

**ADOPCIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y SU IMPACTO EN LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL
-Micro Investigaciones UEP Campus Gutenberg-**

Equipo Investigador

Medina Rotela, Federico Iván

Universidad Evangélica del Paraguay - Campus Gutenberg

mivan4751@gmail.com

Giesbrecht Giesbrecht, Claudio Jonas

Universidad Evangélica del Paraguay - Campus Gutenberg

claudiojonas19@gmail.com

Asesor y Revisor de la investigación:

Dr. Emilio Iberbuden

Universidad Evangélica del Paraguay - Campus Gutenberg

emilioiberbuden@gmail.com

RESUMEN

La transformación digital en las organizaciones es una pieza central para la competitividad, la eficiencia operativa y el desarrollo de ventajas sostenibles en el mercado actual. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la percepción de adopción, el impacto en la productividad y las principales barreras asociadas al uso de herramientas digitales en el entorno laboral por parte de trabajadores de diversos sectores. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 43 participantes de distintas organizaciones, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 10 ítems mediante una encuesta digital realizada en Google Forms. Los resultados muestran que la tecnología tiene un papel importante en el trabajo diario, ya que el 72,1% de los colaboradores utiliza herramientas digitales todos los días o de manera continua durante su jornada laboral. Entre las herramientas más utilizadas se encuentran las de comunicación y colaboración, con un 83,7%. También se destaca el uso de la Inteligencia Artificial y de los sistemas de gestión institucional, ambos con un 41,9%. Por otro lado, el 88,4% de los participantes considera que el uso de estas herramientas ha ayudado a mejorar su productividad diaria. El área de administración y finanzas es la que presenta mayores beneficios, con un 41,9%. Sin embargo, también se encontraron algunas dificultades. Por ejemplo, el 44,2% de los encuestados tuvo que aprender a utilizar estas herramientas por su propia cuenta, mientras que el principal problema señalado fue la resistencia al cambio y la falta de una cultura digital, con un 32,6%. En conclusión, los resultados muestran que los colaboradores reconocen la importancia y utilidad de la tecnología en el trabajo. Sin embargo, todavía es necesario que las organizaciones mejoren la capacitación de sus empleados y preparen mejor a las personas para adaptarse a los cambios tecnológicos. De esta manera, se podrá aprovechar mejor la tecnología y obtener mayores beneficios para la organización.

Palabras clave: transformación digital, productividad laboral, herramientas digitales, cultura organizacional, adopción tecnológica.

ABSTRACT

Digital transformation in organizations constitutes a fundamental pillar for competitiveness, operational efficiency, and sustainable development in today's market. This study aimed to analyze the perception of adoption, impact on productivity, and main barriers associated with the use of digital tools in the workplace among workers from various organizational sectors. The research followed a quantitative approach with a non-experimental, descriptive, and cross-sectional design. The sample consisted of 43 participants from different organizations who responded to a structured 10-item digital questionnaire using Google Forms. The results demonstrate an intensive use of technology, with 72,1% of employees using digital tools daily or continuously throughout the workday. Communication and collaboration tools are the most widespread (83,7%), accompanied by a significant adoption of Artificial Intelligence (41,9%) and institutional management systems (41,9%). A total of 88,4% of participants reported an increase in daily productivity, with administration and finance perceiving the highest benefit (41,9%). However, critical structural gaps were identified: 44,2% of respondents rely on self-directed learning, and the primary barrier is resistance to change and lack of digital culture (32,6%). It is concluded that while perceived technology usefulness is high, organizations must formalize continuous training and strategic change management to maximize digital investment returns.

Keywords: digital transformation, workplace productivity, digital tools, organizational culture, technology adoption.

INTRODUCCIÓN

La incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el trabajo diario pasó de ser algo secundario a convertirse en una necesidad básica para asegurar la eficiencia y la adaptación de las empresas. Esta transformación digital modifica de fondo las formas tradicionales de generar valor (Vial, 2019), dejando en claro que el éxito de estas herramientas depende directamente de qué tan útiles y fáciles de usar las perciban los propios empleados. (Davis, 1989).

