el cual se encuentra muy poco satisfechos o insatisfechos, y este puede ser por motivos como: incremento en el servicio de luz, necesidad de adquirir servicio de

internet, acumulación de trabajo, posible falta de organización, por lo que preferirían trabajar de manera presencial.

Tabla N° 11: En su empresa realizan encuestas de satisfacción

En su empresa realizan encuestas de satisfacción		
No	16	20%
Sí	60	75%
Tal vez	4	5%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

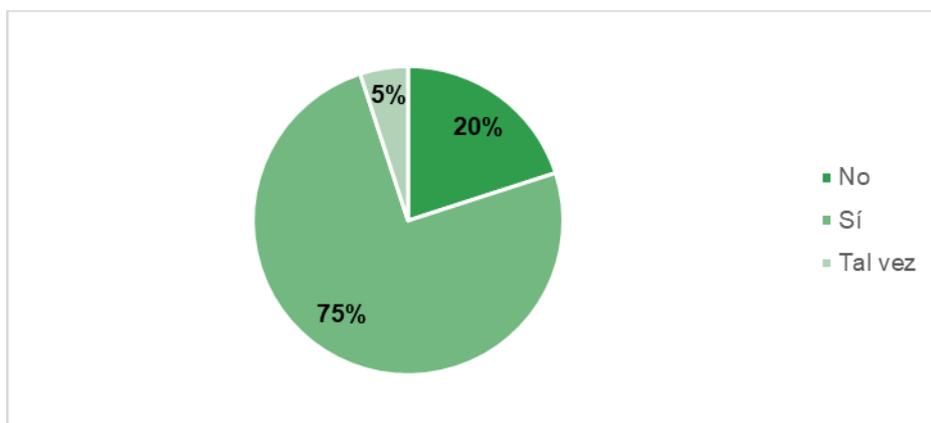


Figura N° 13: En su empresa realizan encuestas de satisfacción
Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la realización de encuestas en un entorno laboral se representa en un 74% de manera positiva, un 5% como tal vez y un 1% de posición negativa. Este es un indicador importante, ya que la encuesta permite a las organizaciones entender y conocer los puntos de vista de sus colaboradores, así mismo se podrá visualizar las fortalezas y oportunidades de mejora para lograr un clima organizacional favorable y fidelizar a los colaboradores con los objetivos de la empresa.

Tabla N°12: Exprese su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital

Exprese su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital		
1	0	0%
2	3	4%
3	9	11%
4	41	51%
5	27	34%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

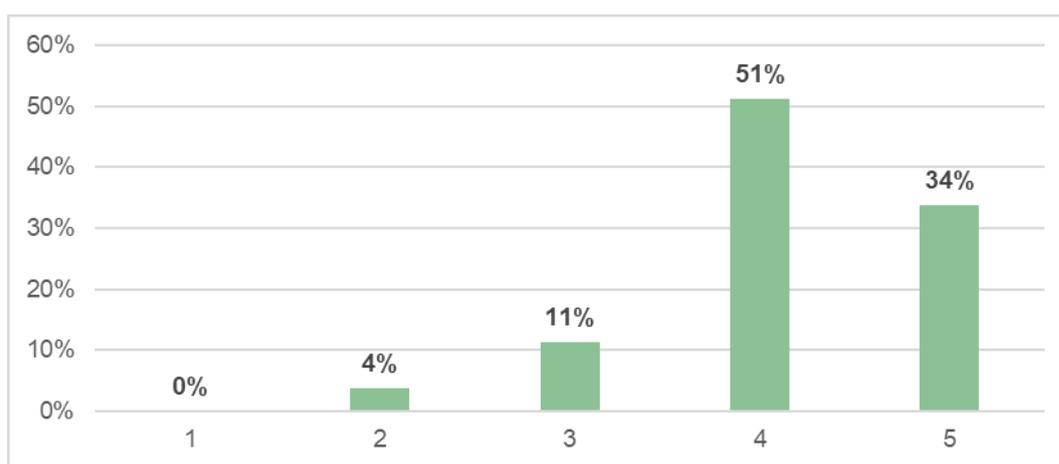


Figura N° 14: Exprese su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital
Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la conformidad del personal en base al sistema actual en el entorno digital representa en un 31% como muy satisfecho, un 51% como satisfecho, un 11% como ni satisfecho ni insatisfecho y un 4% insatisfecho. Ante ello, podemos indicar que el entorno digital ha facilitado y optimizado muchas actividades, como en el caso del entorno de educación superior, hoy por hoy diversos trámites se realizan de manera digital y la comunicación entre los colaboradores también, lo que ha permitido optimizar tiempos y procesos, para ello es imprescindible contar con un sistema apto para todos.

Tabla N° 13: Te parece más amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo

Te parece más amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo		
No	6	8%
Sí	60	75%
Tal vez	14	18%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración Propia

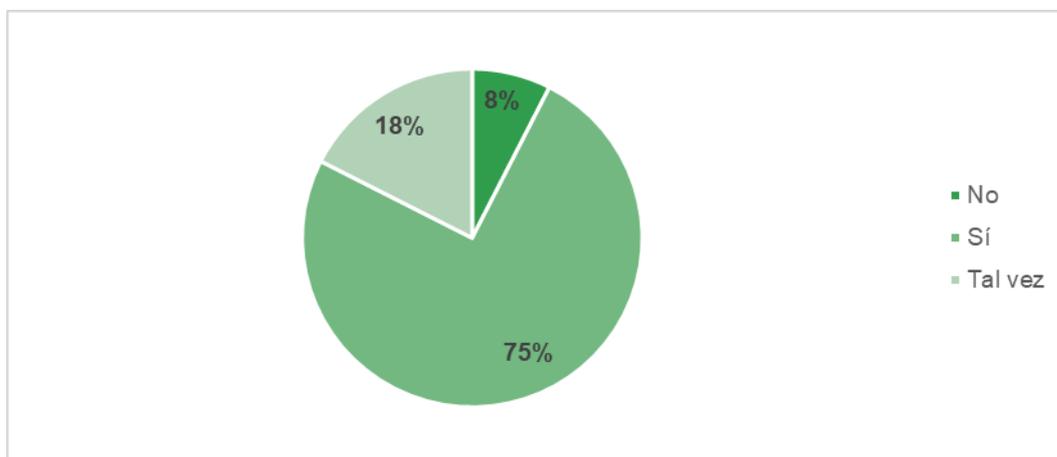


Figura N° 15: Te parece más amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la compatibilidad que tienen los colaboradores con el sistema usado para el teletrabajo se representa en un 75% de manera positiva, un 18% como tal vez y un 8% de posición negativa. Ante ello, por la coyuntura actual, ya que muchos procesos se han sistematizado, es importante mencionar, que es vital que un centro de trabajo ofrezca un sistema amigable a los colaboradores, para que estos puedan adaptarse y realizar sus actividades exitosamente.

Tabla N° 14: Con qué frecuencia has requerido la ayuda del área de TI

Con qué frecuencia has requerido la ayuda del área de TI		
1 vez por Mes	53	66%
1 vez por Quincena	13	16%
1 vez por semana	14	18%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración Propia

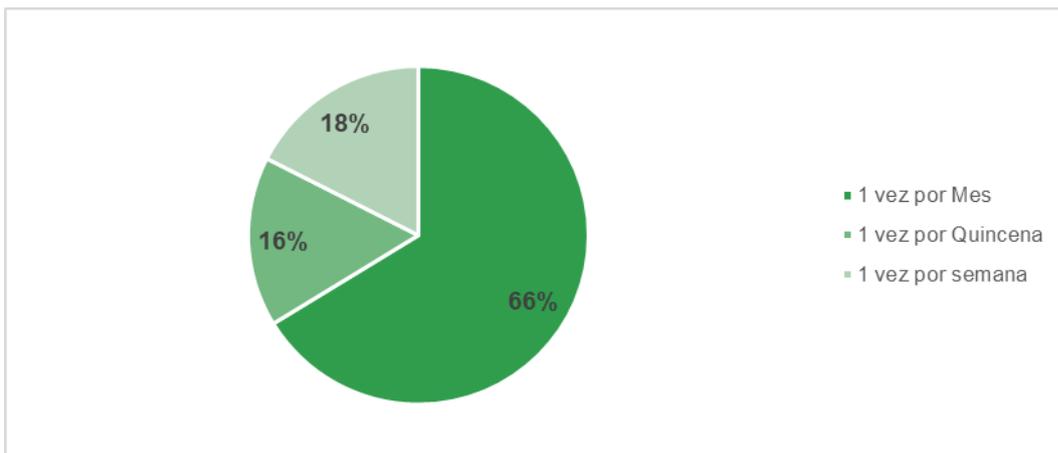


Figura N° 16: Con qué frecuencia has requerido la ayuda del área de TI

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la frecuencia en la que se ha requerido ayuda del área de TI se representa en un 66% en una vez más al mes, un 18% una vez por semana y un 16% una vez por quincena. De acuerdo a lo mencionado, podemos inferir que los colaboradores en general si requieren frecuentemente del soporte de TI, por lo cual es importante identificar el motivo de ayuda y en caso sea repetitivo, implementar acciones de mejora, para que estas solicitudes sean resueltas efectivamente y no vuelvan a ser recurrente.

Tabla N° 15: ¿Qué tan satisfecho se encuentra del feedback recibido?

