



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Tecnología digital y su relación con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Orlandini Bravo, Rodrigo Fernando - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

LIMA, PERÚ

2024

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

MIEMBROS DEL JURADO

Huertas Valladares, Eduardo José

Bedón López, Yaymi

Saco Vertiz Osterloh, Sandra Elizabeth

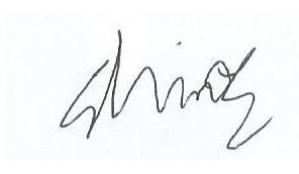
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Rodrigo Fernando Orlandini Bravo, identificado(a) con DNI N°72191401 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr Ivan Ernesto Quijano Aranibar, identificado(a) con DNI N° 45144294, y cuyo código ORCID es 0000-003-2264-1186.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Soy el autor del documento académico titulado “Tecnología en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores,2024”.
- b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaro conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 19, diciembre, 2024



Firma del autor



Huella



Firma del asesor



Huella

INDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	2
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
INDICE TEMÁTICO	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	8
INDICE FIGURAS	12
Resumen.....	15
Abstract.....	16
Introducción.....	17
I. Información General	19
1.1. Título del Proyecto	19
1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario	19
1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación.....	19
1.4. Localización o alcance de la solución	19
II. Descripción de la Investigación	21
2.1. Planteamiento del problema.....	21
2.2. Justificación de la investigación	22
2.2.1 Justificación teórica.....	22
2.2.2 Justificación metodológica	23
2.3 Marco Referencial.....	24
2.3.1Antecedentes de Investigación	24
2.3.1.1 Antecedentes nacionales	24
2.3.1.2 Antecedentes internacionales	25

2.3.2.1.	La Tecnología	27
2.3.2.1.1.	Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)	28
2.3.2.1.2.	Integración de Tecnología y Comunicación Interna.....	28
2.3.2.1.3	Enfoque Humano en la Tecnología y Comunicación Interna.....	29
2.3.2.1.4	Proceso Comunicacionales en Proyectos	30
2.3.2.2.	La Comunicación Interna	31
2.3.2.2.1.	Conceptualización	31
2.3.2.2.2.	Formas de comunicación interna.....	33
2.3.2.2.3.	Dimensiones de la Comunicación Interna	34
2.3.2.2.4.	Gestión de Proyectos	35
2.4.	Resumen Ejecutivo	38
2.5.	Características Técnicas del Proyecto.....	38
2.6.	Análisis Comparativo de Atributos, Características, Mejoras o Novedades Tecnológicas	39
2.7.	Objetivo General y Específicos: Propósito del Proyecto	39
2.7.1.	Objetivo general	39
2.7.2.	Objetivos específicos	39
2.8	Componentes del Proyecto.....	40
2.9.	Resultados Generales: Componentes del Proyecto	41
2.10.	Plan de Actividades del Proyecto.....	41
2.11.	Metodología del Proyecto	41
2.11.1.	Hipótesis de Investigación	41
2.11.1.1.	Hipótesis General	41
2.11.1.2.	Hipótesis Específicas.....	42
2.11.2.1	Variable 1: Tecnología	42
2.11.2.2	Variable 2: Comunicación Interna	42

2.11.3.	Enfoque de Investigación.....	43
2.11.4.	Tipo de Investigación	43
2.11.5.	Diseño de Investigación	43
2.11.6.	Niveles de Investigación	44
2.11.7.	Población.....	44
2.11.8.	Muestreo y muestra	44
2.11.9.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	45
2.11.10.	Validez y Confiabilidad	46
III.	Estimación del Costo del Proyecto	48
3.1.	Estimación de los Costos Necesarios para la Implementación.....	48
IV.	Resultado de Investigación.....	50
V.	Situación del Mercado	106
5.1.	Alcance esperado del mercado	106
5.2.	Descripción del mercado objetivo real o potencial	106
5.3.	Descripción de la propuesta de Innovación o modelo de negocio .	108
5.3.1.	Diagnóstico situacional	108
5.3.2.	Propuesta de valor	109
5.3.3.	Fuentes de ingresos	110
5.3.4.	Canales de distribución.....	110
5.3.5.	Estrategia de penetración en el mercado	110
5.3.6.	Actividades productivas propias y externas	111
5.3.7.	Alianzas.....	111

VI.	Conclusiones y Recomendaciones.....	112
6.1.	Conclusiones	112
6.1.1.	Conclusiones generales	112
6.1.2	Conclusiones específicas	112
6.2.	Recomendaciones	113
6.2.1.	Recomendaciones generales.....	113
6.2.2.	Recomendaciones específicas.....	113
VII.	Referencias Bibliográficas	114
VIII.	Anexos	119
8.1.	Informe Turnitin.....	119
8.3.	Matriz de Consistencia.....	121
8.4.	Matriz de Operacionalización de las variables	123
8.4.	Instrumentos de Recolección de Datos	125
8.5.	Validación de Expertos	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Atributos del aplicativo digital de comunicación interna	40
Tabla 2	Análisis comparativo del aplicativo digital con otras plataformas	40
Tabla 3	Muestra de estudio	47
Tabla 4	Niveles y valores de validez	48
Tabla 5	Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
Tabla 6	Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación	50
Tabla 7	Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto	50
Tabla 8	Características según el sexo del estudiantado	51
Tabla 9	Características según el rango de edades	52
Tabla 10	Distribución de frecuencias sobre la mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo	53
Tabla 11	Tabla de distribución de frecuencias sobre la mejora en la eficiencia laboral debido a la mecanización de procesos tecnológicos	54
Tabla 12	Tabla de distribución de frecuencias sobre la reducción de la carga de trabajo manual por procesos automatizados	54
Tabla 13	Tabla de distribución de frecuencias sobre la utilización de equipos tecnológicos de última generación	55
Tabla 14	Tabla de distribución de frecuencias sobre la comodidad en la realización de tareas con nuevos diseños de equipos tecnológicos	56
Tabla 15	Tabla de distribución de frecuencias sobre la rapidez en el trabajo con los equipos tecnológicos utilizados.	57
Tabla 16	Frecuencias totales de la dimensión Tangible	58
Tabla 17	Tabla de distribución de frecuencias sobre la adaptación rápida del área de trabajo a los cambios tecnológicos	59
Tabla 18	Tabla de distribución de frecuencias sobre la fácil adaptación a nuevas tecnologías en el trabajo.	60
Tabla 19	Tabla de distribución de frecuencias sobre la recepción de capacitación adecuada ante cambios tecnológicos.	61
Tabla 20	Tabla de distribución de frecuencias sobre la intuición de las interfaces de los sistemas tecnológicos utilizados.	62
Tabla 21	Tabla de distribución de frecuencias sobre el mantenimiento requerido por los sistemas tecnológicos en el área de trabajo.	63

Tabla 22	Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de aprendizaje y uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos.	64
Tabla 23	Tabla de distribución de frecuencias sobre los problemas técnicos presentados por los nuevos sistemas tecnológicos.	65
Tabla 24	Tabla de distribución de frecuencias sobre la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos tecnológicos a diferentes necesidades.	65
Tabla 25	Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de modificación de los procesos tecnológicos para mejorar la eficiencia.	67
Tabla 26	Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de actualización de los sistemas tecnológicos para adaptarse a nuevas necesidades.	67
Tabla 27	Tabla de distribución de frecuencias sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos para incorporar herramientas o software.	68
Tabla 28	Frecuencias totales de la dimensión Intangible.	69
Tabla 29	Distribución de frecuencias sobre la variable Tecnología.	70
Tabla 30	Tabla de distribución de frecuencias sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para emitir opiniones en el entorno laboral.	71
Tabla 31	Tabla de distribución de frecuencias sobre la evaluación cuidadosa de la información antes de compartirla a través de medios tecnológicos.	72
Tabla 32	Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad del mensaje antes de enviarlo por correo electrónico o mensajería instantánea.	73
Tabla 33	Tabla de distribución de frecuencias sobre la capacidad de callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.	74
Tabla 34	Tabla de distribución de frecuencias sobre la atención prestada a los mensajes de colegas en plataformas tecnológicas.	75
Tabla 35	Tabla de distribución de frecuencias sobre la comprensión de los puntos de vista durante discusiones en línea.	76
Tabla 36	Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad y compromiso en la expresión de pensamientos mediante el uso de herramientas tecnológicas.	77
Tabla 37	Tabla de distribución de frecuencias sobre el reflejo del compromiso con las tareas en las comunicaciones electrónicas.	78
Tabla 38	Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad en la definición de funciones y responsabilidades del puesto.	79
Tabla 39	Tabla de distribución de frecuencias sobre la percepción del trabajo como satisfacción en lugar de obligación.	80
Tabla 40	Tabla de distribución de frecuencias sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para informar a colegas sobre el progreso del trabajo.	81

Tabla 41	Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Intrapersonal.	82
Tabla 42	Tabla de distribución de frecuencias sobre la confianza fortalecida por el jefe inmediato para comunicarse.	83
Tabla 43	Tabla de distribución de frecuencias sobre el compartir de ideas con el jefe a través de medios tecnológicos.	84
Tabla 44	Tabla de distribución de frecuencias sobre la retroalimentación frecuente recibida del jefe a través de medios tecnológicos.	85
Tabla 45	Tabla de distribución de frecuencias sobre la participación en reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas.	86
Tabla 46	Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de participación en discusiones de equipo mediante plataformas tecnológicas.	87
Tabla 47	Tabla de distribución de frecuencias sobre la efectividad de las reuniones para coordinar tareas y proyectos.	88
Tabla 48	Tabla de distribución de frecuencias sobre la buena comunicación con compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.	89
Tabla 49	Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de colaboración con colegas mediante herramientas tecnológicas.	90
Tabla 50	Tabla de distribución de frecuencias sobre la eficacia de la comunicación tecnológica para resolver conflictos con compañeros de trabajo.	91
Tabla 51	Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Interpersonal.	92
Tabla 52	Tabla de distribución de frecuencias sobre la recepción de información a través de canales formales de comunicación tecnológica.	93
Tabla 53	Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad en la comunicación de políticas y procedimientos internos de la empresa.	94
Tabla 54	Tabla de distribución de frecuencias sobre la efectividad de los canales de comunicación para eventos y cambios importantes de la empresa	95
Tabla 55	Tabla de distribución de frecuencias sobre la suficiencia de la información proporcionada para realizar el trabajo eficientemente.	96
Tabla 56	Tabla de distribución de frecuencias sobre la oportunidad de la información proporcionada para tomar decisiones consensuadas.	97
Tabla 57	Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Institucional	98
Tabla 58	Frecuencias totales de la variable Comunicación Interna.	99
Tabla 59	Coeficiente de correlación de Rho Spearman según las variables tecnología y comunicación interna.	101

Tabla 60	Coeficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión tres, comunicación intrapersonal.	102
Tabla 61	Coeficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión cuatro, comunicación interpersonal.	103
Tabla 62	Coeficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión cinco, comunicación institucional.	104
Tabla 63	Contexto de mercado	105
Tabla 64	Clientes potenciables	106
Tabla 65	Análisis FODA de la empresa ASSA Perú	107

