

Integración y validación de una encuesta para evaluar cultura corporativa y productividad en trabajadores administrativos

Integration and validation of a survey to assess the corporative culture and productivity among administrative workers

Adriana Camargo Gómez¹✉ , Juan Luis Hernández Arellano² , Ángel Fabián Campoya Morales² 

¹ Doctorado en Administración y Gestión Empresarial, Universidad del Centro del Bajío, México

² Doctorado en Ciencias de la Ingeniería Avanzada, Departamento de Ingeniería Eléctrica y Computación, Instituto de Ingeniería y Tecnología, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México

RESUMEN

Hoy en día, el factor humano ha tomado relevancia dentro de la organización. Los seres humanos son individuos con características diferentes y únicas que constituyen al elemento diferenciador y esta es la más importante innovación en el ramo público organizacional del siglo XXI para generar ventaja competitiva. Dentro de los estudios organizacionales la *cultura* es uno de los paradigmas al que pocas empresas suelen dedicarle tiempo, es un campo poco explorado y de grandes beneficios si es correctamente aplicado y orientado. El objetivo de la investigación es integrar y validar una encuesta que analice y relacione los constructos *cultura corporativa* y *productividad*, tomando como caso de estudio los servidores de las dependencias públicas recaudadoras del estado de Guanajuato, México. El diseño de la investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal y de alcance correlacional, utilizando como técnica de recolección de datos un instrumento tipo cuestionario con escala Likert autoadministrado. El análisis de confiabilidad y correlaciones mostraron niveles de alfa de Cronbach y correlaciones considerados como altos. Por lo tanto, el instrumento se considera confiable y ha sido validado para su aplicación.

PALABRAS CLAVE: cultura corporativa; desarrollo organizacional; productividad; servidor público y recaudador.

ABSTRACT

Nowadays, the human factor has become relevant within the organization. Human beings are individuals with different and unique characteristics that constitute the differentiating element, and this is the most important innovation in the organizational public field of the 21st century to generate competitive advantage. Within organizational studies, "culture" is one of the paradigms to which few companies usually dedicate time, it is a little explored field and benefits if it is correctly applied and oriented. The objective of the research is to integrate and validate a survey that analyzes and relates the constructs of *corporate culture* and *productivity*, taking as a case study the servers of public collection agencies in the state of Guanajuato, Mexico. The research design was quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational in scope, using as a data collection technique a questionnaire-type instrument with a self-administered Likert scale. The reliability and correlation analysis showed Cronbach's alpha levels and correlations considered to be high. Therefore, the instrument is considered reliable and has been validated for its application.

KEYWORDS: corporate culture; productivity; public servant and collector; organizational development.

Correspondencia:

DESTINATARIO: Adriana Camargo Gómez.

INSTITUCIÓN: Universidad del Centro del Bajío.

DIRECCIÓN: Antonio García Cubas núm. 704, col. Fovissste, C. P. 38020, Celaya, Guanajuato.

CORREO ELECTRÓNICO: 23442@uniceba.edu.mx

Fecha de recepción: 18 de agosto de 2023. **Fecha de aceptación:** 30 de noviembre de 2023. **Fecha de publicación:** 30 de enero de 2024.



I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones y los individuos son similares en que ambos tienen características individuales, principios y valores, así como un comportamiento colectivo que se ve influenciado por la interacción entre sus miembros. Esta conducta colectiva da forma al carácter de la organización o del individuo ^[1]. La cultura organizacional es un factor clave para el éxito de las organizaciones. Estas, cuando poseen una cultura fuerte y bien definida, suelen tener una mayor productividad, un menor índice de rotación de personal y una mayor satisfacción de los empleados. Por ello, es importante que se comprenda la importancia de este aspecto y trabajen para crear una cultura positiva ^[2]. Por esto, actualmente el factor humano en el sector organizacional ha cobrado una importancia significativa en la que los colaboradores aportan un valor de manera intangible, mediante el cual se genera una esencia única e irrepetible como ventaja competitiva.

La cultura corporativa es un tema sustancial de estudio en las organizaciones. Los enfoques para estudiar la cultura corporativa varían desde las manifestaciones culturales, como los valores, creencias, ritos e historias, hasta el rol del gerente como transmisor de la cultura organizacional. Comprender estos procedimientos es fundamental para la sostenibilidad organizacional ^[3].