¿Qué tan satisfecho se encuentra del feedback recibido?		
1	0	0.00%
2	2	2.50%
3	22	27.50%
4	29	36.25%
5	27	33.75%
Total general	80	100%

Elaboración propia

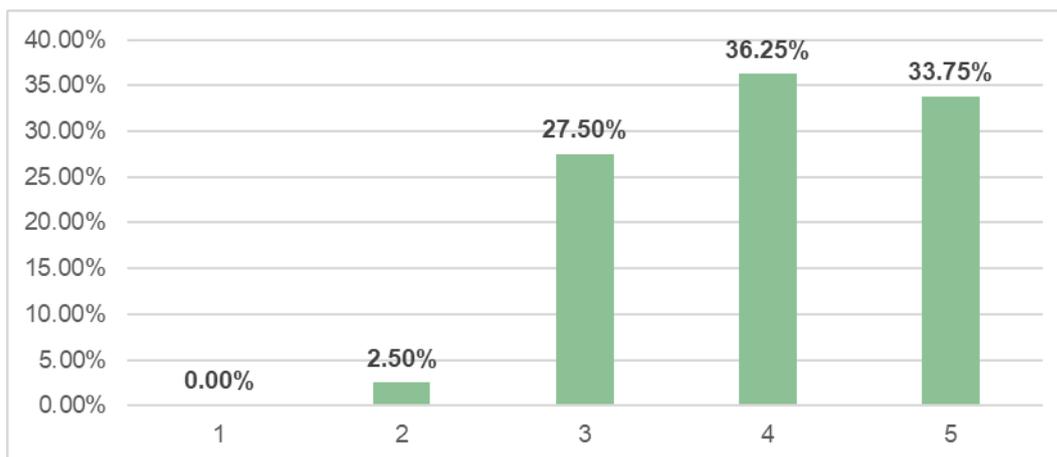


Figura N° 17: ¿Qué tan satisfecho se encuentra del feedback recibido?

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con el feedback recibido, representa en un 34% como muy satisfecho, un 36% como satisfecho, un 28% como ni satisfecho ni insatisfecho y un 3% insatisfecho respectivamente, lo cual permite inferir que la gran parte de colaboradores se encuentran satisfechos con el feedback recibido, lo cual es muy importante, ya que esto ayuda a canalizar las expectativas de los líderes, colaboradores y de la empresa satisfactoriamente.

Tabla N° 16: Expresé su nivel de satisfacción de reuniones por área

Expresé su nivel de satisfacción de reuniones por área		
1	1	1%
2	1	1%
3	14	18%
4	38	48%
5	26	33%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

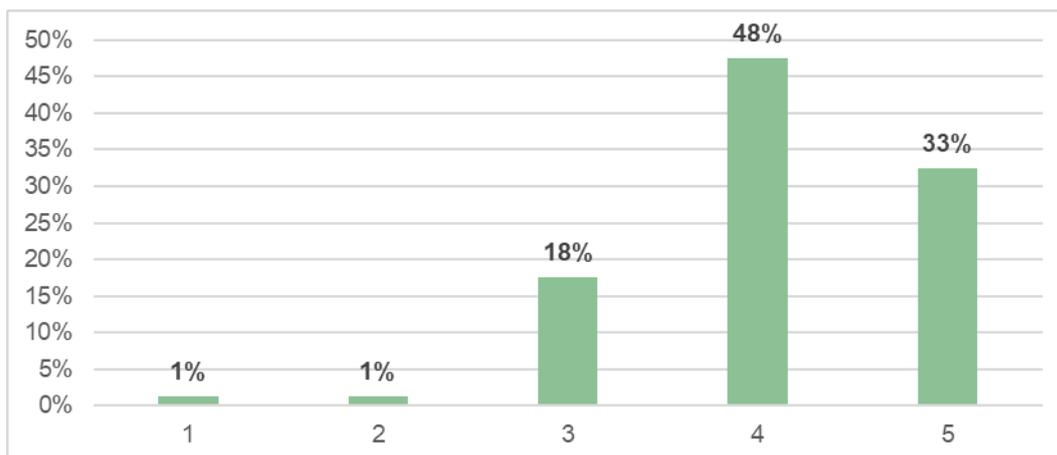


Figura N° 18: Expresar su nivel de satisfacción de reuniones por área

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con las reuniones por área representa en un 33% como muy satisfecho, un 48% como satisfecho, un 18% como ni satisfecho ni insatisfecho, un 1% como insatisfecho y un 1% como totalmente insatisfecho. Ante lo mencionado, podemos recalcar que la mayoría se encuentra satisfecho con las reuniones, lo cual es muy importante y positivo para la organización, sin embargo, es importante verificar el motivo por el cual parte de los encuestados son indiferentes o no se encuentran satisfechos y así detectar el problema a tiempo y evitar inconvenientes futuros.

Tabla N° 17: Expresar su nivel de satisfacción de reuniones anuales

Expresar su nivel de satisfacción de reuniones anuales		
1	1	1%
2	0	0%
3	18	23%
4	33	41%
5	28	35%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

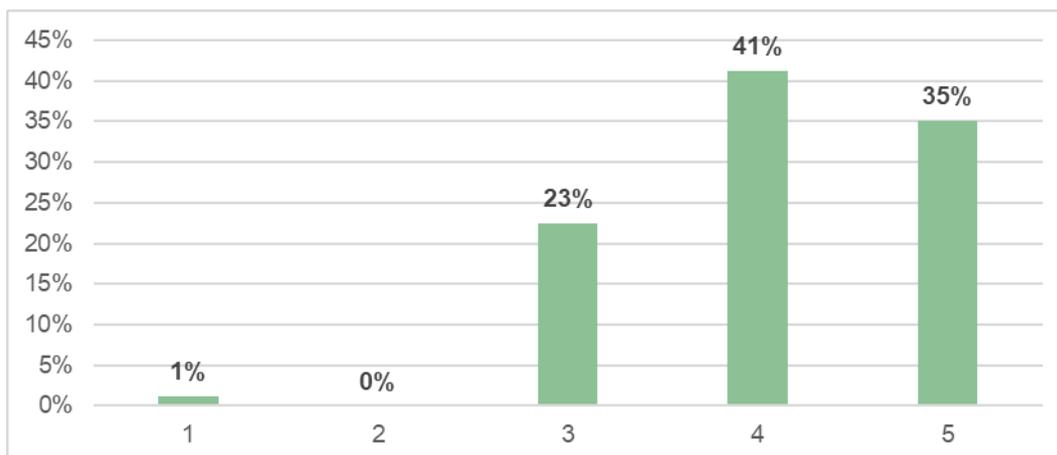


Figura N° 19: Expresar su nivel de satisfacción de reuniones anuales

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con las reuniones anuales representa en un 35% como muy satisfecho, un 41% como satisfecho, un 23% como ni satisfecho ni insatisfecho y un 1% como totalmente insatisfecho respectivamente, ante ello, podemos inferir que las reuniones anuales en una organización tienen un impacto positivo en los colaboradores, permitiendo esclarecer los objetivos, fomentando la participación y motivación entre los colaboradores.

Tabla N° 18: Cuán activamente participa de la revisión de los correos corporativos (correo enviado por el área de RRHH)

Cuán activamente participa de la revisión de los correos corporativos (correo enviado por el área de RRHH)		
1 vez al día	38	48%
1 vez cada quince días	13	16%
1 vez por semana	29	36%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

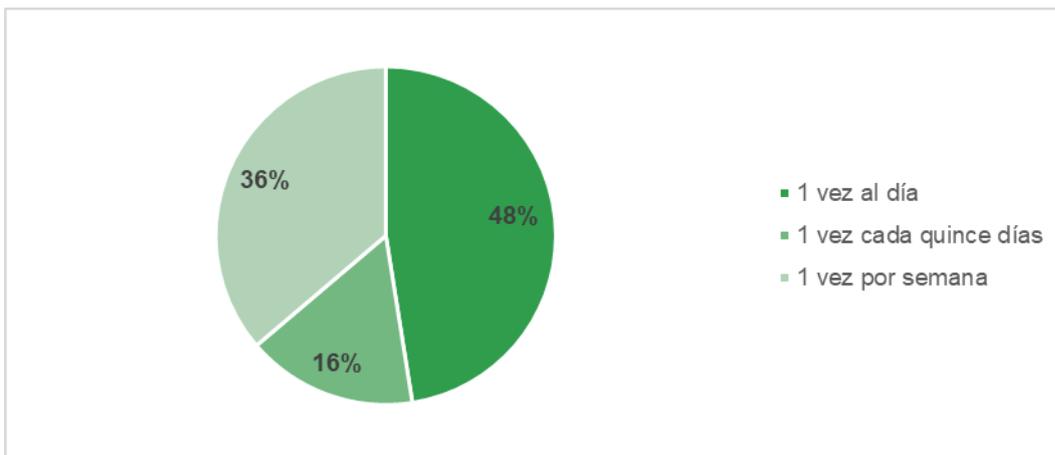


Figura N° 20: Cuán activamente participa de la revisión de los correos corporativos (correo enviado por el área de RRHH)

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la participación de revisión de correos corporativos se representa en un 48% con una vez al día, un 36% con una vez por semana y un 16% con una vez cada quince días. Ante ello, podemos percibir que los colaboradores se mantienen al tanto de la situación de la organización, ya sean cambios internos, circulares, festividades, reportes diversos y demás, lo cual es muy importante ya que es una forma positiva de mantener comunicación en la empresa.

Tabla N° 19: ¿Cuán satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año?