INDICE FIGURAS

Figura 1	Comunicación descendente	34
Figura 2	Termómetro de comunicación ascendente	35
Figura 3	Función de la comunicación horizontal	35
Figura 4	Cronograma de Actividades	43
Figura 5	Distribución según el sexo	51
Figura 6	Distribución según rango de edades	52
Figura 7	Mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo	53
Figura 8	Eficiencia laboral debido a la mecanización de los procesos tecnológicos.	54
Figura 9	Gráfico de barras sobre la reducción de la carga de trabajo manual por procesos automatizados.	55
Figura 10	Gráfico de barras sobre la utilización de equipos tecnológicos de última generación	56
Figura 11	Gráfico de barras sobre la comodidad en la realización de tareas con nuevos diseños de equipos tecnológicos.	57
Figura 12	Gráfico de barras sobre la dimensión Tangible.	58
Figura 13	Gráfico de barras sobre la adaptación rápida del área de trabajo a los cambios tecnológicos.	59
Figura 14	Gráfico de barras sobre la fácil adaptación a nuevas tecnologías en el trabajo.	60
Figura 15	Gráfico de barras sobre la recepción de capacitación adecuada ante cambios tecnológicos	61
Figura 16	Gráfico de barras sobre la intuición de las interfaces de los sistemas tecnológicos utilizados.	62
Figura 17	Gráfico de barras sobre el mantenimiento requerido por los sistemas tecnológicos en el área de trabajo.	63
Figura 18	Gráfico de barras sobre la facilidad de aprendizaje y uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos.	64
Figura 19	Gráfico de barras sobre los problemas técnicos presentados por los nuevos sistemas tecnológicos.	65
Figura 20	Gráfico de barras sobre la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos tecnológicos a diferentes necesidades.	66
Figura 21	Gráfico de barras sobre la facilidad de modificación de los procesos tecnológicos para mejorar la eficiencia.	67
Figura 22	Gráfico de barras sobre la facilidad de actualización de los sistemas tecnológicos para adaptarse a nuevas necesidades.	68

Figura 23	Gráfico de barras sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos para incorporar herramientas o software.	69
Figura 24	Gráfico de barras sobre la dimensión Intangible.	69
Figura 25	Gráfico de barras sobre la variable Tecnología	70
Figura 26	Gráfico de barras sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para emitir opiniones en el entorno laboral.	71
Figura 27	Gráfico de barras sobre la claridad del mensaje antes de enviarlo por correo electrónico o mensajería instantánea.	72
Figura 28	Gráfico de barras sobre la claridad del mensaje antes de enviarlo por correo electrónico o mensajería instantánea.	73
Figura 29	Gráfico de barras sobre la capacidad de callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.	74
Figura 30	Gráfico de barras sobre la atención prestada a los mensajes de colegas en plataformas tecnológicas.	75
Figura 31	Gráfico de barras sobre la comprensión de los puntos de vista durante discusiones en línea	76
Figura 32	Gráfico de barras sobre la claridad y compromiso en la expresión de pensamientos mediante el uso de herramientas tecnológicas.	77
Figura 33	Gráfico de barras sobre el reflejo del compromiso con las tareas en las comunicaciones electrónicas.	78
Figura 34	Gráfico de barras sobre la claridad en la definición de funciones y responsabilidades del puesto.	79
Figura 35	Gráfico de barras sobre la percepción del trabajo como satisfacción en lugar de obligación.	80.
Figura 36	Gráfico de barras sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para informar a colegas sobre el progreso del trabajo.	81
Figura 37	Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Intrapersonal.	82
Figura 38	Gráfico de barras sobre la confianza fortalecida por el jefe inmediato para comunicarse.	83
Figura 39	Gráfico de barras sobre compartir de ideas con el jefe a través de medios tecnológicos.	84
Figura 40	Gráfico de barras sobre la retroalimentación frecuente recibida del jefe a través de medios tecnológicos.	85
Figura 41	Gráfico de barras sobre la participación en reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas.	86
Figura 42	Gráfico de barras sobre la facilidad de participación en discusiones de equipo mediante plataformas tecnológicas.	87
Figura 43	Gráfico de barras sobre la efectividad de las reuniones para coordinar tareas y proyectos.	88

Figura 44	Gráfico de barras sobre la buena comunicación con compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.	89
Figura 45	Gráfico de barras sobre la facilidad de colaboración con colegas mediante herramientas tecnológicas.	90
Figura 46	Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Interpersonal.	91
Figura 47	Gráfico de barras sobre la recepción de información a través de canales formales de comunicación tecnológica	92
Figura 48	Gráfico de barras sobre la recepción de información a través de canales formales de comunicación tecnológica.	93
Figura 49	Gráfico de barras sobre la claridad en la comunicación de políticas y procedimientos internos de la empresa.	94
Figura 50	Gráfico de barras sobre la efectividad de los canales de comunicación para eventos y cambios importantes de la empresa.	95
Figura 51	Gráfico de barras sobre la suficiencia de la información proporcionada para realizar el trabajo eficientemente.	96
Figura 52	Gráfico de barras sobre la oportunidad de la información proporcionada para tomar decisiones consensuadas.	97
Figura 53	Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Institucional.	98
Figura 54	Gráfico de barras sobre la variable Comunicación Interna	99
Figura 55	Cuadro de dispersión Correlación de Rho Spearman según las variables tecnología y comunicación interna.	101

Resumen

Introducción. La presente investigación propone analizar como la tecnología digital se relaciona con la comunicación interna y como está puede contribuir al desarrollo de un entorno laboral favorable y al crecimiento profesional de los colaboradores en ASSA Perú.

Objetivo. Conocer de qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024. **Metodología.** Se aplicó un

enfoque cuantitativo con diseño no experimental de corte transversal. Los datos se recolectaron mediante encuestas utilizando un cuestionario de 42 preguntas. **Resultados.**

Los hallazgos indicaron que el 73.33% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo con el uso de la tecnología digital mientras que el 90% de ellos estuvieron de acuerdo en que la comunicación interna es efectiva. Estos resultados reflejan que la tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal e institucional, pero no con la comunicación interpersonal, lo que sugiere oportunidades para enfoques complementarios. **Propuesta de implementación.** Se plantea desarrollar un aplicativo digital diseñado para mejorar los procesos de comunicación interna. Contará con herramientas como salas virtuales de comunicación, videoconferencias, chats colaborativos y gestión de tareas en tiempo real. **Conclusión.** Se concluye que el uso de tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

Palabras clave: Tecnología; comunicación interna; gestión de proyectos; aplicación digital; ASSA Perú.

Abstract

Introduction. This research aims to analyze how digital technology relates to internal communication and how it can contribute to fostering a favorable work environment and professional growth for collaborators at ASSA Peru. **Objective.** To determine how digital technology relates to internal communication in the company ASSA, located in Miraflores, 2024. **Methodology.** A quantitative approach was applied, using a non-experimental cross-sectional design. Data was collected through surveys using a 42-question questionnaire. **Results.** The findings indicated that 73.33% of workers agreed on the use of digital technology, while 90% agreed that internal communication is effective. These results reflect that digital technology is significantly related to intrapersonal and institutional communication but not to interpersonal communication, suggesting opportunities for complementary approaches. **Implementation Proposal.** A digital application is proposed, featuring tools such as virtual communication rooms, video conferencing, collaborative chats, and real-time task management. **Conclusion.** It is concluded that the use of digital technology is significantly related to internal communication in the company ASSA in the Miraflores district, 2024.

Keywords: *Technology; internal communication; project management; digital application; ASSA Perú.*

Introducción

La presente investigación aborda el tema de la tecnología digital y su relación en la comunicación interna en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

En un mundo donde las empresas enfrentan un entorno competitivo, la adopción de tecnologías es fundamental para mantener la excelencia y asegurar su sostenibilidad. ASSA Perú afronta problemas como el incumplimiento de tiempos, la falta de compromiso y liderazgo, la mala asignación de recursos, el desconocimiento de los procesos, entre otros, lo cual conlleva a una mala imagen corporativa, pérdida de clientes y un impacto económico negativo.

La importancia del estudio es de proponer una solución tecnológica que no solo atienda los retos actuales de comunicación en ASSA Perú, sino que también sirva como referencia para otras organizaciones con necesidades similares. De esta forma, se busca contribuir al desarrollo de estrategias de comunicación mediante el uso de la tecnología digital.

Por todo lo mencionado, se pretende determinar de qué manera se relaciona la tecnología digital en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores durante el periodo 2024.

Por consiguiente, la presente investigación se ha organizado en 8 capítulos: Capítulo I: la información general, donde se detalla el título del proyecto, su alineación con un área estratégica de desarrollo, la actividad económica en la que se aplicó y el alcance de la solución propuesta. Capítulo II: se realizó una descripción de la investigación aplicada, que incluye el planteamiento del problema, justificaciones (teórica, metodológica y práctica), antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico, glosario de términos, características del proyecto y su análisis comparativo. También se definen los objetivos, hipótesis, componentes y metodología del proyecto.

Capítulo III: en este capítulo se desarrolló la estimación de los costos necesarios para la implementación del proyecto. Capítulo IV: en este capítulo encontramos los resultados de la investigación, donde se analizaron los hallazgos descriptivos e

inferenciales, validando las hipótesis planteadas. Capítulo V: se realizó un sustento del mercado gracias al FODA de la empresa, que incluye el alcance esperado del mercado, la descripción del público objetivo, la propuesta de innovación o modelo de negocio, y aspectos estratégicos como fuentes de ingresos, canales de distribución, estrategias de penetración y alianzas clave.

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones, junto con las referencias y anexos, que incluyen los instrumentos validados por expertos y la información complementaria para sustentar los objetivos propuestos. Este trabajo busca servir como un modelo replicable para otras organizaciones interesadas en optimizar su comunicación interna mediante la tecnología.

Información General

1.1. Título del Proyecto

Tecnología digital y su relación con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación se eligió la línea de investigación de hábitat y desarrollo humano, enfocándose en cómo la tecnología en la comunicación interna puede contribuir a un entorno laboral positivo y al crecimiento profesional de los colaboradores en ASSA Perú. Esta área estratégica parte de la premisa de que un ambiente de trabajo saludable y una comunicación efectiva son esenciales para el bienestar de los empleados.

1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La actividad en la cual se desarrollará la investigación es de tipo social, debido a que se buscará que las condiciones de comunicación en los colaboradores de la empresa puedan ser mejoradas con herramientas tecnológicas que permitan no solo la estabilidad emocional sino el desarrollo y crecimiento empresarial.

Esto queda validado en la investigación de Rivera et al. (2005), cuando afirman que la comunicación y la colaboración es un punto importante en los colaboradores para no ser solo empleadores sino también colaboradores de una organización más amplia y que puedan aportar ideas nuevas y/o estrategias.

Esto acompañado de la tecnología ofrece el marco perfecto para el desarrollo no solo personal de los colaboradores sino también de las organizaciones empresariales, tal como se indica que “La utilización de las TIC en las diferentes áreas de las compañías ha propiciado un ahorro de costes y tiempo, ayudándoles a su vez con una mejor gestión de los flujos de información permitiendo agregar valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial” (Ayala & Gonzáles, 2015 p.50).

1.4. Localización o alcance de la solución

La investigación se centrará en determinar cómo la tecnología digital se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024. Actualmente, la

empresa enfrenta problemas de flujo de comunicación, lo que genera retrasos y malentendidos en la coordinación de tareas entre equipos y áreas. Estos problemas pueden incluir falta de acceso a información clave o retrasos en la retroalimentación, afectando la eficiencia y cohesión en el trabajo. Este estudio analizará cómo la tecnología digital puede resolver estos desafíos y propondrá recomendaciones para optimizar la comunicación interna, fortaleciendo así el éxito y eficiencia en la gestión de la empresa.