Aunado a ello y con la llegada del siglo XXI, los efectos de la globalización, el auge de las tecnologías de información y comunicación (TIC), las tendencias e irregularidades económicas a escala internacional, la presencia de mercados cada vez más exigentes, el incremento de la competencia y las mediaciones desde el punto de vista político causan cada vez más un impacto significativo en la cultura de las organizaciones ^[4]. Desde el enfoque de la organización, el concepto de cultura se desarrolla con el aporte de la escuela de administración de las relaciones humanas y de experimentos desarrollados por Elton Mayo ^[5]. Entre los años setenta y ochenta, la cultura corporativa adquirió mayor relevancia y complejidad debido al alcance que esta tiene en las dimensiones económica y social ^[6].

La cultura corporativa tiene sus antecedentes en la primera mitad del siglo XX; cobró auge alrededor de la década del setenta y continúa en ascenso. Surgió por la necesidad de romper con los paradigmas tradicionales que explican la realidad organizacional, agotados y con

insuficiencias para demostrar el lugar de las dinámicas internas de grupos e individuos en el éxito laboral ^[7], a través de la implementación de estrategias organizacionales, tomando un enfoque de administración centrado en las personas.

Se ha considerado que México es el país que dedica más horas laborales que cualquier otro de la región al trabajo, pero también el que registra un índice de productividad mucho menor al promedio y no hay relación con las horas que los mexicanos dedican a las labores que les generan ingresos ^[8]. Aunado a ello, y conforme a los datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los mexicanos trabajan 43 horas por semana, es decir, 2225 horas por año, 480 horas más que el promedio estándar; unas 440 horas más que en Estados Unidos y 862 más que en Alemania. En contraste, México es uno de los países miembros de la OCDE que tiene uno de los salarios mínimos más bajos, siendo el ingreso casi 7000 pesos menos que en Uruguay, el país de mejor ingreso en Latinoamérica ^[8].

Recientemente se reveló que un profesionista en México gana entre 8000 a 10 000 pesos mensuales, mientras que un comerciante informal obtiene hasta 15 000. Debido a esto, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) reporta una tasa de informalidad superior al 57 %.

Además, se estima que una de las principales motivaciones para una productividad laboral efectiva es la cultura fuertemente establecida dentro de la organización ^[9]. En los últimos veinte años, la cultura corporativa ha logrado una importancia gradual en la gestión humana. Esto, gracias a la teoría sistémica, las organizaciones se consideran como sistemas vivos constituidos por personas ^[10].

Además, se recomienda considerar que la nueva cultura corporativa es un cambio que se está gestando en muchas organizaciones y como tal requiere de tiempo para su consolidación, por lo que no es factible dar un salto brusco en su implementación, sino un conjunto de acciones constantes en una misma dirección ^[11]. Las culturas pueden mantenerse estables durante un cierto periodo de tiempo, pero nunca estáticas. La empresa actual no debe esperar a que las crisis y desafíos la obliguen a cambiar, sino que es ella misma debe tomar conciencia de la necesidad del cambio y emprender las acciones necesarias para efectuarlo.

Con base en lo anteriormente descrito, el objetivo de este estudio es integrar y validar una encuesta que analice y relacione los constructos *cultura corporativa* y *productividad*, tomando como caso de estudio los servidores de las dependencias públicas recaudadoras en el estado de Guanajuato, México. Como objetivos específicos se tienen los siguientes: identificar instrumentos que analicen la cultura corporativa y la productividad, aplicar el instrumento a servidores públicos del gobierno del estado de Guanajuato, México, y analizar los indicadores de consistencia interna del instrumento integrado.

II. METODOLOGÍA

DISEÑO DEL ESTUDIO

El diseño de la presente investigación es no experimental, transversal y correlacional, ya que no se manipularán las variables (cultura corporativa y productividad), sino que se observarán y se recogerán datos del fenómeno en el contexto laboral actual de los servidores públicos adscritos a los entes públicos recaudadores a nivel estado de Guanajuato. El periodo de recolección de datos fue de los meses de junio y julio de 2022.

PARTICIPANTES

La población de estudio de la presente investigación fue los trabajadores servidores de base de los entes públicos recaudadores a nivel estado de Guanajuato. El número de personas, conforme a listas de asistencia de colaboradores con puesto de base, fue de 402 (cuatrocientos dos) adscritas a estos centros de trabajo, de acuerdo a datos proporcionados por el ente de estudio

INTEGRACIÓN DE LA ENCUESTA

El diseño del instrumento se dividió en dos partes: la primera con *cultura corporativa* como variable independiente y la segunda con *productividad* como variable dependiente.