¿Cuán satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año?		
1	2	2.50%
2	4	5.00%
3	19	23.75%
4	31	38.75%
5	24	30.00%
Total general	80	100.00%

Nota: Elaboración propia

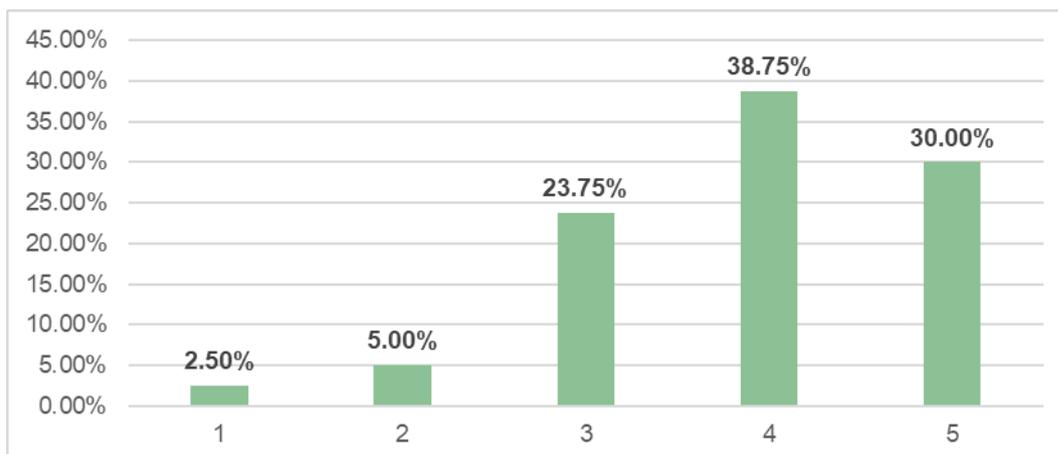


Figura N° 21: ¿Cuán satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año?
Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción del personal con las capacitaciones brindadas, se representa en un 30% como muy satisfecho, un 39% como satisfecho, un 24% como ni satisfecho ni insatisfecho, un 5% como insatisfecho y un 1% como totalmente insatisfecho, por lo que podemos diferir que la gran parte de encuestados se encuentran satisfechos con las capacitaciones que estos reciben, ya que les permite adquirir nuevos conocimientos, herramientas habilidades y actitudes para desarrollarse en el entorno laboral y cumplir con sus actividades en la organización.

Tabla N° 20: ¿Qué tan útiles cree que son las capacitaciones?

¿Qué tan útiles cree que son las capacitaciones?		
1	0	0%
2	3	4%
3	12	15%
4	23	29%
5	42	53%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

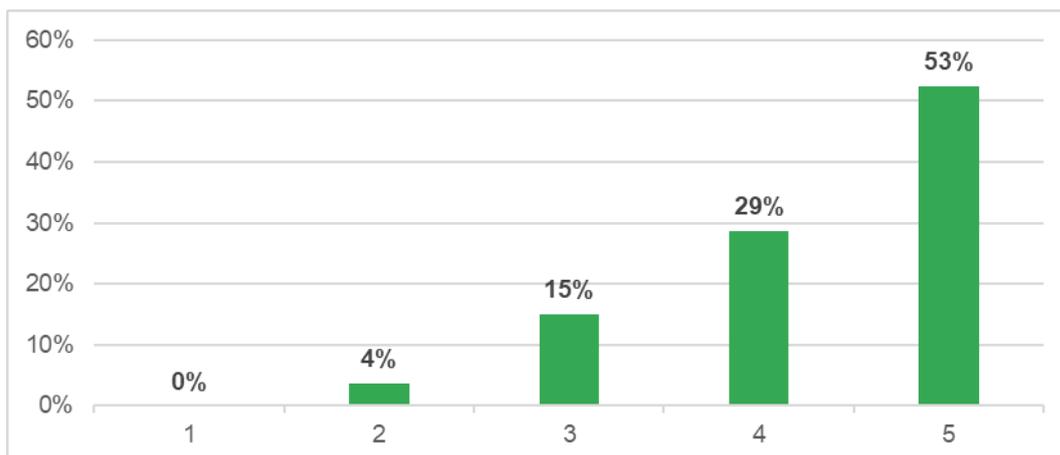


Figura N° 22: ¿Que tan útiles cree que son las capacitaciones?

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la utilidad de las capacitaciones brindadas se representa en un 53% como muy útiles, un 29% como útiles, un 15% como ni útil ni inútil y un 4% como inútil, de tal manera que podemos percibir que los colaboradores están aprovechando los beneficios y ventajas de esta herramienta efectiva para lograr y mejorar su desempeño en la organización.

Tabla N° 21: Comente su nivel de identificación con la empresa

Comente su nivel de identificación con la empresa		
1	1	1%
2	0	0%
3	15	19%
4	23	29%
5	41	51%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración propia

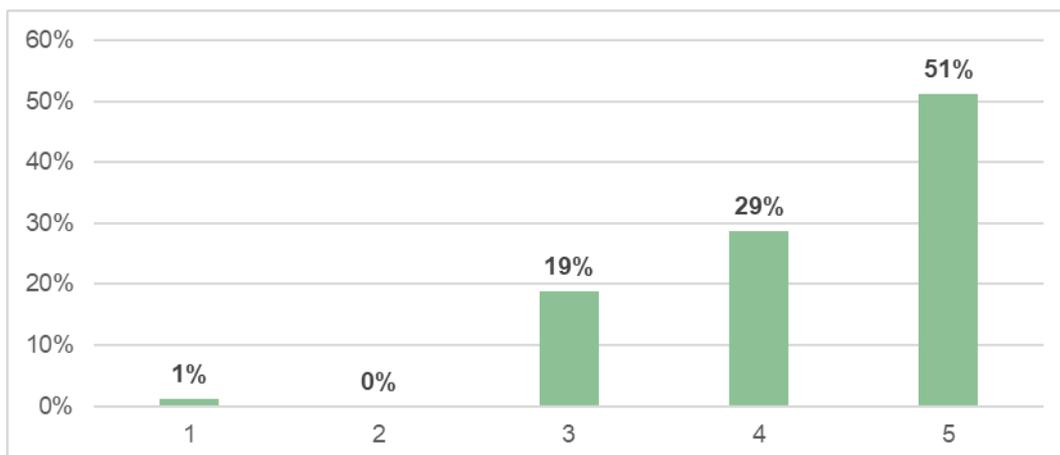


Figura N° 23: Comente su nivel de identificación con la empresa

Nota: Elaboración propia

La gráfica nos muestra que la utilidad de las capacitaciones brindadas, se representa en un 51% como muy identificados, un 29% como identificados, un 19% como ni identificados ni no identificados y un 1% como nada identificado, ante ello, podemos inferir que más del 60% de los encuestados se sienten identificados con su empresa, lo cual es un indicador bastante positivo, ya que les permite compartir sus valores, demuestran mayor lealtad y compromiso al realizar sus actividades.

Tabla N° 22: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?

¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?		
1	0	0%
2	0	0%
3	13	16%
4	37	46%
5	30	38%
Total general	80	100%

Nota:

Elaboración

propia

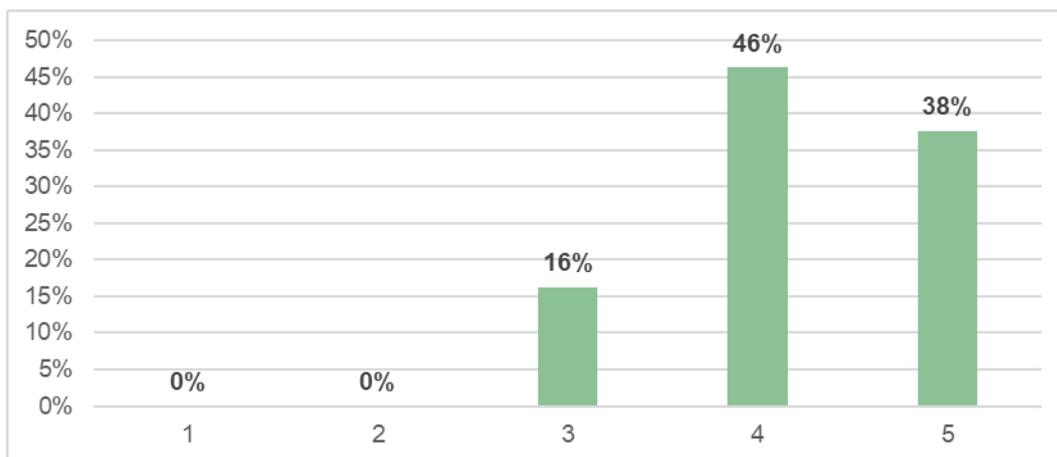


Figura N° 24: ¿Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo?
Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción de los colaboradores en el trabajo, se representa en un 38% como muy satisfechos, un 46% como satisfechos, un 16% como ni satisfechos ni insatisfechos. De acuerdo a ello, se puede inferir que más del 80% de los colaboradores se sienten satisfechos en su centro laboral, lo que permitirá que realicen sus actividades de una manera positiva y logren los objetivos organizacionales de manera efectiva y eficaz.

Tabla N° 23: Califique en su opinión el grado de eficacia de la relación entre áreas

Califique en su opinión el grado de eficacia de la relación entre áreas		
1	0	0%
2	5	6%
3	24	30%
4	34	43%
5	17	21%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración Propia

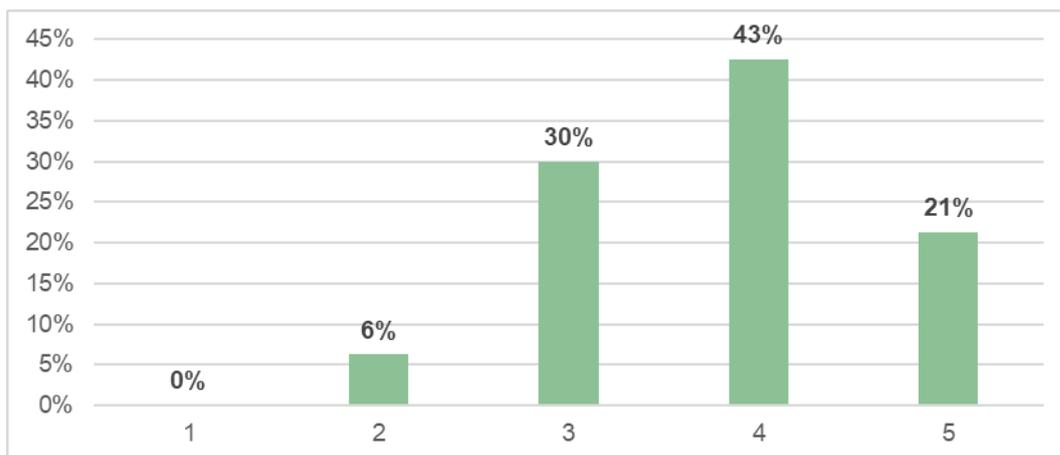


Figura N° 25: Califique en su opinión el grado de eficacia de la relación entre áreas

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la eficacia de la relación entre áreas se representa en un 21% como muy eficaz, un 43% como eficaz, un 30% como ni eficaz ni ineficaz y un 6% como ineficaz. Ante lo mencionado, podemos visualizar que más del 60% de los encuestados consideran que la relación es eficaz, lo cual es importante, ya que en toda organización se debe manejar una correcta comunicación, para lograr un buen trabajo en equipo y promover el logro de objetivos de la organización. Sin embargo, el 30% es indiferente ante ello, por lo que habría que mejorar la comunicación y tomar acciones de mejora.