Descripción de la Investigación

2.1. Planteamiento del problema

Las tecnologías de información que son tan comunes hoy en día y que permiten comunicarnos además de reducir distancias, eran un sueño hace unos 50 o 60 años atrás, la aparición del internet como tal se origina en el año 1969 y trajo consigo la primera interconexión de redes, el cual representaría uno de los avances más exponenciales y vitales hasta la época. En aquel entonces se le denominaba ARPANET y era usado por el gobierno norteamericano y no estaba habilitado para las personas comunes o compañías como lo vemos hoy en día. Sin embargo, esto cambiaría en el año 1995 con la explosión comercial del Internet, empresas como eBay o Amazon, capitalizarían dicho despegue y se adaptarían a dicha revolución marcando la diferencia y trascendiendo como dos de las mejores empresas en la actualidad.

Hoy en día el Internet es esencial y se ha vuelto una necesidad para la sociedad, la evolución y los avances tecnológicos que surgieron hasta la fecha plantearon desafíos en las operaciones internas y externas de las organizaciones. El entorno empresarial se volvió altamente competitivo y globalizado, además se hizo imperiosa una nueva forma de establecer las comunicaciones internas y externas que se vieron influenciadas con la aparición de nuevas herramientas, la gestión de proyectos se convirtió en una parte fundamental para el crecimiento y la optimización de sus procesos.

En vista de lo cual se procedió a investigar la relación que existe entre la tecnología digital y la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024 , encontrando que, a pesar de sus esfuerzos por adoptar tecnologías de información para gestionar con eficiencia y eficacia el manejo y desarrollo de los procesos de trabajo , se evidencian fallas que establecen desafíos significativos que la empresa debe superar para poder alcanzar los estándares empresariales requeridos que se encuentren alineados a su visión y misión, entre ellos podemos indicar que podría haber una falta de integración de herramientas tecnológicas, lo que dificulta la colaboración eficiente entre los equipos de proyectos. La comunicación interna puede ser fragmentada o insuficiente, lo que afecta la

alineación de los empleados con los objetivos de la empresa y la ejecución de los procesos de trabajos.

El pronóstico sugiere que, si estas cuestiones no se abordan adecuadamente la empresa ASSA podría enfrentar retrasos en la ejecución de sus trabajos, aumento de costos y disminución en la satisfacción de los clientes y empleados.

El control del problema implica la implementación de estrategias que incluyan la selección de herramientas tecnológicas adecuadas, la capacitación del personal en su uso y la promoción de una cultura organizacional que fomente la comunicación efectiva. El monitoreo constante y la adaptación a medida que evoluciona la tecnología son elementos clave para garantizar el éxito continuo en la gestión y la comunicación interna en la empresa ASSA.

2.1.1 Formulación del problema

2.1.1.1 Problema general

¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

2.1.1.2 Problemas específicos

¿De qué manera la tecnología tangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera la tecnología intangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación interpersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024?

2.2. Justificación de la investigación

2.2.1 Justificación teórica

La presente investigación ampliará el conocimiento sobre el impacto de la tecnología digital en la comunicación interna en el contexto de la gestión empresarial. En un entorno altamente digitalizado, entender cómo las herramientas tecnológicas afectan la comunicación en las empresas resulta crucial para mejorar la eficiencia y el rendimiento de los equipos de trabajo. Al abordar este tema, la investigación contribuye al marco teórico del capítulo Comunicación y Tecnología Empresarial, proporcionando un análisis detallado sobre cómo la tecnología puede optimizar las dinámicas de comunicación durante la gestión de los procesos de la empresa.

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2023), esta investigación llenará un vacío en el conocimiento actual al estudiar específicamente la relación entre tecnología digital y comunicación interna, es un campo poco explorado en estudios anteriores. Los resultados podrán servir como antecedentes para futuras investigaciones.

2.2.2 Justificación metodológica

El enfoque metodológico de esta investigación es cuantitativo, con un diseño no experimental aplicado de corte transversal. Se utilizó un cuestionario validado por expertos para recolectar datos, permitiendo conocer de qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación interna en empresas específicas. Asimismo, la investigación permitirá la creación de nuevos instrumentos de análisis para medir la influencia de la tecnología en la comunicación en contextos laborales similares, lo que contribuirá a futuros estudios metodológicos.

2.2.3 Justificación práctica

Esta investigación tiene una relevancia práctica significativa, ya que los resultados podrán ser aplicados directamente por las empresas para mejorar su gestión empresarial a través de una comunicación más eficiente y eficaz. La empresa bajo estudio se beneficiará directamente, puesto que el análisis permitirá identificar áreas de mejora en su comunicación interna mediada por la tecnología digital. Esto facilitará la implementación de estrategias que optimicen la gestión de la empresa reduciendo errores de comunicación y mejorando la toma de decisiones.

La propuesta del aplicativo digital permitirá optimizar los flujos de comunicación en las empresas, gracias a la integración de herramientas como: salas virtuales, videoconferencias y chats colaborativos (adaptadas a las necesidades específicas de la empresa). Esto contribuirá a reducir errores de comunicación, aumentar la eficiencia en la toma de decisiones y mejorar la coordinación entre equipos.

Además, la investigación proporcionará información relevante para otros sectores empresariales interesados en mejorar su comunicación interna mediante el uso de tecnologías digitales, sirviendo como material de consulta para universidades e institutos.

2.3 Marco Referencial

2.3.1 Antecedentes de Investigación

2.3.1.1 Antecedentes nacionales

Rengifo (2023) para obtener el grado de bachiller llevo a cabo una investigación titulada “Tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022”. Objetivo: determinar la relación existente entre las tecnologías de la información y comunicación con la gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022. Metodología: tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población del estudio: 15 trabajadores de la institución mencionada. Para la recopilación de datos, técnica: encuestas, instrumento: cuestionarios. En conclusión, se evidenció una clara relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la gestión de procesos en el RENIEC de la ciudad de Pucallpa en el año 2022. Esta relación fue respaldada por una correlación de Pearson positiva considerable ($r=0.863$; $p=0.000$).

Fernandini (2021) para obtener el grado de magister llevo a cabo una investigación titulada “Comunicación interna y la gestión organizacional en una institución educativa de Chorrillos, 2021”. Objetivo: identificar la relación que existe entre la comunicación interna y la Gestión Organizacional en una Institución Educativa en Chorrillos durante el año 2021. Metodología: enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo correlacional de corte transversal y un método hipotético-deductivo. La muestra de estudio incluyó 44 docentes del programa de Años intermedios, abarcando tanto hombres como mujeres. En

conclusión, se determinó que a medida que aumenta la comunicación interna, también aumenta la gestión organizacional, estableciendo una relación significativa entre ambas variables.

Díaz (2020), para obtener el grado de doctorado llevo a cabo una investigación titulada “Uso de tecnologías de la información y su relación con la gestión administrativa del proyecto especial Jequetepeque – Zaña, 2020”. Objetivo determinar el nivel de relación que se presenta entre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la gestión administrativa en el Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña (PEJEZA). Metodología: tipo descriptiva correlacional, enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, con un diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 47 trabajadores del PEJEZA. Técnica de recolección: la encuesta. Se concluye que, existe una relación muy significativa entre las TIC, con la Gestión Administrativa validado con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,679, con una correlación directa positiva alta.

Rodríguez et al. (2024), para obtener el grado de bachiller llevó a cabo una investigación titulada “Comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del distrito judicial de Puno, 2022”. Objetivo: determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del distrito Judicial de Puno en el año 2022. Metodología: tipo no experimental, aplicada, cuantitativa, descriptiva correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por los 148 trabajadores del Poder Judicial de Puno. Técnica para recojo de datos: la encuesta, Instrumento: cuestionario cerrado. Se concluye que, existe una relación inversa y no significativa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial Puno.

2.3.1.2 Antecedentes internacionales

Bernal y Rodríguez (2019) realizaron una investigación titulada “Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial”, tiene como objetivo determinar el efecto que genera las tecnologías de la información y comunicación y la innovación en la competitividad empresarial en Pereira Colombia. Sobre su metodología, el diseño de la investigación es cualitativo descriptivo, se trabajó en un

inicio con 60 fuentes bibliográficas después del 2014 para finalmente utilizar el método de triangulación con 60. Se concluye que las tecnologías de la información y comunicación permiten que las empresas evolucionen y logren una competitividad sostenible alcanzando el desarrollo.

Calo (2022) realizó una investigación titulada “Modelo de Referencia para optimización del proceso de gestión de Tecnología de Información y Comunicación en Servitelconet” para optar por el grado de magister. Tuvo como objetivo general diseñar un modelo de referencia mediante estándares internacionales, para la optimización del proceso de gestión de tecnología de información y comunicación en Servitelconet, a través del análisis y uso de las metodologías y marcos de trabajo. Sobre su metodología, el diseño de la investigación fue mixto, realizando 50 encuestas a profesionales especialistas del medio además de revisión bibliográfica. En conclusión, se obtuvo un modelo de referencia que incluye procesos actuales de la empresa y su simulación mediante la herramienta de modelamiento de procesos Bizagi para verificación de las actividades, tareas, y tiempos de ejecución, los procesos en la gestión de tecnologías de información y comunicación.

Massoni et al. (2018) realizaron una investigación titulada “Medición de procesos comunicacionales en organizaciones y proyectos: la dimensión informativa desde la comunicación estratégica”. Tuvo como objetivo definir un modelo de observación comunicacional a través de indicadores estructurados sobre la base de cuatro de las dimensiones de la Comunicación Estratégica. En relación a la metodología, realizó un estudio cuantitativo aplicado, donde sustento y desarrollo la planificación y seguimiento de procesos comunicacionales en las organizaciones. Se concluye que el PID busca establecer algoritmos fluidos para acompañar el despliegue de lo comunicacional en organizaciones y proyectos.

Henao (2020) realizó una investigación titulada “La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital”, tiene por objetivo determinar las estrategias de comunicación organizacional en los escenarios digitales de las medianas y pequeñas empresas de condiciones semejante al contexto colombiano

Manizales. En relación a la metodología, realizó un estudio descriptivo, no experimental, donde se sustentó en la búsqueda documental de la comunicación organizacional. Se concluye la importancia de la era digital y sobre las diversas herramientas y estrategias de comunicación usadas en el mundo organizacional.

2.3.2. Marco Teórico

2.3.2.1. La Tecnología

El avance tecnológico ha sido una fuerza motriz en la evolución de la sociedad. Desde la Revolución Industrial hasta la era de la información, cada fase ha introducido nuevas tecnologías que han transformado la forma en que las organizaciones funcionan y se relacionan con su entorno (Rogers, 2003). La cultura organizacional desempeña un papel crucial en la adopción y adaptación de tecnologías en el ámbito empresarial, influenciando la forma en que las herramientas tecnológicas son implementadas y utilizadas (Schein, 2010).

La intersección entre la tecnología y la gestión de proyectos ha experimentado avances notables, contribuyendo a la eficiencia y la efectividad en la ejecución de proyectos. Uno de estos avances es la adopción generalizada de metodologías ágiles en la gestión de proyectos, como Scrum o Kanban. Estas metodologías, basadas en principios tecnológicos, han demostrado ser altamente efectivas al permitir una mayor flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios en los requisitos del proyecto (Schwaber & Sutherland, 2017).