Para analizar la variable cultura corporativa se eligió un cuestionario basado en las aportaciones de los estudios académicos [12], [13], [14], integrada por 4 dimensiones (sentido de identidad organizacional, filosofía empresarial, compromiso organizacional y bienestar laboral) y un total de 36 ítems.

Por otro lado, el instrumento elegido para analizar la variable productividad es un cuestionario autoadministrado, cuyo diseño se basó también en [12], [13], [14], integrado por 3 dimensiones (administración del tiempo, organización, orden y resolución de tareas en el trabajo, así como conocimiento y formación del colaborador) y un total de 36 ítems.

El instrumento tiene un total de 72 ítems e incluye una escala Likert con 5 niveles de respuesta (Tabla 1).

TABLA 1
ESCALA DE LIKERT DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

ADMINISTRACIÓN DE LA ENCUESTA

El procedimiento para recolectar los datos se describe a continuación. El primer paso fue solicitar la autorización para aplicar el instrumento al personal adscrito al ente público, de manera electrónica con un formulario de Google Forms, el cual fue distribuido utilizando el correo electrónico oficial de cada participante.

ANÁLISIS DE DATOS

Los datos fueron analizados con el Software SPSS V18 (Statistical Package for the Social Sciences). Se determinó el alfa de Cronbach para analizar la confiabilidad de la encuesta, se calculó la chi cuadrada para analizar la dependencia de las variables, se determinó phi de Pearson para analizar la intensidad de la asociación de las variables, la V. de Cramer para analizar el nivel de asociación de las variables, el Coeficiente de Contingencia de Pearson para analizar el nivel de asociación absoluta de las variables, el coeficiente de tau B. Kendall para analizar la correlación significativa de las variables. También, se utilizó un valor de p de 0.05 para todas las pruebas realizadas.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los datos de la muestra fueron recolectados durante el periodo del 14 de julio al 25 de agosto de 2022, recopilando un total de 320 encuestas contestadas, siendo 100 hombres y 220 mujeres, todos ellos trabajadores con puesto de base.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

De acuerdo con la prueba alfa de Cronbach, el instrumento aplicado, un cuestionario compuesto por 72 ítems, 7 dimensiones y 2 variables, obtuvo un valor de 0.960 en el análisis de todos los ítems. Asimismo, las dimensiones de la cultura corporativa y la productividad tuvieron como resultados 0.957 y 0.882, respectivamente, lo que se interpreta como un instrumento altamente confiable. Los resultados coinciden con los obtenidos por los autores de los estudios [12], [13], [14], cuyos rangos de confiabilidad del alfa de Cronbach oscilaron de 0.754, 0.857 y 0.936, respectivamente. La [Tabla 2](#) muestra el análisis completo realizado a las 7 dimensiones que integra el instrumento.

TABLA 2
ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD		
Variable/dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach
Encuesta completa	72	0.96
Cultura corporativa		0.957
Sentido de identidad organizacional	10	0.848
Filosofía empresarial	6	0.829
Compromiso organizacional	10	0.875
Bienestar laboral	10	0.892
Productividad		0.882
Administración del tiempo	7	0.305
Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	16	0.846
Conocimiento y formación del colaborador	13	0.829

CHI CUADRADA

En la [Tabla 3](#) se define la correlación de dependencia entre las variables de la presente investigación de cultura corporativa y productividad. Se ha considerado que uno de los beneficios de crear cultura corporativa es la óptima colaboración que lleva a eficiencia en los procesos (productividad) [15]. Por lo tanto, derivado de los resultados en esta investigación de la prueba de chi cuadrada, se concluye que el valor es significativo, determinando que las variables de cultura corporativa y productividad son dependientes.

TABLA 3

PRUEBA DE CORRELACIÓN DE DEPENDENCIA DE CHI CUADRADA

	VALOR	GRADOS DE LIBERTAD	SIGNIFICACIÓN ASINTÓTICA (BILATERAL)
chi cuadrada	6229.14	3712	0.001

PHI DE PEARSON

Por consiguiente, a efecto de comprobar la intensidad de la correlación encontrada en la prueba anterior se realizaron las pruebas de asociación mostradas en la [Tabla 4](#). De los resultados de la phi de Pearson, V. de Cramer y el Coeficiente de Contingencia de Pearson, la fuerza de la correlación entre las variables de la investigación se caracteriza siendo por una fuerte y significativa asociación positiva, por lo que se determina que cultura corporativa tiene una influencia fuertemente significativa sobre la variable productividad.