Tabla N° 24: ¿Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia?

¿Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia?		
1	0	0%
2	4	5%
3	17	21%
4	34	43%
5	25	31%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración Propia

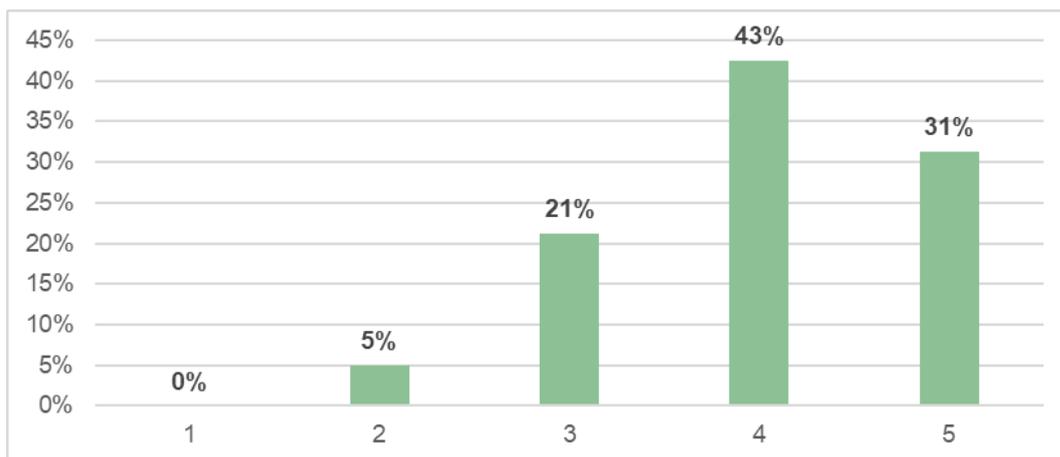


Figura N° 26: ¿Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia?

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la satisfacción con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia, se representa en un 31% como muy satisfecho, un 43% como satisfecho, un 21% como ni satisfechos ni insatisfechos y un 5% como insatisfecho. En este punto, podemos inferir que los colaboradores se sienten satisfechos con la protección que les brinda su organización, ante diversas situaciones que podrían pasar y considerando con mayor importancia la coyuntura actual debido a la pandemia por Covid-19, por lo que es necesario la empatía, solidaridad y compromiso de las empresas hacia sus colaboradores.

Tabla N° 25: Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores

Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores		
No	21	26%
Sí	43	54%
Tal vez	16	20%
Total general	80	100%

Nota: Elaboración Propia

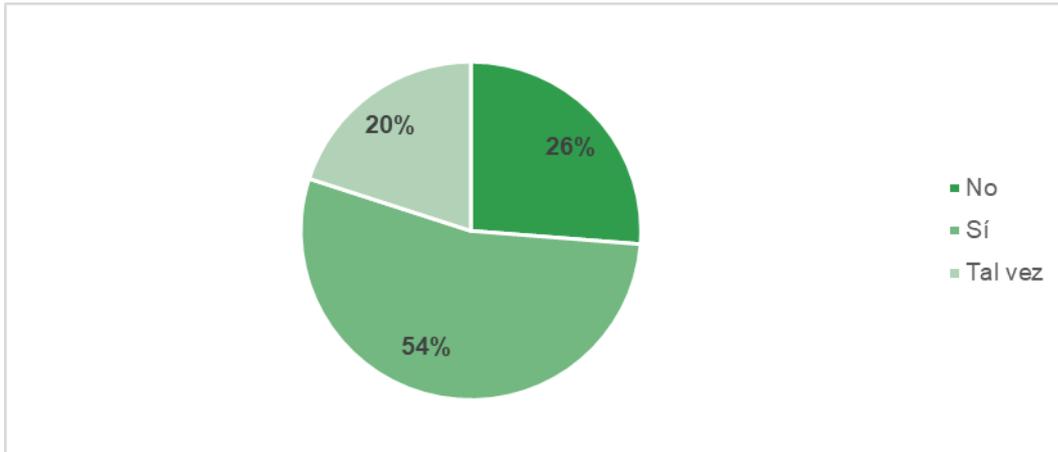


Figura N° 27: Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores

Nota: Elaboración Propia

La gráfica nos muestra que la línea de carrera que se ofrece en la organización se representa en un 54% de manera positiva, un 20% como tal vez y un 26% de posición negativa, por lo que nos pueden dar un buen entendimiento del compromiso de una organización con sus colaboradores, y por consiguiente la oportunidad que tiene cada colaborador para crecer en la línea profesional y así lograr una superación exitosa.

5.7.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Para la presente investigación se realizó una encuesta conformada por 21 preguntas con el fin de conocer la perspectiva de los colaboradores administrativos de una institución de educación superior en el distrito de La Molina en base a cómo el entorno digital influyó en su manera de adaptarse a los cambios tan drásticos ocasionados por la pandemia del COVID -19 en relación con el teletrabajo. De la encuesta realizada en su mayoría se consideraron las preguntas más importantes ya que estas se relacionaban a nuestras variables para lograr dar validez a nuestra hipótesis “El entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior”

Los resultados nos indicaron que nuestra hipótesis es válida dado que el entorno digital causado por la pandemia del COVID -19 creó un nuevo entorno digital en el cual la empresas tuvieron que tomar acción en base a la coyuntura del momento, acogándose al teletrabajo, para ello tuvieron que brindar herramientas a sus colaboradores para que estos puedan adaptarse a los cambios de una manera mucha más flexible y eficaz, en un momento en el cual había demasiada incertudibrunde en todos los aspectos y la misma empresa y los colaboradores no sabían que vendría en el futuro cercano, pero este cambio fue tomado por algunas empresas de manera rápida para que así se pudiera minimizar esa incertidumbre y comenzar a tomar ventaja y así poder tener una diferencia adicional a las demás empresas del sector educativo.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

La propuesta beneficiará a los colaboradores de las instituciones de educación superior, ya que consiste en implementar una plataforma virtual de ayuda, la cual permitirá ingresar y hacer seguimiento de diversos requerimientos de los colaboradores, obteniendo una comunicación directa y eficiente entre áreas. El alcance esperado es que los colaboradores usen de manera eficiente esta plataforma y logren optimizar los tiempos de espera en sus requerimientos, así mismo, se logrará una mejor organización y junto a ello, obtener mejores resultados en el logro de los objetivos, finalmente, es que otras entidades, no solo en el sector educativo, conozcan nuestra propuesta y esta pueda ser implementada satisfactoriamente.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

La propuesta de mejora del proyecto será la elaboración de una plataforma virtual donde podrán acceder los colaboradores de la institución, y solicitar un ticket de atención en base al requerimiento solicitado, hacer seguimiento a la consulta y comunicar el proceso de la gestión a través de esta.

La propuesta busca mejorar la comunicación entre los colaboradores, ya que actualmente toma mucho tiempo para recibir una respuesta es por eso que mediante la plataforma estos procesos serán más rápidos e interactivos y además de crear un mejor ambiente entre áreas.

6.3 Diagnóstico situacional

Antes de la pandemia que impactó la situación de todas las empresas en el país, muchas no apostaban por la modalidad virtual de trabajo, principalmente porque no estaban capacitados y no era una necesidad para poder mantenerse o seguir en el mercado. Sin embargo, a inicios del 2020 se pudo observar un considerable interés en aprender más sobre esta modalidad e inculcar en sus colaboradores debido a la pandemia mundial.

El ámbito educativo fue uno de los más golpeados debido a que muchos profesores y colaboradores no estaban debidamente capacitados, los estudiantes tenían muchos problemas para captar las clases, internamente el poco interés por usar herramientas digitales, por la modalidad virtual de trabajo trajeron efectos negativos en el periodo de la pandemia.

La situación se fue intensificando y por ende tuvieron que adaptarse a usar nuevas herramientas digitales, invertir en comunicación digital y el teletrabajo. Según cifras de inicios del 2022, los teletrabajadores en plantilla suman 228 mil y aumentó un 75 % en comparación año anterior, esto demuestra que en el día de hoy es sumamente importante contar con esta modalidad y capacitar debidamente a todos los involucrados.

Fortalezas

Reacción rápida, capacidad de respuesta

Buen liderazgo en la gestión de riesgos.

Capacidad de acción conjunta entre todas las áreas.

Procesos diseñados de manera correcta, que se pueden realizar de manera digital.

Oportunidades

Tener colaboradores comprometidos.

Posibilidad de brindar más capacitaciones.

Aceleración del cambio tecnológico: incorporación de nuevas tecnologías, formas de trabajo, nuevas reglamentaciones y nuevos productos derivados de la tecnología.