La inteligencia artificial (IA) también ha emergido como un elemento disruptivo en la gestión de proyectos. Sistemas de IA y aprendizaje automático han demostrado ser capaces de analizar grandes cantidades de datos para prever posibles obstáculos en un proyecto, optimizando así la toma de decisiones y reduciendo los riesgos (Marly & Santos, 2022). La implementación de chatbots en la gestión de proyectos también ha facilitado la comunicación y la obtención de información instantánea para los miembros del equipo (Miklosik et al., 2021).

2.3.2.1.1. Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han transformado la gestión empresarial. La teoría de la Innovación Tecnológica, según Rogers (2003), destaca la importancia de la adopción gradual de tecnologías en la organización. Por ejemplo, la adopción de sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) ha demostrado mejorar la eficacia operativa al integrar procesos empresariales clave (Laudon & Laudon, 2016).

La gestión eficaz de la tecnología en la empresa implica comprender como las TIC afectan la toma de decisiones. Turban et al. (2019) proporciona una visión integral de cómo los sistemas de información gerencial facilitan el acceso a datos relevantes para la toma de decisiones estratégicas. Ejemplos prácticos de proyectos y la implementación de sistemas de *Business Intelligence* para facilitar la toma de decisiones informadas (Turban et al., 2019).

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un componente central de la transformación digital. Autores como Westerman et al. (2014) destacan como la adopción estratégica de TIC puede impulsar la innovación y remodelar fundamentalmente los procesos empresariales.

La adopción de TIC ha facilitado la colaboración global en proyectos empresariales. Según Levy y Powell (2005) exploran como las TIC han eliminado barreras geográficas, permitiendo equipos distribuidos trabajar de manera efectiva y colaborar en proyectos internacionales.

2.3.2.1.2. Integración de Tecnología y Comunicación Interna

La integración eficaz de tecnología y comunicación interna se beneficia de la teoría de Sistemas de Bertalanffy (1968), que destaca la interconexión de componentes para lograr objetivos comunes. Un ejemplo práctico de esta integración sería la implementación de plataformas colaborativas, como SharePoint, que no solo facilitan la comunicación interna, sino que también permiten el intercambio de documentos y la colaboración en tiempo real (Bertalanffy, 1968).

La adopción de plataformas de colaboración basadas en la nube está transformando la comunicación interna. Mell y Grance (2011) analizan como estas plataformas ofrecen flexibilidad y accesibilidad, permitiendo a los equipos colaborar de manera efectiva independientemente de la ubicación geográfica.

La implementación de tecnología en proyectos y comunicación interna plantea preguntas éticas importantes. Autores como Floridi (2013) abordan la ética de la información y la necesidad de considerar aspectos éticos al adoptar nuevas tecnologías. La gestión ética de datos, privacidad y seguridad son aspectos cruciales en la implementación tecnológica.

2.3.2.1.3 Enfoque Humano en la Tecnología y Comunicación Interna

Según Corporación Universidad de la Costa (2020), el enfoque humanista estudia los significados de las experiencias de los seres humanos en situaciones reales. Reconociendo la importancia del componente humano, la teoría de Recursos Humanos resalta cómo la capacitación y el desarrollo del personal son esenciales para maximizar el impacto de la tecnología y la comunicación interna.

La implementación tecnológica puede tener un impacto psicológico en los empleados. La teoría del cambio organizacional, según Lewin (1951), sugiere que la transición hacia nuevas tecnologías puede generar resistencia. Estrategias que consideran el impacto psicológico, como programas de apoyo y capacitación, son fundamentales para superar la resistencia y fomentar la adopción.

Schneider y Barbera (2014) examinan como comprender las percepciones y actitudes de los empleados hacia la tecnología puede facilitar una implementación más exitosa. La rápida evolución tecnológica requiere un enfoque en el desarrollo continuo de habilidades. Autores como Dessler y Varela (2017) destacan la necesidad de programas de capacitación continuos para garantizar que los empleados estén actualizados con las últimas herramientas tecnológicas. No obstante, Bessen (2019) enfatiza la necesidad de programas de capacitación que no solo aborden la implementación de tecnologías

específicas, sino que también promuevan la adquisición de habilidades tecnológicas generales para mantener la relevancia en un entorno empresarial cambiante.

La diversidad cultural puede influir en la adopción de tecnologías. Hofstede (2001) aborda como las diferencias culturales pueden afectar la aceptación y el uso de nuevas herramientas tecnológicas en entornos empresariales multiculturales.

La Gestión del Cambio, según Kotter (1996) y Prosci (2018), proporciona una guía valiosa para gestionar la transición hacia nuevas tecnologías y prácticas de comunicación interna. Ejemplos prácticos de estrategias de gestión del cambio incluyen la creación de grupos de trabajo interdepartamentales y la asignación de líderes de cambio que faciliten la transición y fomenten una cultura de adaptabilidad (Kotter, 1996; Prosci, 2018).

2.3.2.1.4 Proceso Comunicacionales en Proyectos

La medición y evaluación de procesos comunicacionales en proyectos se basa en la Teoría de Medición de Procesos Comunicacionales. Gómez (2011) ofrece herramientas para observar y mejorar la eficacia de la comunicación interna en proyectos. Un ejemplo práctico sería la implementación de encuestas de retroalimentación después de cada fase del proyecto para evaluar la efectividad de la comunicación interna (Gómez, 2011).

La medición de la dimensión informativa desde la comunicación estratégica, según Massoni et al. (2018), proporciona indicadores estructurados para evaluar el flujo de información. Ejemplos prácticos incluirían el uso de métricas clave, como el tiempo de respuesta a consultas internas y la accesibilidad de la información, para evaluar la calidad de la comunicación interna en proyectos (Massoni et al., 2018).

La retroalimentación efectiva es crucial en la gestión de proyectos. La implementación de herramientas tecnológicas, como plataformas de retroalimentación en tiempo real, según Denning (2012), mejora la capacidad de los equipos para recibir y actuar sobre la retroalimentación, promoviendo así la mejora continua en proyectos.

La comunicación en situaciones de crisis es esencial en la gestión de proyectos. Autores como Coombs (2012) exploran estrategias de comunicación efectiva para abordar crisis y minimizar impactos negativos en la ejecución de proyectos.

2.3.2.2. La Comunicación Interna

La evolución de la comunicación a lo largo de la historia ha sido un fenómeno multifacético, influenciado y modelado por teorías fundamentales que proporcionan valiosas perspectivas sobre como las personas se conecta e intercambian información. McLuhan, en su Teoría de la Comunicación de Masas (1964), resalta la trascendencia de los medios en la formación de la percepción y la experiencia humana. Su famosa afirmación “el medio es el mensaje” subraya la importancia de la forma en que se transmite la información, así como su contenido intrínseco (McLuhan, 1964)

A lo largo de distintas culturas, se han desarrollado diferentes formas de expresión y normas comunicativas que influyen en la manera en que los individuos interactúan en entornos organizacionales (Hall, 1976).

En el ámbito de la comunicación organizacional, Barnard (1938) y Herbert (1957) han explorado cómo la comunicación interna afecta la eficacia y eficiencia dentro de las organizaciones. Barnard resalta la importancia de la comunicación para coordinar esfuerzos, mientras que Herbert examina como fluye la información en una organización, influyendo en la toma de decisiones.

La comunicación interpersonal, según DeVito (2009), es esencial para la formación de relaciones efectiva. Su modelo destaca elementos clave como emisor, receptor, canal y contexto, proporcionando una estructura comprensiva para entender las conexiones interpersonales.

La revolución digital ha introducido nuevas formas de comunicación, influenciadas por teorías como la de Sociedad de la información de Castells (1996), quien explora como las tecnologías de la información y comunicación (TIC) definen la sociedad contemporánea, impactando la estructura social y la dinámica de poder.

2.3.2.2.1. Conceptualización

La introducción de la tecnología ha marcado un hito en la historia de la comunicación y gestión de proyectos. Desde la imprenta hasta la era digital actual, con plataformas colaborativas, herramientas de gestión de proyectos en línea y sistemas de mensajería

instantánea, la comunicación interna ha alcanzado niveles de rapidez y eficiencia nunca antes vistos.

Estas innovaciones tecnológicas benefician enormemente la implementación de proyectos, facilitando la coordinación en tiempo real, la compartición instantánea de información y la realización de reuniones virtuales para una gestión más ágil y eficaz. Sin embargo, también presentan desafíos, como la necesidad de gestionar la sobrecarga de información y garantizar la seguridad de los datos.

La comunicación interna es un componente crucial para la cohesión y eficacia organizacional. La teoría de la comunicación estratégica, según Argenti (2018), destaca la necesidad de alinear la comunicación interna con los objetivos estratégicos de la empresa. Ejemplos prácticos de este enfoque incluyen la creación de mensajes internos que refuercen la visión y misión de la empresa y la implementación de canales de comunicación que fomenten la participación activa de los empleados (Argenti, 2018).

Para entender la dinámica de la comunicación interna, la teoría de la comunicación organizacional de McLean y McLean (2019) proporciona un marco para analizar cómo fluyen los mensajes dentro de la empresa. Un ejemplo práctico podría ser la implementación de reuniones regulares de equipos y la utilización de plataformas de comunicación interna, como Slack o Microsoft Teams, para facilitar la colaboración y el intercambio de información (McLean y McLean, 2019).

La comunicación interna se define como el proceso de comunicación orientado hacia el cliente interno, es decir, los empleados de una organización. Surge como una respuesta a las crecientes necesidades de las empresas para motivar a su equipo humano y retener a los talentos en un entorno empresarial caracterizado por cambios rápidos y constantes. Es crucial recordar que el éxito de las empresas está intrínsecamente ligado a la calidad de sus equipos humanos; por lo tanto, motivar a los empleados se traduce en una mejora de los resultados (Oyarvide et al., 2017).

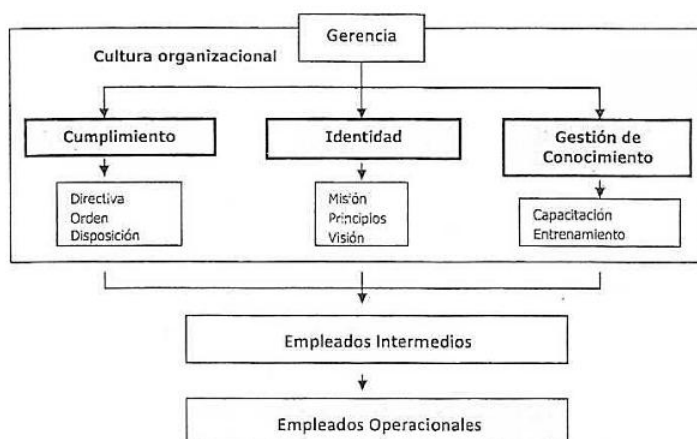
2.3.2.2.2. Formas de comunicación interna

La comunicación interna en una organización se clasifica en descendente, ascendente y horizontal. Cada tipo cumple un propósito específico, como transmitir las decisiones gerenciales, fomentar la participación en la toma de decisiones y facilitar la comunicación entre diferentes áreas de la organización (Ocampo, 2014).

Comunicación descendente: este tipo de comunicación fluye desde los niveles superiores hacia los inferiores, sin importar la estructura organizacional. Su objetivo principal es transmitir directrices y organizar tareas. Según Ocampo (2014), su función es consolidar la cultura organizacional y las normas a seguir, lo que asegura que las tareas se realicen según lo establecido.