En el presente estudio se coincide con [16] en que una alta productividad se integra por una estructura organizacional clara, distribución correcta de roles y tareas, ritmos de trabajo, comunicación, temporización de objetivos, espacios y logística, desarrollo tecnológico, adaptación de horarios, espíritu de cooperación, motivación e identidad y compromiso. Y también se asume que una cultura corporativa se construye por cultivo y diseño, es decir, sobre los resultados que se desean mediante el desarrollo de factores del comportamiento, tal como se cita en [17].

TABLA 4
RESULTADOS DE PRUEBAS DE MEDIDAS ASIMÉTRICAS

PRUEBA	VALOR
Phi	4.412
V de Cramer	0.579
Coeficiente de Contingencia	0.975

Además, se realizó la correlación no paramétrica tau B. de Kendall, obteniendo valores significativos en todas las correlaciones analizadas de las dimensiones que integran las variables cultura corporativa y productividad. Se destacan las correlaciones entre sentido de identidad organizacional y compromiso organizacional (0.668), compromiso organizacional y bienestar laboral (0.710), compromiso organizacional y cultura corporativa (0.828) y organización, orden y resolución de tareas en el trabajo y productividad (0.812) con valores mayores de 0.70, lo cual es interpretado como correlaciones muy altas.

La [Tabla 5](#) muestra la correlación de dependencia entre las variables de la presente investigación de cultura corporativa y productividad fue de 0.654, por lo que existe una correlación significativa.

Estos resultados mostrados en la [Tabla 5](#) (análisis de las correlaciones de las variables y sus dimensiones con las pruebas no paramétricas tau B, Kendall y rho de Spearman) coinciden con los obtenidos por ^[17]. Por tanto, se determina que se identifican las dimensiones

de mayor impacto entre las variables de productividad y cultura corporativa dentro un ente público, siendo las dimensiones más destacadas con correlación positiva fuerte, las dimensiones de compromiso organizacional y organización, orden y resolución de tareas en el trabajo. Asimismo, la correlación de significancia positiva muy débil está entre las dimensiones de la administración del tiempo y las de sentido de identidad, filosofía organizacional, compromiso organizacional y bienestar laboral.

TABLA 5
 CORRELACIONES NO PARAMÉTRICAS

ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD	VARIABLE 2	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN
Sentido de identidad organizacional	Filosofía empresarial	0.546
	Compromiso organizacional	0.668
	Bienestar laboral	0.624
	Administración del tiempo	0.096
	Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	0.569
	Conocimiento y formación del colaborador	0.541
	Cultura corporativa	0.775
Compromiso organizacional	Bienestar laboral	0.710
	Administración del tiempo	0.089
	Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	0.643
	Conocimiento y formación del colaborador	0.544
	Cultura corporativa	0.828
	Productividad	0.623
Bienestar laboral	Administración del tiempo	0.086
	Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	0.626
	Conocimiento y formación del colaborador	0.534
	Cultura corporativa	0.809
	Productividad	0.605
Administración del tiempo	Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	0.157
	Conocimiento y formación del colaborador	0.116
	Cultura corporativa	0.090
	Productividad	0.269
Organización, orden y resolución de tareas en el trabajo	Conocimiento y formación del colaborador	0.574
	Cultura corporativa	0.662
	Productividad	0.812
Cultura corporativa	Productividad	0.654

IV. CONCLUSIONES

Una vez realizados los análisis alfa de Cronbach, chi cuadrada, phi, V de Cramer y Coeficiente de Contingencia se puede comprobar que el instrumento integrado para evaluar la cultura corporativa y la productividad tiene niveles altos de confiabilidad. Otros autores han obtenido niveles similares, por lo que se asume con un instrumento válido.

El análisis de correlaciones no paramétricas encontró correlaciones significativas para todas las relaciones analizadas, tanto con las variables generales (cultura corporativa y productividad) como para las siete dimensiones analizadas. Esto da la oportunidad de planear estudios causales donde se utilicen ecuaciones estructurales y se ofrezca una mejor comprensión al fenómeno estudiado.