Aumentar la participación en el sector educativo.

Debilidades

Horas extras en diversas áreas.

Recursos no adecuados para laborar desde casa.

Equipamiento inadecuado de los colaboradores para trabajar en casa(laptops, Internet,celulares)

La falta de experiencia en trabajo remoto, no se contempló el correcto uso de los horarios de trabajo y descansos.

Amenazas

Panorama político, incertidumbre

No conocer el virus, incertidumbre en base a lo nuevo.

Desconocimiento de los riesgos psicosociales del home office.

Pérdida de terreno ganado en el mercado de los Institutos Superiores

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Reunión con los involucrados:

Se solicitará una reunión con el directivo de una institución de educación superior para presentar nuestra propuesta, con el fin de que conozca nuestra plataforma de ayuda y así presentar los beneficios que se obtendrá, además se brindará una introducción del funcionamiento de la plataforma para explicar su funcionamiento y finalmente obtener la aprobación para poner dicha propuesta a prueba.

Convocatoria del equipo para la creación de la plataforma de ayuda

1. Convocación de reunión con la gerencia de TI: Con la finalidad de presentar el proyecto, y mostrar el método que se usará en la propuesta de mejora. establecer los parámetros de la propuesta,
 - Se establece la reunión para establecer los parámetros del equipo de apoyo para la creación e implementación del sistema:
2. Levantamiento de necesidades de los usuarios finales: Con la finalidad de conocer los procesos y requerimientos de cada área.
 - Se enviará correos a las gerencias de las áreas que puedan interesar la propuesta. Esto permitirá enviar la propuesta a las áreas y así nos hagan llegar sus procesos.

3. Convocación de reunión con el equipo de TI: Con la finalidad de profundizar en la información obtenida por las áreas y ordenarlas por prioridades.
 - Se establecerá y definirá parámetros como: nivel de prioridad por procesos e incidencias y designar al personal encargado de las soluciones de las incidencias para su correcta derivación.

Inicio de desarrollo de la plataforma de ayuda

1. Desarrollo de la plataforma de ayuda: En base a los parámetros realizados, se iniciará con el inicio de la plataforma.
 - Creación o desarrollo de la plataforma en base a los procesos y requerimientos de las áreas involucradas.
2. Presentación de la plataforma de ayuda: El avance realizado será presentado a los interesados de acuerdo a área.
 - Se presentará el avance de la plataforma a las áreas interesadas para conocer su opinión y/o sugerencias.
3. Periodo de Prueba e Implementación de la plataforma de ayuda
 - Establecer el periodo de prueba de la plataforma y recoger información de manera circular para corregir posibles errores

Inicio de capacitación al personal

1. Desarrollo de cronograma por áreas: Es importante organizar las fechas para brindar una capacitación a cada área.
 - Se realizará plan y programa de capacitación por áreas en base a sus procesos.

- Evaluación y seguimiento de la capacitación

Tabla N° 26: Cronograma de capacitaciones

Capacitación por Area	Agosto				Septiembre	
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6
Finanzas						
Recursos Humanos						
Contabilidad						
Marketing						
Innovación						
Atención al Cliente						

Nota: Elaboración Propia

Uso de la plataforma de ayuda

1. Presentación formal de la plataforma de ayuda: Se dará a conocer la nueva plataforma a cada colaborador.
 - Se enviará un correo indicando el inicio de actividades mediante la aplicación
 - Se enviará el link correspondiente a la plataforma
2. Seguimiento post-implementación: Brindaremos atención personalizada e inmediata a los colaboradores para el uso adecuado de la plataforma.
 - Durante 15 días posteriores a la presentación, se hará un seguimiento a cada área, para asesorar y colaborar ante cualquier situación.

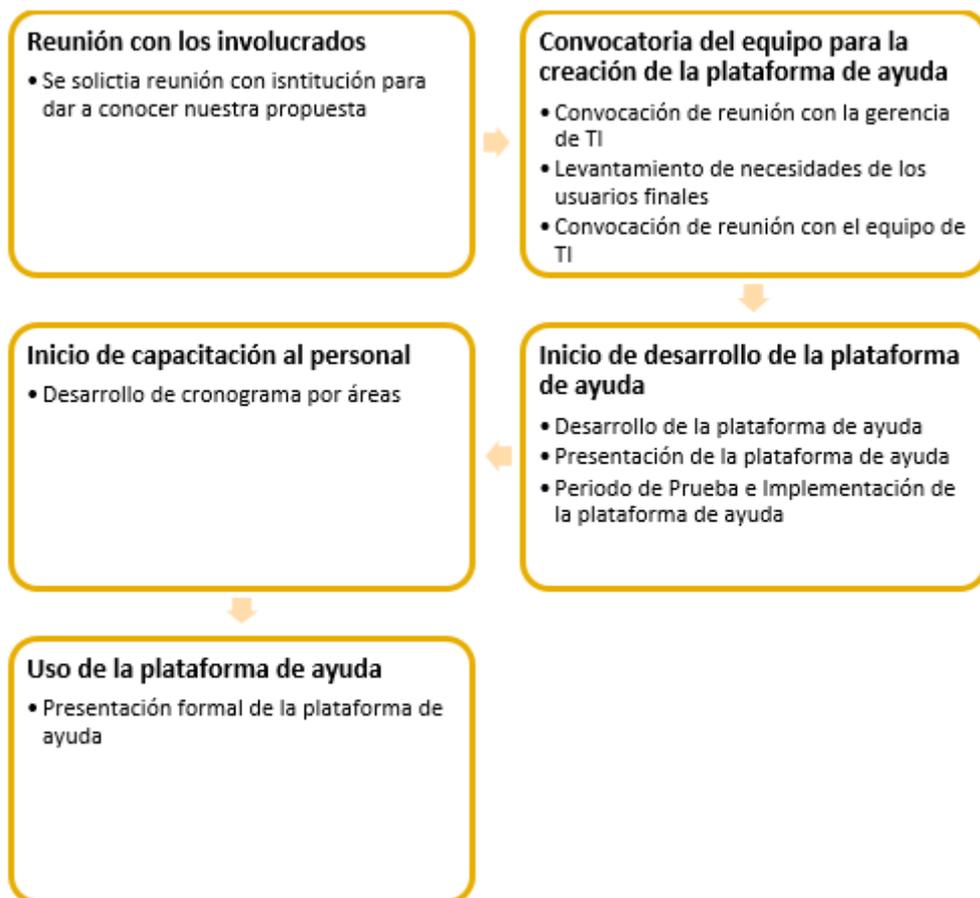


Figura N° 28: Diagrama de proceso de implementación

Nota: Elaboración Propia

Presentación de plataforma de ayuda

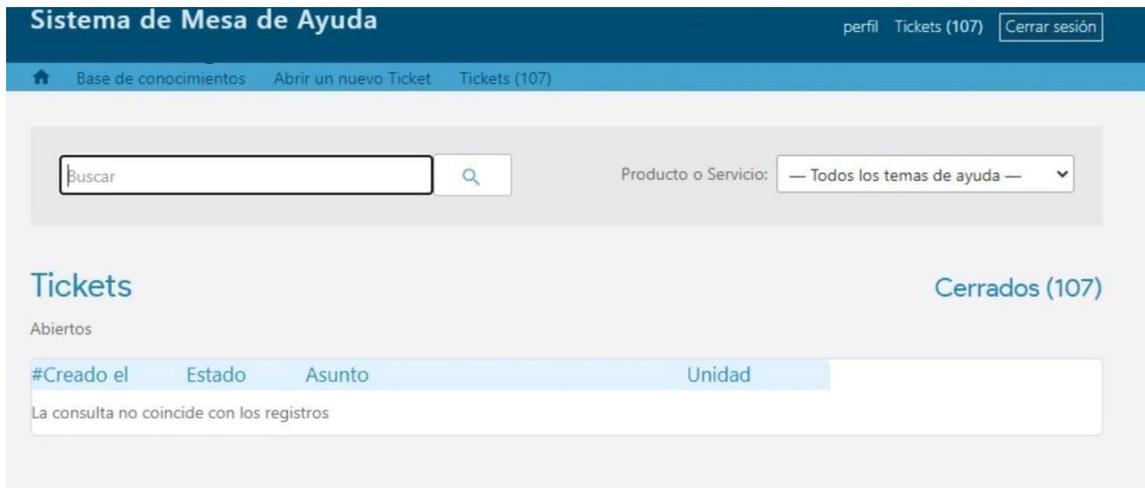


Figura N° 29: Página principal de plataforma de ayuda

Nota: Elaboración Propia

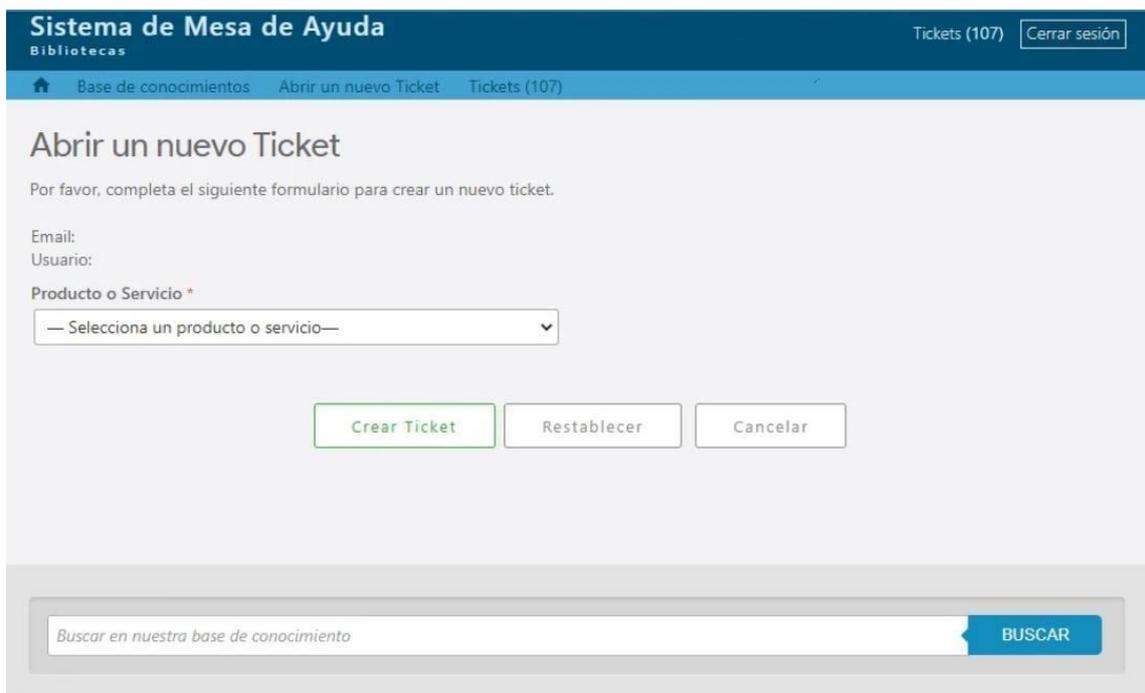


Figura N° 30: Inicio de generación de Ticket

Nota: Elaboración Propia

Base de conocimientos | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (107)