Figura 1

Comunicación descendente

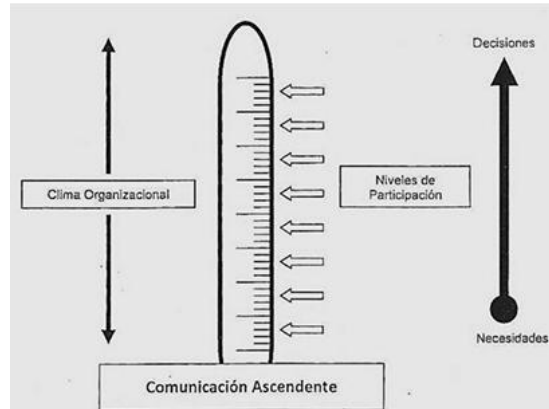


Fuente: Ocampo 2014

Comunicación ascendente: permite a los empleados participar en las decisiones organizacionales, mejorando el clima laboral. Es esencial para crear un ambiente en el que se valoren las opiniones de los colaboradores. Ocampo (2014) señala que esta comunicación contribuye a desarrollar una estructura sólida que sustente un clima positivo y colaborativo en la empresa.

Figura 2

Termómetro de comunicación ascendente

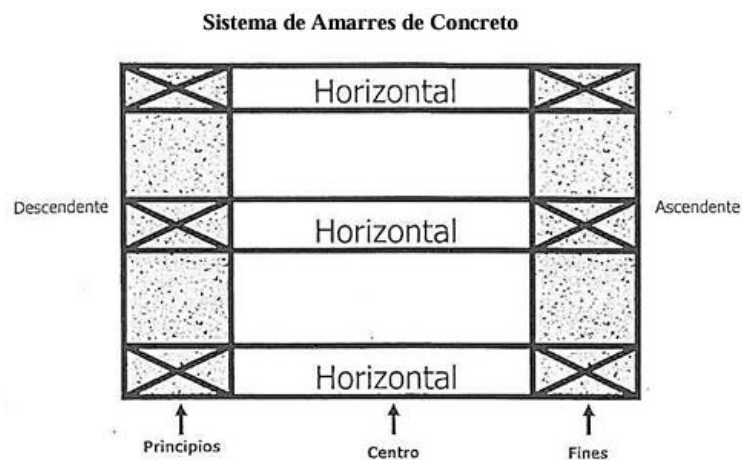


Fuente: Ocampo 2014

Comunicación horizontal: es fundamental para la coordinación entre departamentos y unidades de una organización, promoviendo la igualdad y la colaboración. Ocampo (2014) compara esta forma de comunicación con un sistema estructural que soporta la organización, permitiendo la cooperación y la alineación hacia los objetivos comunes.

Figura 3

Función de la comunicación horizontal



Fuente: Ocampo 2014

2.3.2.2.3. Dimensiones de la Comunicación Interna

La comunicación interna desempeña un papel crucial en la eficaz gestión de la información y las relaciones dentro de una organización, siendo un componente esencial. En su análisis, Vilca et al. (2021) destacan diversas dimensiones fundamentales para comprender a fondo este aspecto:

Comunicación interpersonal: Se refiere a la interacción directa entre individuos dentro de la organización, implicando la transmisión de información, ideas y emociones de

persona a persona. En el contexto organizacional, fortalece las relaciones entre los miembros del equipo, fomentando un ambiente colaborativo y una comprensión mutua.

Comunicación intrapersonal: Centrándose en la comunicación interna individual, se enfoca en cómo las personas procesan, interpretan y comprenden la información dentro de sí mismas. Este componente es esencial para el autoconocimiento y el desarrollo personal, contribuyendo a la reflexión y autoevaluación que son fundamentales para el crecimiento profesional y la adaptación a cambios organizacionales.

Comunicación institucional: Se refiere a los procesos y estrategias de comunicación implementados por la organización en su conjunto. Esto incluye la transmisión de mensajes clave, valores corporativos y objetivos organizacionales a todos los niveles. La efectividad de la comunicación institucional garantiza la coherencia en la percepción interna y externa de la organización (Vilca et al., 2021).

Las dinámicas culturales han permeado la ejecución de proyectos, desde la definición de objetivos hasta la implementación y el seguimiento. La comprensión de estas dinámicas es crucial para lograr una comunicación interna efectiva, ya que afecta la interpretación de mensajes y la colaboración entre equipos.

La comunicación interna también juega un papel crucial en la motivación de los empleados. La teoría del compromiso organizacional, según Meyer y Allen (1991), sugiere que una comunicación interna efectiva, que incluya reconocimiento y retroalimentación positiva, puede contribuir significativamente a la satisfacción y lealtad de los empleados.

2.3.2.2.4. Gestión de Proyectos

La gestión de proyectos se define como un conjunto de prácticas, principios y técnicas utilizadas para planificar, ejecutar y controlar el desarrollo de un proyecto desde su concepción hasta su finalización. Implica la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas para satisfacer los requisitos del proyecto y alcanzar sus objetivos (PMBOK, 2017).

La gestión de Proyectos, como disciplina ampliamente reconocida, se apoya en teorías consolidadas y prácticas efectivas. El enfoque PMI (Project Management Institute),

establecido en el PMBOK (Project Management Body of Knowledge), destaca la importancia de áreas clave como el alcance, tiempo, costos y calidad (PMBOK, 2017). Por ejemplo, Kerzner (2017) subraya la necesidad de una planificación detallada para el éxito del proyecto y la importancia de la gestión eficiente del alcance para evitar desviaciones significativas.

En la implementación práctica de estos principios, autores como Schwalbe (2018) proporcionaran estudios de caso que ilustran cómo las herramientas tecnológicas de gestión de proyectos facilitan la colaboración, el seguimiento y la adaptación en tiempo real. El uso de software de gestión de proyectos, como Microsoft Project o Trello, ha demostrado mejorar la coordinación y la eficacia en proyectos complejos (Schwalbe, 2018).

El análisis de big data y la analítica son herramientas poderosas de gestión de proyectos. Schmarzo (2013) examina como la recopilación y análisis de grandes conjuntos de datos pueden proporcionar información clave para la toma de decisiones estratégicas en proyectos empresariales.

2.3.3. Glosario de Términos

- **Business Intelligence (BI):** es un conjunto de procesos, tecnologías y herramientas que permiten la recopilación, almacenamiento y análisis de datos para la toma de decisiones empresariales (Negash, 2004).
- **Colaboración Interdepartamental:** se refiere al trabajo conjunto entre diferentes departamentos dentro de una organización para lograr objetivos comunes y mejorar la eficiencia organizacional (Cross et al., 2016).
- **Cultura Organizacional:** conjunto de valores compartidos, creencias y comportamientos que caracterizan la forma en que los miembros de una organización interactúan y trabajan juntos (Schein, 2010).
- **Eficiencia Operativa:** se entiende como la capacidad de una organización para maximizar la producción de bienes y servicios minimizando los recursos utilizados (Chopra & Meindl, 2016).

- **Enterprise Resource Planning (ERP):** los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) son sistemas integrados de gestión que ayudan a planificar, controlar y optimizar los recursos de una organización. (Laudon & Laudon, 2016)
- **Gestión del Cambio:** consiste en la aplicación de un enfoque estructurado para guiar a individuos, equipos y organizaciones desde su estado actual hacia un estado deseado (Kotter, 1996).
- **Planificación estratégica:** proceso mediante el cual una organización define su estrategia y toma decisiones de sus recursos para alcanzar sus objetivos (Mintzberg et al., 1998).
- **PMBOK (Project Management Body of Knowledge):** la guía de los fundamentos para la dirección de proyectos es un conjunto de estándares y directrices establecido por el PMI que define las mejores prácticas y los fundamentos para la gestión de proyectos. Abarca áreas clave como el alcance, tiempo, costos y calidad, proporcionando un marco integral para la gestión eficiente de proyectos. (Project Management Institute, 2021)
- **PMI (Project Management Institute):** el instituto de gestión de proyectos, representa una organización sin fines de lucro dedicada a impulsar el avance y la excelencia en el ámbito de la gestión de proyectos a nivel global. Su compromiso radica en fomentar las mejores prácticas, la investigación y la formación para profesionales del campo. (Project Management Institute, 2021)
- **Sistemas colaborativos:** son plataformas y herramientas que permiten a los usuarios trabajar de manera conjunta, compartir información y colaborar en proyectos en tiempo real aumentando la eficiencia y la productividad en equipos distribuidos. (Turban et al., 2019)

- **Sistemas de Información gerencial:** conjunto de herramientas y procesos que facilitan la recopilación, almacenamiento y análisis de información para la toma de decisiones de una organización (Laudon & Laudon, 2020).
- **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC):** conjunto de recursos tecnológicos y procedimientos empleados para gestionar la información y facilitar la comunicación a través de dispositivos digitales (Castells, 2009).

2.4. Resumen Ejecutivo

Título: Tecnología digital y su relación con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024. **Procedencia:** tesis para optar por el grado de bachiller en administración y dirección de negocios por San Ignacio de Loyola – Escuela ISIL. **Objetivo:** determinar de qué manera se relaciona la tecnología digital en la comunicación en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024. **Metodología:** investigación cuantitativa basada en cuestionarios con escala Likert aplicados a 60 colaboradores, análisis estadístico del impacto tecnológico en las dimensiones de comunicación (intrapersonal, interpersonal e institucional), y validación mediante el índice Alfa de Cronbach y el coeficiente Rho de Spearman. **Resultados:** los hallazgos indicaron que el 73.33% de los trabajadores expresaron estar de acuerdo con el uso de la tecnología digital mientras que el 90% de ellos estuvieron de acuerdo en que la comunicación interna es efectiva. Estos resultados reflejan que la tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal e institucional, pero no con la comunicación interpersonal, lo que sugiere oportunidades para enfoques complementarios. **Conclusión:** esta propuesta demuestra que la implementación tecnológica no solo mejora la comunicación interna, sino que establece un modelo replicable para otras empresas que buscan fortalecer su gestión de proyectos a través de soluciones digitales.

2.5. Características Técnicas del Proyecto

Tabla 1

Atributos del aplicativo digital de comunicación interna

Atributos	Descripción
-----------	-------------

¿Es fácil de usar?	La interfaz será intuitiva, permitiendo que los colaboradores adopten rápidamente la plataforma.
¿Es confiable?	Funcionará bajo servidores en la nube con alta disponibilidad, garantizando estabilidad y confianza.
¿Es seguro?	Utilizará cifrado de extremo a extremo y protocolos avanzados para proteger la información corporativa.
¿Es preciso?	Proporcionará notificaciones claras y actualizaciones en tiempo real, minimizando errores de comunicación.
¿Es rápido?	Alta velocidad en la carga de datos y sincronización, optimizando el flujo de trabajo.
¿Se puede personalizar?	Los equipos podrán adaptar funcionalidades como etiquetas, salas privadas y herramientas de seguimiento según sus necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

2.6. Análisis Comparativo de Atributos, Características, Mejoras o Novedades Tecnológicas

Tabla 2

Análisis comparativo del aplicativo digital con otras plataformas

Características	Multiplataforma	Seguridad	Colaboración en tiempo real	Costo
Aplicativo digital	Disponible en computadoras y móviles con interfaces personalizables.	Cifrado de extremo a extremo	Herramientas avanzadas para videoconferencias y chat integrado	Licencia mensual 5\$
Microsoft Teams	Disponible	Certificación ISO 27001	Herramientas de colaboración estándar	Licencia mensual 7\$
Slacks	Disponible	Cifrado estándar	Fuerte enfoque en mensajería instantánea	Licencia mensual 12.50\$

Fuente: Elaboración propia.