Por tanto, es válido considerar que en este momento los entes públicos deben evolucionar e incrementar su productividad mediante la aplicación de instrumentos de investigación, basados en tendencias humanistas.

REFERENCIAS

- [1] J. A. Velásquez, K. S. Peralta, M. J. Landa, M. Á. Chiscul y J. A. Gamonal, “Cultura Organizacional en las Entidades,” *Revista Conrado*, vol. 18, n.º S1, pp. 159-170, abr. 2022.
- [2] C. Molina, “Análisis de la cultura organizacional empresarial y su mediación en las acciones formativas,” tesis doctoral, Depto. de Educación y Psicología Social, Universidad Pablo de Olavide, Sevilla, 2014.
- [3] A. C. Cújar *et al.*, “Cultura organizacional: evolución en la medición,” *Estudios Gerenciales*, vol. 29, n.º 128, pp. 350-355, 2013, disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21229786009>.
- [4] D. Mena, “La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones,” *Pensamiento y Gestión*, n.º 46, pp. 11-47, mar. 2020, doi: 10.14482/pege.46.1203.
- [5] A. Pérez, “La cultura organizacional: algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos,” *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, n.º 46, 2009, disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/290/29011523003.pdf>.
- [6] A. P. Carrillo, “Medición de la cultura organizacional,” *Ciencias Administrativas*, n.º 8, 2016, disponible en: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/articulo/view/2637>.
- [7] L. Céspedes, “La cultura organizacional y su gestión desde un enfoque estratégico una revisión bibliográfica, análisis y valoraciones,” *PSOCIAL*, vol. 6, n.º 2, pp. 88-97, 2020, disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=672371459008>.
- [8] Y. Sierra, “Horas-nalga,” *Excelsior: Nudo Gordiano*, 2019. [En línea]. Disponible en: <https://www.excelsior.com.mx/opinion/yuriria-sierra/horas-nalga/1310625> (accedido: ag. 16, 2023).
- [9] F. Quintanilla, *Relaciones Laborales y Productividad. En las Relaciones Humanas 2+2 También son 4, pero no Sabes Cuando*. Bookbaby, 2018.
- [10] M. Llanos, comp., *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Ecuador: Universidad ECOTEC, 2016, pp. 126. [En línea]. Disponible en: <https://libros.ecotec.edu.ec/index.php/editorial/catalog/view/53/48/713-1>
- [11] B. Brancato y F. Juri, “¿Puede influir el clima laboral en la productividad?”, 2011. Accedido: ag. 16, 2023. [En línea]. Disponible en: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4936/brancato-puedeinfluirclimallabralenlaproductividad.pdf
- [12] I. C. De los Santos, “La cultura organizacional como estrategia de mejora en el desempeño de los colaboradores de las empresas del sector inmobiliario en Lima Metropolitana, en el 2020,” tesis de licenciatura, Fac. de Negocios, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú, 2020. [En línea]. Disponible en: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654548/De losS M.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654548/De%20los%20Santos.pdf?sequence=3)
- [13] F. M. Calero, “La cultura organizacional y el desempeño del personal en las empresas procesadoras de atún, de la provincia de Manabí – Ecuador,” tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2018. [En línea]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8968>
- [14] V. E. Páez, “Cultura organizacional y síndrome de burnout en personal de enfermería en área de emergencia del Hospital Abel Gilbert Pontón,” tesis de

- maestría, Universidad César Vallejo, Piura, Perú, 2022. [En línea]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83699/Páez_CVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [15] K. Smits. *10 Beneficios de una Cultura Organizacional desarrollada - Practical Thinking*. (2019). Accedido: ag. 16, 2023. [En línea]. Disponible en: <https://www.practical-thinking.com/wp-content/uploads/2019/01/PTG-benefits-culture.pdf>
- [16] J. Rivero, “Productividad Laboral: ¿Qué es? ¿Y cómo mejorarla al máximo?”. Neetwork Business School. <https://neetwork.com/productividad-laboral-conceptos-mejorar/> (accedido: ag. 16, 2023).
- [17] TEDx Talks. *Mettaliderazgo, creando líderes de alto desempeño* | Roberto Mourey | TEDxBarriodelEncino. (Abr. 25, 2016). Accedido: ag. 16, 2023. [Video en línea]. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=PZuSrV0hsnA>