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, completa el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email:
 Usuario:

Producto o Servicio *

Detalles del ticket

Por favor, dar detalles del caso.

Tipo de ticket *

Asunto del caso *
Sé breve. Solo dispones de 60 caracteres.

Figura N° 31: Proceso de generación de ticket

Nota: Elaboración Propia

Backup buzón de adquisiciones

#C00005356

[Imprimir](#) [Editar](#)

Información básica del ticket	Información de usuario
Estado del ticket: Cerrado	Nombre:
Unidad: Unidad de Tecnología e Innovación	Email:
Creado el: 01/07/2022 9:37 am	Teléfono:

Detalles del ticket

Tipo de ticket:	Solicitud
Biblioteca:	Biblioteca Central
Activo fijo:	c0000

Roxana Albarracín comentó el 01/07/2022 9:37 am

Hola! Se requiere el back up del buzón de Anita Miranda.
 Muchas gracias!

Carlos Aycho comentó el 01/07/2022 4:30 pm

Estimada Roxana, buenas tardes

Figura N° 32: Seguimiento del ticket por la solicitud realizada

Nota: Elaboración Propia

6.4.2 Presupuesto

Tabla N° 27: Presupuesto

PRESUPUESTO DEL PROYECTO					
OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	SERVICIO	COSTO
Diseño e impletementación del proyecto	Asesorias de expertos	-	-	En diseño de proyectos de software	S/ 1,500.00
	Produccion de videos	1	Unidad	Contratación de agencia encargada	S/ 1,000.00
	Produccion de piezas	2	Unidades	Pago a Personal (Diseñador)	S/ 1,000.00
	Desarrollador de software	-	-	Pago de servicio de personal	S/ 3,000.00
	Diseñador UX	-	-	Pago de servicio de personal	S/ 3,000.00
	Coordinador de proyecto	-	-	Coordinación y Supervisión de poryecto	Asumido por la empresa
Total		S/		9,500.00	

Nota: Elaboración Propia

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La pandemia del COVID puso a prueba la adaptabilidad del ser humano, teniendo como sesgo su natural resistencia al cambio. Siendo que las empresas se encuentran conformadas por personas, su nivel de adaptación se reflejó en la agilidad con la que se tuvo capacidad de respuestas en todos los rubros.

La agilidad en la adaptación, empoderado por el entorno digital disponible en el momento del caos, fueron variables determinantes para marcar una diferenciación en la reacción y puesta en marcha de la misma organización y los mismos colaboradores, en un nuevo escenario.

En el instituto materia de nuestra investigación, el cambio en el escenario que la pandemia nos presentaba, se encontraba encaminado a ese salto tecnológico que fue acelerado por la virtualidad. Girando en la transformación digital, la comunicación, capacitación, alineación y liderazgo fueron pilares fundamentales que tuvieron los colaboradores para conseguir el objetivo con nuevas reglas.

La cultura organizacional de esta institución respaldó el inminente plan de acción de trabajo remoto; y aunque implicó muchos retos a nivel personal, familiar y profesional, fueron salvados por el compromiso de sus colaboradores y la rapidez con que realizaron sus procesos que les permitió avanzar en el mismo sentido, pese a que existen procesos y procedimientos que aún hoy son posibles mejorar.

En ese sentido, encontramos que el entorno digital influye de manera directa en su adaptabilidad, comunicación interna y calidad de vida del colaborador que se adapta.

Entre los resultados de la encuesta observamos que, de un universo de 80 encuestados, en su mayoría mujeres; mayoría de colaboradores entre 20 y 35 años; el 50% del universo se muestra como satisfecho en relación flexibilidad-productividad, horario de trabajo. Consideran como muy satisfechos en su modalidad de teletrabajo (54%), 82% conformes con el sistema de entorno vigente, entre satisfecho y muy satisfecho.

De otro lado, si bien es cierto el porcentaje de colaboradores que requieren asistencia del área de TI en su mayoría lo requiere una vez al mes; existe un 30% entre insatisfechos y ni satisfecho ni insatisfecho con relación a la respuesta que recibió de TI al momento de su atención.

La investigación realizada tiene como objetivo general diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior. Luego del análisis correspondiente, podemos concluir que la influencia es alta, ya que ante las últimas eventualidades como la pandemia por Covid-19, las instituciones se han visto en la necesidad de establecer el teletrabajo o trabajo remoto y para ello, se ha requerido del entorno digital, en base, a uso de nuevos sistemas, la comunicación y contacto entre colaboradores cambió rotundamente de lo presencial a la virtualidad, lo que implica la adaptabilidad al cambio de lo colaboradores.

Como primer objetivo específico, se planteó diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior, ante los resultados obtenidos, se puede validar que la influencia es alta, ya que el entorno digital ha permitido que los colaboradores se comuniquen con

mayor frecuencia y facilidad, ha permitido el contacto entre diversas áreas mediante plataformas como zoom, meet, chat de Gmail, TeamViewer, para la solución de problemas técnicos y demás, sin embargo, se ha visualizado que esta facilidad de comunicación, puede generar una cola amplia de trabajo, lo que implica dificultad al momento de hacer seguimiento a una solicitud.

Como segundo objetivo específico, se planteó diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior, de acuerdo a lo investigado, podemos validar que muchos colaboradores han logrado aprovechar ciertas facilidades que ofrece el entorno digital, ya que con el teletrabajo y lo estudios remotos, manteniendo una buena organización han podido concretar estudios, logrando un crecimiento personal y profesional, lo que en muchos casos se ha reflejado en su ascenso de puesto laboral. Sin embargo, en otros casos, los colaboradores se han visto afectados ante las situaciones mencionadas, por lo que creen conveniente volver a la presencialidad. De acuerdo con lo mencionado, validamos nuestra hipótesis indicando que la influencia es alta.

Como tercer y último objetivo, se planteó diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior. En base a nuestra investigación, diagnosticamos que la influencia es alta, ya que el entorno digital les ha permitido a los colaboradores compartir mayor tiempo con sus familias aumentando de manera positiva el tiempo de calidad entre ellos.

RECOMENDACIONES

Con la filosofía de mejora continua, sometemos a consideración las siguientes propuestas en las oportunidades de mejora:

Considerando que el recurso máspreciado de toda organización es el humano, y una característica del teletrabajo es el aislamiento; se propone como una oportunidad de mejora, encontrar la manera de fortalecer la integración entre colaboradores en el entorno digital.

Con el propósito de mejorar la comunicación entre las diferentes áreas de la institución, se propone unificar el concepto de trabajo en equipo y filosofía de interacción con las demás áreas.

Con estos pilares, se podrá desarrollar y cumplir de manera eficiente cualquier objetivo que tenga que pasar transversalmente por las áreas que involucre una meta; con procesos que generen valor tanto a los clientes internos como externos, y, por ende, el beneficio ulterior de toda empresa.

Capacitaciones a todo nivel que fortalezcan los conceptos que giran en torno a todo lo que involucra teletrabajo: nuevas herramientas digitales, habilidades blandas, inteligencia emocional.

Evaluación diagnóstica periódica a través de encuestas que mida el nivel de cumplimiento de objetivos y de satisfacción de sus colaboradores, ya que así se podrá conocer sus inquietudes y perspectivas acerca de su entorno; dando a conocer como lo perciben, así como en las demás áreas.

Capacitación en tecnologías de soluciones de vanguardia a todo el equipo de TI a fin de mantenerlos actualizados en herramientas que puedan ser usadas en la organización, prestos a dar soporte a los colaboradores.