2.7. Objetivo General y Específicos: Propósito del Proyecto

2.7.1. Objetivo general

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología digital en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

2.7.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología tangible en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores ,2024.

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología intangible en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología en la comunicación interpersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología en la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024.

Determinar de qué manera se relaciona la tecnología en la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

2.8 Componentes del Proyecto

Desarrollo del aplicativo digital

- Creación del diseño funcional y visual del aplicativo para móviles y computadoras.
- Integración de herramientas de mensajería, videollamadas y gestión de equipos.
- Implementación de sistemas de seguridad, como cifrado de extremo a extremo.

Pruebas piloto en ASSA Perú

- Realización de pruebas con usuarios clave en áreas de gestión de proyectos.
- Recopilación de retroalimentación para identificar mejoras.
- Capacitación inicial para colaboradores sobre el uso del aplicativo.
- Monitoreo del desempeño del aplicativo en tiempo real.
- Actualizaciones periódicas para incluir mejoras basadas en la experiencia de los colaboradores.

Implementación y despliegue

- Instalación del aplicativo en equipos corporativos.
- Capacitación para los colaboradores en el uso efectivo del sistema.
- Desarrollo de manuales de usuario y tutoriales en línea.

Promoción del aplicativo en el mercado

- Estrategias de marketing para posicionar el aplicativo en empresas similares.
- Colaboración con aliados estratégicos para su distribución.

2.9. Resultados Generales: Componentes del Proyecto

- Desarrollo de un aplicativo digital innovador diseñado específicamente para mejorar la comunicación interna en ASSA Perú, optimizando la gestión e implementación de proyectos.
- Herramientas funcionales para chat, videollamadas y colaboración en tiempo real, optimizando la comunicación y la gestión de los equipos.
- Manual de uso y capacitación para los colaboradores, facilitando una rápida adopción del sistema.
- Informe de evaluación que identifica áreas de mejora para futuras actualizaciones.

2.10. Plan de Actividades del Proyecto

Figura 4

Cronograma de Actividades

N°	Actividades	ABR				MAY				JUN				JUL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Análisis de necesidades en ASSA Perú																
2	Diseño conceptual del aplicativo																
3	Desarrollo inicial del sistema																
4	Pruebas internas de funcionalidades																
5	Capacitación a colaboradores																
6	Lanzamiento del aplicativo en ASSA Perú																
7	Recolección de retroalimentación inicial																

Fuente: Elaboración Propia

2.11. Metodología del Proyecto

2.11.1. Hipótesis de Investigación

2.11.1.1. Hipótesis General

La tecnología se relaciona significativamente en la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024.

2.11.1.2. Hipótesis Específicas

La tecnología tangible se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024.

La tecnología intangible se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024

La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación interpersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024

La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024

La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024

2.11.2 Operacionalización de Variables

2.11.2.1 Variable 1: Tecnología

2.11.2.1.1 Definición conceptual:

La tecnología es la aplicabilidad o materialización del conocimiento científico, viéndose reflejado en procesos, teorías, desarrollo de habilidades etc. que permite a las organizaciones alcanzar estándares de calidad que se ven reflejados en mayor productividad por ende mayor rentabilidad, logrando la eficiencia y eficacia en sus procesos para obtener los objetivos organizaciones propuestos. (Marco & Loguzzo, 2016).

2.11.2.1.2 Definición operacional:

El cuestionario sobre Tecnología se desarrollará mediante 17 preguntas con una escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

2.11.2.2 Variable 2: Comunicación Interna

2.11.2.2.2. Definición conceptual:

La comunicación interna es la que se desarrolla dentro de las organizaciones ya sea en ejercicio de las labores que conforman las actividades propias de los cargos o puestos de trabajo de los colaboradores, así como también aquella que se de en pro de las buenas

relaciones, estableciendo vínculos de confraternidad y camaradería que contribuyen a la obtención de los objetivos organizacionales. (Torres L., 2012).

2.11.2.2. Definición operacional:

El cuestionario sobre Comunicación Interna se desarrollará mediante 25 preguntas con una escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Neutral (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5).

2.11.3. Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación adoptado para este estudio es cuantitativo. Este enfoque se selecciona porque se busca medir y cuantificar variables específicas relacionadas con la tecnología y su relación en la comunicación interna en ASSA Perú 2024. Según Sampieri y Torres (2023), el enfoque cuantitativo implica la recolección de datos numéricos y su posterior análisis estadístico para obtener conclusiones objetivas y generalizables.

2.11.4. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo aplicada, ya que busca utilizar el conocimiento existente sobre la relación entre tecnología y comunicación interna para proponer una solución práctica que responda a necesidades específicas en ASSA Perú durante el periodo 2024. Este enfoque implica la creación de un aplicativo digital como propuesta de mejora, orientado a optimizar los procesos de comunicación interna en la empresa.

De acuerdo con Ñaupas Paitán et al. (2023), la investigación aplicada tiene como objetivo resolver problemas concretos y mejorar la práctica en un contexto determinado, diferenciándose de la investigación básica por su enfoque en aplicaciones directas y efectivas. En este caso, los resultados obtenidos permitirán no solo entender la relación de la tecnología en la comunicación interna, sino también desarrollar estrategias que contribuyan al desempeño organizacional en un entorno de alta competitividad y dinamismo tecnológico.

2.11.5. Diseño de Investigación

El enfoque de investigación seleccionado es no experimental y de corte transversal. Se optó por un diseño no experimental debido a que no se intervienen ni manipulan

deliberadamente variables, permitiendo así la observación de los fenómenos en su contexto natural, conforme lo explican Sampieri y Torres (2023). Además, se eligió un diseño de corte transversal, lo que implica la recolección de datos en un único período de tiempo, que en este caso abarca el año 2024.

2.11.6. Niveles de Investigación

En un inicio, el nivel de estudio de exploratorio. Esto se debe a que se pretende realizar una investigación preliminar sobre la relación de la tecnología en la comunicación interna en ASSA Perú. Este enfoque permitió identificar y definir las variables de interés, como formular las hipótesis iniciales sobre el tema.

Asimismo, el nivel de estudio es descriptivo porque se recolectaron datos para caracterizar y comprender la relación entre la tecnología digital y la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024. Mediante este enfoque descriptivo, se busca ofrecer una visión detallada y completa de las variables bajo estudio.

2.11.7. Población

La población de este estudio está compuesta por todos los colaboradores de la empresa ASSA. Entonces, la población objeto de estudio es de 60 colaboradores de ASSA, durante el año 2024.

2.11.8. Muestreo y muestra

Dado que la población es relativamente pequeña (60 colaboradores), se utilizará el muestreo censal para la selección de los participantes. Este método implica incluir a todos los elementos de la población en el estudio, sin realizar una selección aleatoria. En otras palabras, la muestra es igual a la población, donde la muestra estará conformada por todos los colaboradores de la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024, ver Tabla 3.

Tabla 3

Muestra de estudio

Año	Empresa	Áreas	Muestra
2024	ASSA Perú	Comercial	9
2024	ASSA Perú	Proyectos	7
2024	ASSA Perú	Soporte	10

2024	ASSA Perú	Desarrollo	5
2024	ASSA Perú	Contabilidad	5
2024	ASSA Perú	RRHH	4
2024	ASSA Perú	Marketing	6
2024	ASSA Perú	Infraestructura	6
2024	ASSA Perú	Innovación Tecnológica	8
Muestra total			n=60

Fuente. Elaboración propia.

2.11.9. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.11.9.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos seleccionada para esta investigación es la encuesta. Este método consiste en administrar un conjunto de preguntas estructuradas a una muestra de personas para obtener información específica. Según Hernández Sampieri et al. (2014), la encuesta permite recoger datos de manera estructurada y sistemática, facilitando el análisis cuantitativo de las respuestas. Al utilizar un muestreo censal, se garantiza que todas las opiniones y experiencias sean consideradas, proporcionando una visión completa y precisa de la situación actual.

2.11.9.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos que se empleó en esta investigación es el cuestionario. Este cuestionario consta de preguntas cerradas organizadas en una escala ordinal de 5 niveles tipo Likert, permitiendo a los participantes expresar sus opiniones y experiencias sobre el uso de tecnología en la comunicación interna. Las preguntas se han diseñado de acuerdo con las variables y dimensiones establecidas en el marco teórico, garantizando que se obtenga información detallada y específica sobre la percepción de los colaboradores de ASSA.

De acuerdo con Creswell (2014), los cuestionarios son efectivos para recolectar datos de un gran número de personas de manera uniforme y sistemática. En esta investigación, se aplicó el cuestionario a través de una herramienta digital, como Google Forms, facilitando la administración del cuestionario y la consolidación de respuestas para

su análisis posterior. La utilización de una escala Likert también permite un análisis cuantitativo riguroso y la estandarización de las respuestas, aspectos clave en una investigación de enfoque cuantitativo.

2.11.10. Validez y Confiabilidad

2.11.10.1. Validez de la investigación

Se utilizó la validez por juicio de expertos, solicitando la opinión de un especialista en metodología de la investigación para evaluar el cuestionario según criterios como en criterios como claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, ver Anexo 8.5.

Los resultados del juicio de expertos han sido comparados con los valores y niveles de la validez, ver Tabla 4.

Tabla 4

Niveles y valores de validez

Niveles	Valores
Excelente	81-100%
Muy bueno	61-80%
Bueno	41-60%
Regular	21-40%
Deficiente	0-20%

Fuente: Elaboración propia.

Por consiguiente, el instrumento para medir la tecnología y la comunicación interna tiene un nivel de validez excelente, dado que el valor obtenido es de 88%, ver Anexo 8.5.

2.11.10.2. Confiabilidad de la investigación

Se empleó la medida de consistencia interna para determinar la confiabilidad del instrumento, evaluando si produce resultados coherentes y consistentes. Para ello, se realizó una prueba piloto con 10 participantes que poseen características similares a la muestra en estudio, aplicando el instrumento una única vez.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Alfa de Cronbach (α) donde puede tomar valores que oscilan entre 0 (baja o nula confiabilidad) y 1 (alto o máximo de confiabilidad), ver Tabla 5.

Tabla 5

Valor del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Intervalo	Interpretación
$\alpha > 0.9$	Excelente
$\alpha > 0.8$	Bueno
$\alpha > 0.7$	Aceptable
$\alpha > 0.6$	Cuestionable
$\alpha > 0.5$	Pobre
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Luego de aplicar el instrumento, se obtuvo un valor α de 0.918. Por lo tanto, se precisa que el instrumento tiene una excelente confiabilidad, lo que respalda la consistencia interna de los ítems y su capacidad para medir de manera precisa los constructos relacionados con la tecnología y la comunicación interna en el entorno laboral. Este alto nivel de fiabilidad proporciona confianza en la interpretación de los resultados obtenidos a partir de las respuestas de los participantes (George & Mallery, 2016).