En el contexto actual, el avance de la digitalización exige que las organizaciones desarrollen una mayor agilidad en la gestión de datos, la comunicación interna y la ejecución de las tareas administrativas. Sin embargo, la simple incorporación de herramientas y sistemas tecnológicos no garantiza por sí misma resultados favorables. Para lograr una transformación digital efectiva, es fundamental contar con una estrategia adecuada, una cultura organizacional orientada al cambio y un capital humano preparado para utilizar de manera eficiente las nuevas tecnologías (Kane, Palmer, Phillips, Kiron, & Buckley, 2015).

A pesar del avance tecnológico y de la creciente incorporación de herramientas digitales en las organizaciones, todavía existen algunas dificultades que pueden limitar su uso adecuado, como la resistencia al cambio, las limitaciones de presupuesto y la falta de capacitación del personal. Por esta razón, es importante conocer cómo los trabajadores perciben el impacto de la tecnología en su desempeño diario y cuáles son las principales dificultades que encuentran al utilizar estas herramientas.

En este sentido, el objetivo general de este estudio es analizar la percepción sobre la adopción de herramientas digitales, su impacto en la productividad y las principales dificultades relacionadas con su uso en el entorno laboral, tomando como base las respuestas de colaboradores de diferentes sectores.

MÉTODO

• Diseño

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. La información se obtuvo mediante la recopilación de datos en un período determinado, con el propósito de conocer la percepción de los trabajadores sobre el uso de la tecnología en sus actividades laborales.

• Participantes

La investigación contó con la participación de 43 personas que trabajan en diferentes áreas y sectores. Los participantes fueron seleccionados por disponibilidad, es decir, se incluyó a las personas que tuvieron la posibilidad y disposición de responder la encuesta.

Del total de participantes, el 51,2 % trabaja en empresas privadas, mientras que el 14,0 % corresponde a trabajadores independientes o consultores. Asimismo, el 9,3 % pertenece a ONG o fundaciones, otro 9,3 % a cooperativas, el 7,0 % a instituciones educativas y el 4,7 % al sector público.

En relación con el tamaño de las organizaciones, el grupo más representativo corresponde a aquellas que cuentan con 11 a 50 trabajadores, con un 32,6 % del total de participantes.

• Instrumento

Para obtener la información, se utilizó un cuestionario en línea de 10 preguntas distribuido mediante formularios digitales. El cuestionario combinó preguntas de opción múltiple con respuestas basadas en niveles de frecuencia y escalas de opinión Likert. Los puntos evaluados incluyeron el tipo de organización, el tamaño del equipo, los programas digitales empleados y las razones para adoptarlos. De igual manera, se consultó sobre la frecuencia de uso, el impacto en el rendimiento, las áreas más beneficiadas, el acceso a capacitaciones, los principales obstáculos encontrados y las proyecciones de inversión a futuro.

• Procedimiento

La recolección de datos se realizó mediante una encuesta digital en Google Forms. La participación fue voluntaria y anónima. Los datos cuantitativos fueron procesados mediante estadística descriptiva.

RESULTADOS

Los resultados evidencian una amplia incorporación de herramientas digitales en los distintos sectores organizacionales analizados. La mayor proporción de participantes pertenece al sector privado (51,2%), seguida por trabajadores independientes, organizaciones sin fines de lucro y cooperativas, lo que refleja una muestra diversa en términos de actividad económica. Asimismo, predominan las medianas empresas (32,6%), aunque también se observa una participación significativa de pequeñas y grandes organizaciones.

Al revisar el tipo de herramientas empleadas en el entorno laboral, las opciones de comunicación y colaboración resultaron ser las más comunes con el 83,7%. Por su parte, las aplicaciones de inteligencia artificial, los sistemas de gestión administrativa y las plataformas de almacenamiento en la nube comparten el mismo nivel de uso, alcanzando un 41,9% en cada caso.