Finalmente evaluar nuestra propuesta de valor enfocada a dar una solución práctica al proceso de optimización de atención de los colaboradores por el área de TI, develados en el porcentaje que no logra alcanzar la satisfacción en su interacción con esta área.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alunni, L., y Llambías, N. (2018). Explorando la transformación digital desde adentro. *Palermo Business Review*, (17), 11-30.
https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr17/PBR_17_01.pdf
- Naciones Unidas. (julio 6, 2021). Teletrabajo en América Latina: 23 millones de personas trabajaron desde casa durante la pandemia de COVID-19. *Noticias ONU*. <https://news.un.org/es/story/2021/07/1494012>
- Benites, R. (2021). Cuatro aspectos claves de la Educación Universitaria. En *La Educación Superior Universitaria en el Perú post-pandemia pp. 2-5*
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/176597>
- Cáceres, L. A., Castañeda, K. P., y Triana, L. F. (2021). *La pandemia como factor determinante en la transformación digital empresarial y comportamiento del consumidor* [Tesis de especialización, Universidad - Escuela de Administración de Negocios]. <http://hdl.handle.net/10882/11424>.
- Campos-Carreño, M. L., Velasco, C. B., y Araya, J. P. (2020). Adaptación y validación de escalas de medición en el trabajo. Parte 2: eficacia colectiva. *CIT Información Tecnológica*, 31(6), 43–52.
<https://doi.org/10.4067/s0718-07642020000600043>
- Ardila, R. (2003). Calidad de vida: una definición integradora. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 35(2), 161-164.
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80535203.pdf>

- Cervera, M. G. (2008). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro: Propuesta Estratégica para su integración*. [Tesis de doctorado, Universidad Rovira i Virgili]. https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf
- García Chacón, G. (2005). Herramienta para el diagnóstico de la resistencia al cambio durante el desarrollo de proyectos mayores. *Estudios Gerenciales*, (96), 57-106. <http://www.scielo.org.co/pdf/eq/v21n96/v21n96a03.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Instituto Tecnológico y de estudios superiores de Monterrey https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf
- Colina-Ysea, F. J., Josía Jeseff, I.-A., y Aldana-Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27, 16-31. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36991>
- Sánchez, E. (2008). Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista Electrónica Educare*, 12, 155-162. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Reinecke, G., y Gontero, S. (2020). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Oficina para el Cono Sur de América Latina de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/4/S2000307es.pdf>

- Arroyave-Palacio, M. M. (2018). Entornos digitales como espacios de participación para personas excluidas del sistema escolar. *Revista latinoamericana de estudios educativos*, 14(2), 179-202. https://www.redalyc.org/journal/1341/134157078009/html/#redalyc_134157078009_ref36
- Fierro Moreno, E. (2021). La gestión del cambio, la colaboración virtual y la agilidad estratégica organizacional de empresas mexicanas ante los impactos por el COVID-19. *Nova Scientia*, 13(e). <https://doi.org/10.21640/ns.v13ie.2762>
- Figallo, F., González, M. T., y Diestra, V. (Eds.). (2020). Perú: educación superior en el contexto de la pandemia por el COVID-19. *Revista de Educación Superior en América Latina*, pp. 20-28. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/esal/article/view/13404/214421444832>
- Figueredo Álvarez, C., Goyo Arellano, A. J., Chirinos Gutiérrez, E., y Méndez Jiménez, E. M. (2013). Cosmovisión de la gestión universitaria en la sociedad de la información. *Negotium*, 9(26), 70–85. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78228464004>
- García Fernández, M., Ascencios, K., Evelyn, B., Saldívar, I., Ponce, A., y Román, S. Trabajo remoto en procesos no urgentes a consecuencia del brote del coronavirus (COVID-19) en el Perú y su aplicación continua (2021). PP19-12 Gob.pe. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1914246/Revista%20Con-texto%20N%C2%B0%2009%20-%20A%C3%B1o%202021.pdf>
- García-Madurga, M.-Á., Grilló-Méndez, A. J., y Morte-Nadal, T. (2021). La adaptación de las empresas a la realidad COVID: una revisión

sistemática. *Retos*, 11(21), 55–70.

<https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.04>

Gamero, J., y Pérez, J. (2020). Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales (Nota Técnica país, setiembre, 2020). Organización Internacional del Trabajo.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf

Guerrero, M. J. A. (2020). *Gestión del cambio y la transformación estructural de las empresas. Revisión sistemática de la literatura* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64987>

Guabloche, J., y Gutiérrez, A. P. (2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. *Moneda*, (187), 37-42.

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-07.pdf>

Heredia Gómez, F. A., Arce Aguirre, J. A., y Reales Chacón, L. J. (2008). La organización educativa y su cultura: una visión desde la postmodernidad.

Laurus, 14(26), 319–346.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76111491016>

Barroso Jerez, C. (2013). Sociedad del conocimiento y entorno digital. *Revista Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 14(3), 61-86.

http://campus.usal.es/~revistas_trabajo/index.php/revistatesi/article/view/11351/11783

Silvio, J. (2003). *La educación superior virtual en América Latina y el Caribe*. Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe – Iesalc.

https://biblioteca.marco.edu.mx/files/01mtic_educacionvirtual_alc.pdf

Fernández Fernández, I. (septiembre 30, 2012). Las TICS en el ámbito educativo. *Educrea*. <https://educrea.cl/las-tics-en-el-ambito-educativo/>

Loaiza-Aguirre, M. I., y Andrade-Abarca, P. S. (2021). Análisis de programas de desarrollo profesional del profesorado universitario. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*, (63), 161–195. <https://doi.org/10.35575/rvucn.n63a7>

Martínez Bustos, E., Carrasco Sagredo, C., y Bull, M. T. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Estudios gerenciales*, 34(146), 88–98. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2813>

Paladines M., J. P., Figueroa M., G. L., Paladines, M., J. N. (2021). El teletrabajo y trabajo remoto en tiempos de Covid. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(4), 172-186. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/796/673>

Noussan Lettry, R. (2020). *Adaptabilidad y gestión el cambio organizacional ante las oportunidades y amenazas en el contexto de la educación virtual impuesta por la pandemia*. IX CV Congreso de Cs Económicas. Congreso de Administración del Centro de la Rep. VI Encuentro Internacional de Administración del Centro de la Rep. “Las Ciencias Económicas en Tiempos de Crisis”. IAPCS UNVM, Villa María.

<https://www.aacademica.org/ix.congreso.de.administracion.del.centro.d e.la.rep.v.congreso.de.cs.economicas/108.pdf>

Peralta Beltrán, A. R., Bilous, A., Flores Ramos, C. R., y Bombón Escobar, C. F. (2020). El impacto del teletrabajo y la administración de empresas. *Recimundo*, 4(1), 326-335.

[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(1\).enero.2020.326-335](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(1).enero.2020.326-335)

Real Academia Española. (s. f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado el 13 de mayo de 2021, de

<https://dle.rae.es/adaptar?m=form>

Robbins, S. P., y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13° ed.). Pearson Educación.

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf

Díaz Salinas, E. J. (2019). Uso de las TIC's y la gestión del proceso de aprendizaje de los alumnos universitarios en la modalidad semipresencial en las universidades privadas de Lima. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3708/DIAZ%20SALINAS%20EDGARDO%20JUAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taveras Sánchez, A., y Montes Varela, V. (2021). *Análisis de la actitud de los colaboradores frente al cambio organizacional del teletrabajo* [Trabajo de grado, Universidad Iberoamericana].

<https://repositorio.unibe.edu.do/jspui/handle/123456789/513>

Tejada Vargas, N., y Tejada Losada, F. (2011). Strategic Problem Solving, a tool for managing organizational changes. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 3(2011), 95–105.
<https://www.redalyc.org/pdf/5604/560458739006.pdf>

VIII. ANEXOS

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Entorno digital y adaptabilidad al cambio en una institución de educación superior privada en el distrito de La Molina, 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: ENTORNO DIGITAL			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿De qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior?	Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior	El entorno digital influye en la adaptabilidad al cambio de los colaboradores de una institución educativa superior	Flexibilidad	Estructura flexible.	Indique que tan satisfecho esta en base a la flexibilidad laboral versus su productividad	1
				Tasa de adaptabilidad al cambio.	Cuan satisfecho esta con el horario de trabajo	2
				Indice de satisfacción de los empleados competentes.	Que tan flexible se considera usted a un cambio en su entorno laboral	3
			Reconocer el entorno	Grado de satisfacción de encuestas de satisfacción.	Cuan satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo	4
				% de conformidad del manejo del sistema actual	En su empresa realizan encuestas de satisfacción	5
				Tasa de conformidad con el uso del sistema	Con que frecuencia se realizan la encuestas de satisfacción	6
			Uso de TICS	% de conformidad del manejo del sistema actual	Expresa su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital	7
				Tasa de conformidad con el uso del sistema	Te parece mas amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo	8
					Con que frecuencia has requerido la ayuda del área de TI	9
					Con que frecuencia se realizan mantenimientos a las computadoras brindadas por la empresa	10
Problema específicos	Objetivos Especificos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 2: ADAPTABILIDAD AL CAMBIO			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
P1: ¿De qué manera el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior?	O1: Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior	H1: El entorno digital influye en la comunicación interna de una institución educativa superior	Comunicación Interna	Grado de satisfacción en el feedback recibido	Que tan satisfecho se encuentra del feedback recibido	1
				N° de reuniones por area	Expresé su nivel de satisfacción de reuniones por área	2
				Conocimiento de la empresa en general	Expresé su nivel de satisfacción de reuniones anuales	3
				Visualizaciones de los correos corporativos	Cuan activamente participa de la revisión de los correos corporativos	4
P2: ¿De qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior?	O2: Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior	H2: El entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior	Desarrollo profesional	N° de capacitaciones al año	Cuan satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año	5
				Tiempo medio de capacitación	Que tan útiles cree que son las capacitaciones	6
				Identidad Empresarial	Comente su nivel de identificación con la empresa	7
P3: ¿De qué manera el entorno digital influye en el desarrollo profesional de los colaboradores de una institución educativa superior?	O3: Diagnosticar de qué manera el entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior	H3: El entorno digital influye en la calidad de vida de los colaboradores de una institución educativa superior	Calidad de Vida	Grado de satisfacción en el trabajo	Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo, donde 1 es muy poco satisfecho y 5 es muy satisfecho	8
				Grado de relaciones entre areas	Califique en su opinión el grado de eficacia la relación entre áreas	9
				Proteccion social a los colaboradores y su familia	Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia	10
				Linea de carrera	Considera usted que tiene línea de carrera en su centro de labores	11