Estimación del Costo del Proyecto

3.1. Estimación de los Costos Necesarios para la Implementación

Tabla 6

Estimación de costos necesarios para el desarrollo de la investigación

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Personal	Asesor(a)	1	S/.0.00	S/.0.00
Servicios	Luz	1	S/.1.50	S/.150.00
	Internet	4	S/.62.25	S/. 250.00
RESUMEN				
Personal				S/.0.00
Servicios				S./ 400.00
TOTAL				S/. 400.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: se observa en la Tabla 6 que, para el desarrollo de esta investigación, se consideraron dos grandes categorías de costos: personal y servicios. En la categoría de personal, el asesor(a) no implica un costo monetario directo. En la categoría de servicios, se han estimado los gastos básicos de operación, como el consumo de luz, calculado en S/. 150.00, y el uso de internet por cuatro meses, con un total de S/. 250.00. En conjunto, los costos para la implementación suman S/. 400.00, lo que refleja un enfoque ajustado a las necesidades del proyecto.

Tabla 7

Estimación de costos necesarios para la implementación del proyecto

Naturaleza del Gasto	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
Servicios	Desarrollo de la aplicación	1	S/.8,000.00	S/.8,000.00
	Implementación de cifrado de extremo a extremo	1	S/.1,500.00	S/.1,500.00
	Capacitación del personal	1	S/.350.00	S/. 350.00
Materiales	Software/Licencias	1	S/.800.00	S/. 800.00
	Equipos (Computadora/Servidores)	2	S/.3,000.00	S/.6,000.00
Marketing Digital	SEO Y SEM	1	S/.1,500.00	S/.1,500.00
Otros	Mantenimiento	1	S/.300.00	S/. 300.00
RESUMEN				
Servicios				S./ 9,850.00
Materiales				S./ 6,800.00

Marketing	S./ 1,500.00
Digital	
Otros	S/. 300.00
TOTAL	S/. 18,450.00

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: para el presente proyecto de investigación, tomamos en cuenta la siguiente naturaleza de gastos: los servicios incluyen el desarrollo de la aplicación, la capacitación del personal y la implementación del cifrado extremo a extremo, que son esenciales para asegurar la alineación, seguridad y efectividad del proyecto. Por otro lado, los materiales contemplan el software de gestión, un servidor para almacenamiento seguro y las licencias adicionales necesarias para su operatividad. Finalmente, se añade un costo de mantenimiento para garantizar el buen funcionamiento del sistema a largo plazo. Estos valores son estimativos y pueden variar según el alcance final del proyecto y los proveedores seleccionados.

Resultado de Investigación

4.1. Análisis de resultados descriptivos

4.1.1. Información demográfica

En inicio, se parte de un análisis descriptivo, a partir de la información sociodemográfica recolectada gracias a la aplicación del instrumento TyC. Para ello, se utilizará la distribución de frecuencias (f). Por tanto, se precisa la variable sexo y rango de edades.

Tabla 8

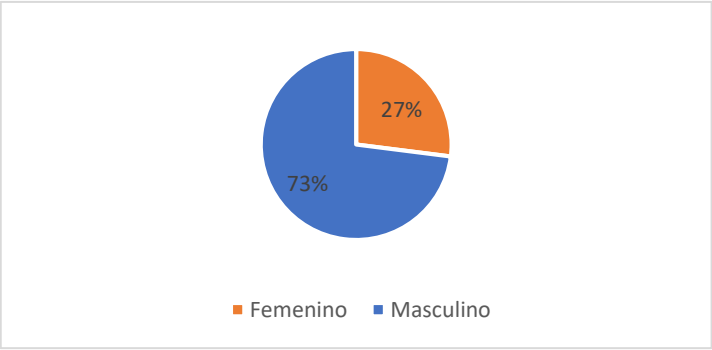
Características según el sexo del estudiantado

Sexo	f	%
Femenino	16	27%
Masculino	44	73%
Total	n=60	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Distribución según el sexo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: se observa en la tabla 8 y en la figura 5 que el 73% de participantes corresponde al sexo masculino; mientras el 27% constituye el sexo femenino. Por tanto, la mayoría de los participantes de la muestra de estudio son varones.

Tabla 9

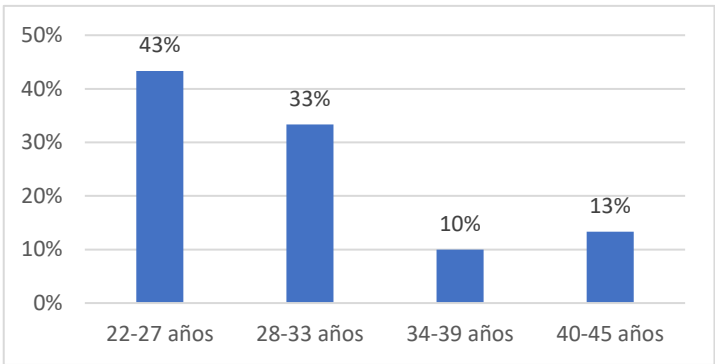
Características según el rango de edades

Edades	f	%
22-27	26	43%
28-33	20	33%
34-39	6	10%
40-45	8	13%
Total	n=60	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Distribución según rango de edades



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la Tabla 9 y en la Figura 6, se aprecia que, según el rango de edades, la mayoría de los trabajadores de ASSA Perú, tienen entre 22 a 27 años; mientras la minoría, tiene entre 34 a 39 años.

4.2.1 Análisis de datos cuantitativos

Variable: Tecnología

Dimensión 1: Tangible

Pregunta 1: Los procesos tecnológicos en su área de trabajo están altamente mecanizados

Tabla 10

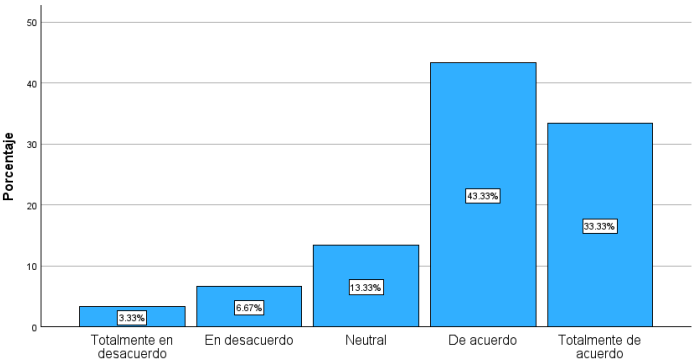
Distribución de frecuencias sobre la mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	4	6.7	46.7	10.0
Neutral	8	13.3	13.3	23.3
De acuerdo	26	43.3	43.3	66.7
Totalmente de acuerdo	20	33.3	33.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 7

Mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 10 figura 7 se muestran las escalas de evaluación de la mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo. Se observó que el 43.33% de los trabajadores consideraron la mecanización de los procesos tecnológicos en el área de trabajo de acuerdo, el 33.33% de ellos los considero totalmente de acuerdo, el 13.33% de los trabajadores mantuvieron una postura neutral, el 6.67% estuvieron en desacuerdo y el 3.33% totalmente en desacuerdo.

Pregunta 2: La mecanización de los procesos tecnológicos ha mejorado su eficiencia laboral.

Tabla 11

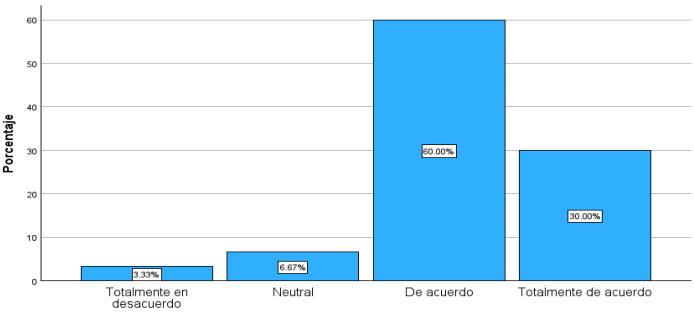
Tabla de distribución de frecuencias sobre la mejora en la eficiencia laboral debido a la mecanización de procesos tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	4	6.7	6.7	10.0
Válido De acuerdo	36	60.0	60.0	70.0
Totalmente de acuerdo	18	30.0	30.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS

Figura 8

Eficiencia laboral debido a la mecanización de los procesos tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 11 figura 8 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la mejora en la eficiencia laboral debido a la mecanización de los procesos tecnológicos. Se observó que el 60% de los trabajadores consideraron de acuerdo la mejora en la eficiencia laboral y el 30% estuvieron totalmente de acuerdo. Por otro lado, un 6.7% de los trabajadores considera una postura neutral y el 3.3% está totalmente en desacuerdo sobre la eficiencia laboral debido a la mecanización de los procesos tecnológicos.

Pregunta 3: Los procesos automatizados han reducido la carga de trabajo manual en su área.

Tabla 12

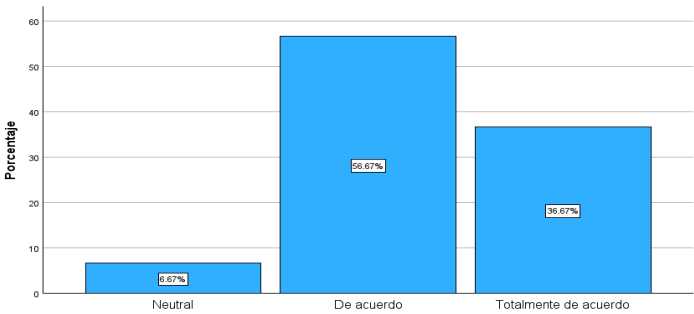
Tabla de distribución de frecuencias sobre la reducción de la carga de trabajo manual por procesos automatizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Neutral	4	6.7	6.7	6.7
Válido	De acuerdo	34	56.7	56.7	63.30
	Totalmente de acuerdo	22	36.7	36.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS

Figura 9

Gráfico de barras sobre la reducción de la carga de trabajo manual por procesos automatizados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 9 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la reducción de la carga de trabajo manual debido a los procesos automatizados. Se observó que el 56.67% de los trabajadores consideraron estar de acuerdo con esta reducción, mientras que el 36.67% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 6.7% de ellos mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 4: Los equipos tecnológicos que utiliza son de última generación.

Tabla 13

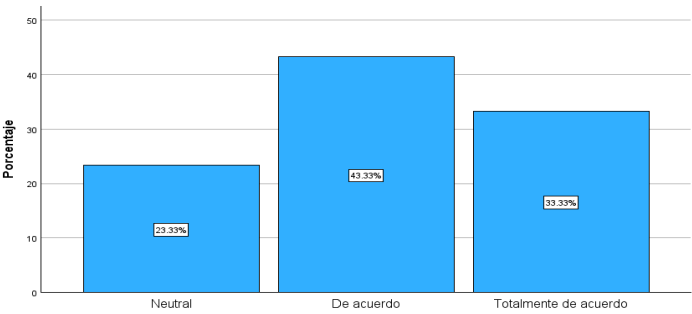
Tabla de distribución de frecuencias sobre la utilización de equipos tecnológicos de última generación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	14	23.3	23.3	23.3
	De acuerdo	26	43.3	43.3	66.7
	Totalmente de acuerdo	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 10

Gráfico de barras sobre la utilización de equipos tecnológicos de última generación



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 10 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la utilización de equipos tecnológicos de última generación. Se observó que el 43.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo con la utilización de estos equipos, el 33.33% estuvo totalmente de acuerdo mientras el 23.33% mantuvo una postura neutral en relación al uso de equipos tecnológicos de última generación.

Pregunta 5: Los nuevos diseños de los equipos tecnológicos permiten realizar tareas con mayor comodidad.