El 62,8% de los trabajadores encuestados indicó que la principal motivación para incorporar tecnología es mejorar la eficiencia y optimizar los recursos internos. Asimismo, los datos de frecuencia muestran que un 72,1% de los usuarios depende de estas herramientas en su día a día, utilizándolas diariamente o de forma continua durante toda la jornada.

En cuanto al rendimiento, el 88,4% de los participantes coincidió en que las herramientas digitales aumentaron su productividad diaria, mientras que el resto mantuvo una postura neutral.

Al revisar dónde se sienten más estas ventajas, el área de administración, finanzas y trámites documentales acumuló la mayor cantidad de respuestas con el 41,9%. Los siguientes sectores con mejor impacto fueron la atención al cliente, con un 25,6%, y las tareas de comunicación interna, con el 18,6%

Respecto a la preparación de los usuarios, un 44,2% de los encuestados señaló que el aprendizaje depende de cada colaborador de manera autodidacta, frente a un 23,3% que sí recibe capacitaciones programadas por su organización. Esta falta de formación formal coincide con las barreras reportadas, donde el 32,6% identificó la resistencia al cambio del personal como el mayor inconveniente en su entorno de trabajo. El resto de las menciones se concentró principalmente en el costo económico de los sistemas y licencias (25,6%).

En cuanto al futuro, el 67,4% de la muestra afirma que las empresas continuarán invirtiendo en herramientas digitales durante el próximo año. El estudio refleja que la digitalización se considera clave para el rendimiento, pero arrastra desafíos claros en la formación y el cambio cultural.

DISCUSIÓN

Los resultados muestran que la gran utilidad percibida de las tecnologías impacta de forma directa en el rendimiento de la mayoría de los trabajadores (88,4%). Esto coincide con el Modelo de Aceptación Tecnológica de (*Davis, 1989*) y con la idea de (*Vial, 2019*) sobre cómo rediseñar procesos para generar valor operativo.

A pesar de esto, se detecta una contradicción importante entre la alta necesidad de usar estas herramientas en el día a día (72,1%) y el abandono en la capacitación, donde un 44,2% depende exclusivamente del aprendizaje autodidacta. Este descuido en la formación explica que la resistencia al cambio sea el obstáculo más votado (32,6%). Como señalan (*Kane, Palmer, Phillips, Kiron, & Buckley, 2015*), el foco organizacional suele ponerse erróneamente en adquirir tecnología, olvidando que el verdadero motor de la transformación es el factor humano.

Finalmente, el hecho de que la Inteligencia Artificial registre un 41,9% de adopción demuestra que los trabajadores la están incorporando por cuenta propia para responder a sus demandas laborales, una situación que exige un acompañamiento institucional urgente para ordenar su uso.

CONCLUSIÓN

Los hallazgos del estudio permiten concluir que los trabajadores reconocen el valor de la tecnología como un recurso clave para su rendimiento diario, especialmente en funciones administrativas, financieras y de gestión documental.

No obstante, persiste un desfase estructural entre la adopción de herramientas y el soporte brindado por las organizaciones. La prevalencia del aprendizaje autodidacta y la resistencia al cambio ponen de manifiesto que la incorporación tecnológica no ha sido acompañada de una estrategia integral de capacitación y gestión cultural.

Para maximizar el retorno de la inversión digital, se recomienda que las entidades diseñen programas continuos de formación orientados a las necesidades reales de los usuarios, promoviendo entornos de trabajo flexibles y preparados para la evolución tecnológica.

BIBLIOGRAFÍA DE RESPALDO

- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319-340.
doi:<https://doi.org/10.2307/249008>
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015). *Strategy, not technology, drives digital transformation*. MIT Sloan Management Review, 14, 1-25. Obtenido de <https://sloanreview.mit.edu/article/strategy-not-technology-drives-digital-transformation/>
- Vial, G. (2019). *Understanding digital transformation: A review and a research agenda*. The Journal of Strategic Information Systems, 18(2), 118-144.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>