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
Vi: Entorno Digital	Es el conjunto de canales de comunicación plataformas y herramientas que tienes las empresas para tener presencia en Internet para atender a sus clientes	Son todas aquellas plataformas, aplicaciones y demás herramientas que permiten la interacción de personas o organizaciones con el resto del mundo. Está definida por tres variables: flexibilidad, reconocer el entorno y uso	Flexibilidad	Indique que tan satisfecho esta en base a la flexibilidad laboral versus su productividad	ORDINAL	1	CUESTIONARIO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				Cuan satisfecho esta con el horario de trabajo		2						
				Que tan flexible se considera usted a un cambio en su entorno laboral		3						
			Cuan satisfecho se encuentra de laborar en la modalidad de teletrabajo	4								
			En su empresa realizan encuestas de satisfacción	5								
			Reconocer el Entorno	Con que frecuencia se realizan la encuestas de satisfacción		6						
				Uso de TICS		Expresa su conformidad en base al sistema actual en el entorno digital		7				
						Te parece mas amigable el sistema que usan actualmente para el teletrabajo		8				
			Con que frecuencia has requerido la ayuda del área de TI			9						
			Con que frecuencia se realizan mantenimientos a las computadoras brindadas por la empresa			10						
V2: Adaptabilidad al cambio	Es la capacidad de una empresa de mostrar flexibilidad para ajustarse a los cambios que se presentan en su entorno que no puede manejar de una manera directa, para adaptarse a las nuevas realidades	Es la capacidad de una empresa para poder adaptarse a las nuevas realidades y está conformada por dos dimensiones: comunicación interna y desarrollo profesional	Comunicación Interna	Que tan satisfecho se encuentra del feedback recibido	ORDINAL	11	CUESTIONARIO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				Expresa su nivel de satisfacción de reuniones por área		12						
				Expresa su nivel de satisfacción de reuniones anuales		13						
				Cuan activamente participa de la revisión de los correos corporativos		14						
			Desarrollo Profesional	Cuan satisfecho se encuentra con las capacitaciones al año		15						
				Que tan útiles cree que son las capacitaciones		16						
				Comente su nivel de identificación con la empresa		17						
			Calidad de Vida	Cuál es su nivel de satisfacción en el trabajo, donde 1 es muy poco satisfecho y 5 es muy satisfecho		18						
				Califique en su opinión el grado de eficacia la relación entre áreas		19						
				Se encuentra satisfecho con el alcance de la protección social como colaborador y hacia su familia		20						
				Considera usted que tiene linea de carrera en su centro de labores		21						

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EDAD	GÉNERO	Nacionalidad	Indique que tan es	¿Cuán satisfecho	¿Usted se consider	¿Cuán satisfecho	En su empresa re	Con qué frequenci	Expresa su confort	¿Le parece más an	Con qué frequenci	Con qué frequenci	¿Que tan satisfact	Expresa su nivel d
45-50	Femenino	Peruana	3	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	3 Tal vez	1 vez por Quincena	Cuando lo requiere	3	3	3	
25-30	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
25-30	Masculino	Peruana	4	3 SI	4 SI	4 SI	Una vez al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
45-50	Femenino	Peruana	5	5 No	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	antes era a diario ahí si se malogran las re		5	5	5	
20-25	Femenino	Peruana	5	5 Tal vez	5 Tal vez	5 Tal vez	Dos veces al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada año	4	3	4	
25-30	Femenino	Peruana	4	4 Tal vez	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	2 veces al año	1 vez cada año	4	4	5	
30-35	Masculino	Peruana	5	5 Tal vez	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 2 años	5	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	4	4 SI	5 Tal vez	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por Quincena	1 vez cada año	4	4	4	
40-45	Femenino	Peruana	3	4 SI	4 SI	4 SI	varias veces, por lo q	3 Tal vez	1 vez por Mes	1 vez cada año	3	4	4	
40-45	Masculino	Peruana	4	3 SI	4 SI	4 SI	Una vez al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada año	3	3	3	
35-40	Femenino	Peruana	3	3 Tal vez	5 SI	5 SI	Una vez al año	4 Tal vez	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	4	4	3	
25-30	Femenino	Peruana	4	4 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Mes	No tengo computado	5	4	4	
20-25	Masculino	Peruana	3	4 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
40-45	Masculino	Peruana	4	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
25-30	Masculino	Peruana	4	4 SI	4 SI	4 SI	Dos veces al año	4 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
35-40	Femenino	Peruana	4	2 SI	4 SI	4 SI	Dos veces al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	3	3	4	
20-25	Masculino	Peruana	5	5 Tal vez	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 Tal vez	Muy rara vez	1 vez cada 2 años	4	4	4	
25-30	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 No	5 No	No se realizan	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
25-30	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Quincena	No info	4	4	4	
30-35	Masculino	Peruana	4	4 SI	4 SI	4 SI	Dos veces al año	4 SI	1 vez por Quincena	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
25-30	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Mes	NUNCA	5	5	5	
45-50	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
30-35	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
40-45	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	4 Tal vez	1 vez por Mes	1 vez cada año	5	4	4	
30-35	Masculino	Peruana	5	5 Tal vez	5 SI	5 SI	Una vez al año	4 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	cuando se requiere	1 vez cada 6 meses	5	4	4	
30-35	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	3 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
35-40	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	4	4	
20-25	Femenino	Peruana	4	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Quincena	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
40-45	Masculino	Peruana	5	5 SI	4 SI	4 SI	Una vez al año	4 SI	1 vez por semana	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
35-40	Femenino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
30-35	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	4 Tal vez	Cuando ha sido necesario Cuando lo requiero		5	5	5	
20-25	Masculino	Peruana	5	2 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada año	5	5	5	
25-30	Masculino	Peruana	5	5 SI	5 No	5 No	No se realizan	4 No	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	3	4 SI	4 No	4 No	No se realizan	4 No	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	4	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	4	4 SI	5 SI	5 SI	Una vez al año	4 SI	1 vez por Quincena	1 vez cada año	4	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	4	4 SI	4 SI	4 SI	No se realizan	4 SI	1 vez por Quincena	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
25-30	Femenino	Peruana	5	4 SI	5 SI	5 SI	Dos veces al año	5 SI	1 vez por Mes	1 vez cada 6 meses	5	5	5	
20-25	Femenino	Peruana	4	4 SI	5 SI	5 SI	3 veces al año	4 SI	1 vez por Mes	1 vez cada año	2	4	4	
20-25	Femenino	Peruana	4	4 Tal vez	4 No	4 No	No se realizan	4 Tal vez	1 vez por Mes	No me dan computo	3	4	4	
25-30	Femenino	Peruana	3	3 Tal vez	3 No	3 No	No se realizan	3 Tal vez	1 vez por Mes	1 vez cada 2 años	3	4	4	

Expresa su nivel d	Cuán activamente	¿Cuán satisfecho	¿Que tan útiles cre	Comente su nivel	¿Cuál es su nivel	Califique en su opi	¿Se encuentra sat	Considera usted q
3	1 vez al día	3	5	5	5	3	3	Tal vez
5	1 vez por semana	5	5	5	5	5	5	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	4	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
4	1 vez al día	4	5	4	4	4	4	No
5	1 vez por semana	4	5	5	5	4	5	No
4	1 vez al día	5	5	5	5	3	4	SI
4	1 vez por semana	4	5	5	4	3	4	No
4	1 vez al día	5	5	5	4	2	4	No
3	1 vez al día	2	5	3	3	2	2	No
3	1 vez cada quince día	4	5	3	3	3	3	No
4	1 vez al día	5	5	5	5	3	3	No
4	1 vez al día	4	5	4	4	4	4	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
4	1 vez al día	3	5	3	3	3	4	Tal vez
4	1 vez al día	5	5	5	4	4	3	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
5	1 vez por semana	5	5	5	5	5	5	SI
4	1 vez por semana	4	5	4	4	4	4	Tal vez
5	1 vez al día	5	5	5	5	4	5	No
5	1 vez por semana	5	5	5	5	4	4	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
4	1 vez por semana	4	5	4	4	3	4	Tal vez
5	1 vez al día	5	5	5	5	4	5	SI
4	1 vez al día	4	5	4	4	4	4	SI
5	1 vez por semana	4	5	5	5	4	4	SI
5	1 vez al día	4	5	5	5	4	5	SI
5	1 vez por semana	5	5	5	5	4	5	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	5	5	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	3	4	SI
5	1 vez al día	5	5	5	5	4	4	SI
5	1 vez por semana	3	5	5	5	5	5	SI
4	1 vez cada quince día	4	5	5	4	5	5	SI
4	1 vez al día	5	5	5	5	4	4	SI
5	1 vez al día	5	5	5	4	4	4	SI
5	1 vez por semana	5	5	5	5	5	4	SI
4	1 vez cada quince día	4	5	5	3	5	4	Tal vez
3	1 vez cada quince día	3	5	4	4	3	3	SI
4	1 vez cada quince día	3	5	3	3	3	3	Tal vez

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta sobre entorno digital y su influencia en la adaptabilidad
1.4. Autor del instrumento:	Diana Fiorella Cerna Sabogal, Angela Vasquez Rios, Erika Andrea Matos Dapena, Jerci Mauricio Huamani Baldeon
1.5. Título de la investigación	ENTORNO DIGITAL Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11	x		
Ítem 12	x		
Ítem 13	x		
Ítem 14	x		
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		
Ítem 17	x		
Ítem 18	x		
Ítem 19	x		
Ítem 20	x		
Ítem 21	x		
Ítem 22	x		
Ítem 23	x		
Ítem 24	x		
Ítem 25	x		
Ítem 26	x		
Ítem 27	x		
Ítem 28	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto



DNI N° 41981490