Tabla 14

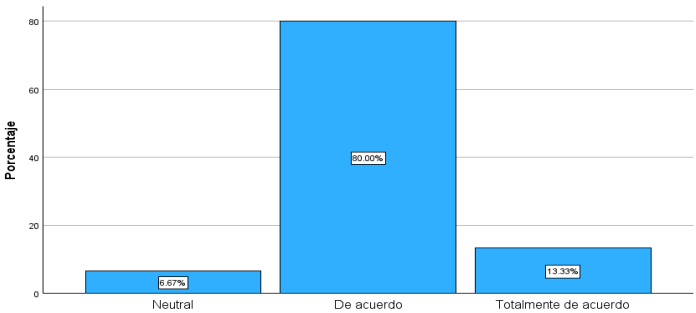
Tabla de distribución de frecuencias sobre la comodidad en la realización de tareas con nuevos diseños de equipos tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	6.7	6.7	6.70
	De acuerdo	48	80.0	80.0	86.70
	Totalmente de acuerdo	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 11

Gráfico de barras sobre la comodidad en la realización de tareas con nuevos diseños de equipos tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 14 y Figura 11 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la comodidad en la realización de tareas gracias a los nuevos diseños de los equipos tecnológicos. Se observó que el 80% de los trabajadores consideraron de acuerdo esta comodidad, el 13.33% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 6.67% mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 6: Los equipos tecnológicos que utiliza permiten realizar el trabajo con mayor rapidez.

Tabla 15

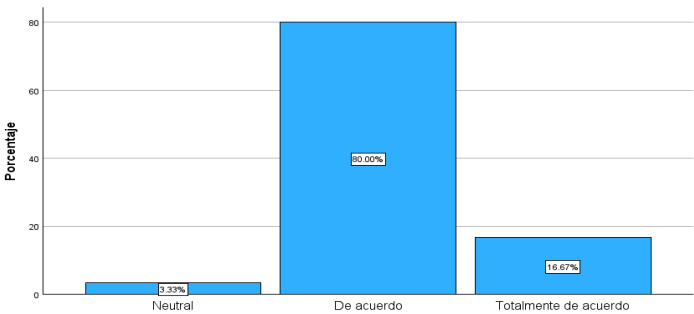
Tabla de distribución de frecuencias sobre la rapidez en el trabajo con los equipos tecnológicos utilizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	3.3	3.3	3.30
	De acuerdo	48	80.0	80.0	83.30
	Totalmente de acuerdo	10	16.7	16.70	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 11

Gráfico de barras sobre la rapidez en el trabajo con los equipos tecnológicos utilizados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 15 y Figura 11 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la rapidez en el trabajo debido a los equipos tecnológicos. Se observó que el 80% de los trabajadores consideraron de acuerdo esta rapidez, el 16.67% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 3.33% mantuvieron su postura neutral.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **dimensión Tangible** de la variable Tecnología:

Tabla 16

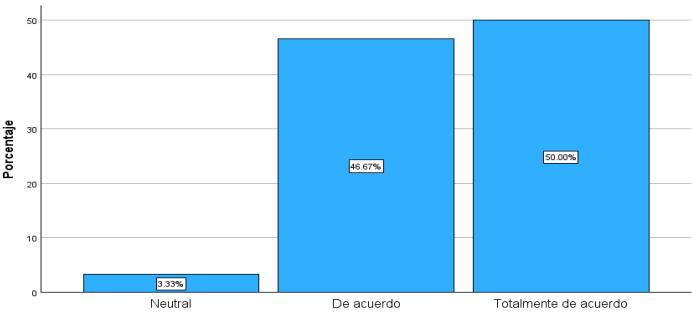
Frecuencias totales de la dimensión Tangible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Neutral	2	3.3	3.3	3.3
De acuerdo	28	46.7	46.7	50.0
Totalmente de acuerdo	30	50.0	50.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 12

Gráfico de barras sobre la dimensión Tangible.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 16 figura 12 se muestran las escalas de evaluación de la dimensión tangible de la tecnología. Se observó que el 50% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo en que la tecnología es tangible, el 46,67% de ellos considero estar de acuerdo y el 3,33% de los trabajadores estuvieron neutral frente a la tangibilidad de la tecnología.

Dimensión 2: Intangible

Pregunta 7: Su área de trabajo se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos.

Tabla 17

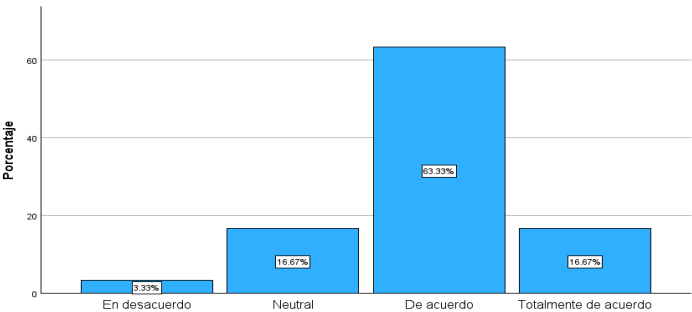
Tabla de distribución de frecuencias sobre la adaptación rápida del área de trabajo a los cambios tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	10	16.7	16.7	20.0
Válido De acuerdo	38	63.3	63.3	83.3
Totalmente de acuerdo	10	16.7	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 13

Gráfico de barras sobre la adaptación rápida del área de trabajo a los cambios tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 17 y Figura 13 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la rapidez de adaptación a los cambios tecnológicos en su área de trabajo. Se observó que el 63.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 16.67% lo consideraron totalmente de acuerdo y neutral, mientras que el 3.33% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo en relación a la rapidez de adaptación a los cambios tecnológicos en su área de trabajo.

Pregunta 8: Se adapta fácilmente a las nuevas tecnologías implementadas en su trabajo.

Tabla 18

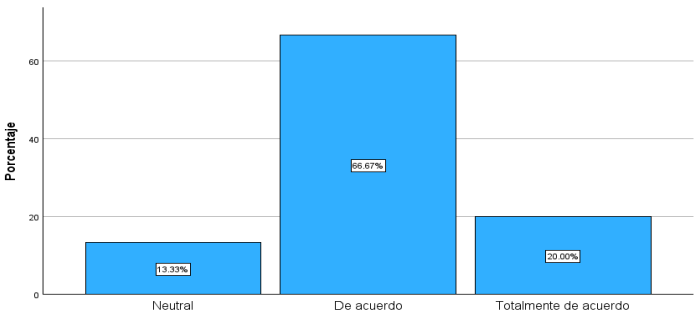
Tabla de distribución de frecuencias sobre la fácil adaptación a nuevas tecnologías en el trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	8	13.3	13.3	13.3
	De acuerdo	40	66.7	66.7	80.0
	Totalmente de acuerdo	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 14

Gráfico de barras sobre la fácil adaptación a nuevas tecnologías en el trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS

Interpretación: En la Tabla 18 y Figura 14 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre su adaptación a las nuevas tecnologías en el trabajo. Se observó que el 66.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 20% consideraron estar totalmente de acuerdo, y el 13.33% mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 9: En su área recibe la adecuada capacitación ante los cambios tecnológicos.

Tabla 19

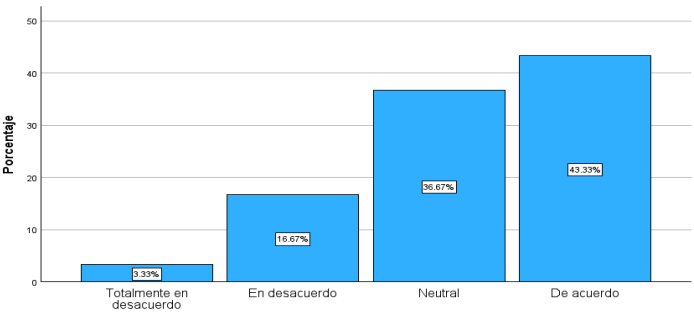
Tabla de distribución de frecuencias sobre la recepción de capacitación adecuada ante cambios tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	10	16.7	16.7	20.0
Válido Neutral	22	36.7	36.7	36.7
De acuerdo	26	43.3	43.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 15

Gráfico de barras sobre la recepción de capacitación adecuada ante cambios tecnológicos



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 19 y Figura 15 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la capacitación adecuada recibida ante los cambios tecnológicos. Se observó que el 43.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 36.67% mantuvieron una postura neutral mientras que el 16.67% está en desacuerdo, y el 3.33% estuvo totalmente en desacuerdo frente a la capacitación adecuada ante cambios tecnológicos.

Pregunta 10: Las interfaces de los sistemas tecnológicos que utiliza son intuitivas.

Tabla 20

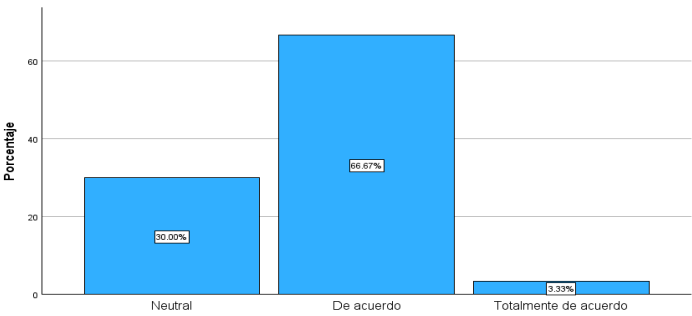
Tabla de distribución de frecuencias sobre la intuición de las interfaces de los sistemas tecnológicos utilizados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	18	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	40	66.7	66.7	96.70
	Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 16

Gráfico de barras sobre la intuición de las interfaces de los sistemas tecnológicos utilizados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 20 y Figura 16 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la intuición de las interfaces de los sistemas tecnológicos que utilizan. Se observó que el 66.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% consideraron una postura neutral, y el 3.33% estuvieron totalmente de acuerdo que los sistemas tecnológicos que utilizan presentan interfaces intuitivas.

Pregunta 11: Los sistemas tecnológicos en su área de trabajo requieren poco mantenimiento.

Tabla 21

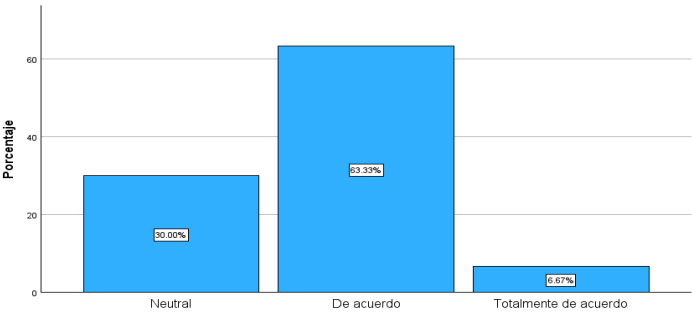
Tabla de distribución de frecuencias sobre el mantenimiento requerido por los sistemas tecnológicos en el área de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	18	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	38	63.3	63.3	93.30
	Totalmente de acuerdo	4	6.70	6.70	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 17

Gráfico de barras sobre el mantenimiento requerido por los sistemas tecnológicos en el área de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 21 y Figura 17 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre el mantenimiento requerido por los sistemas tecnológicos en su área de trabajo. Se observó que el 63.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% mantuvieron una postura neutral, y el 6.67% estuvieron totalmente de acuerdo sobre los sistemas tecnológicos que utilizan en su área de trabajo requieren poco mantenimiento.

Pregunta 12: Las interfaces de los sistemas tecnológicos son fáciles de aprender y usar.

Tabla 22

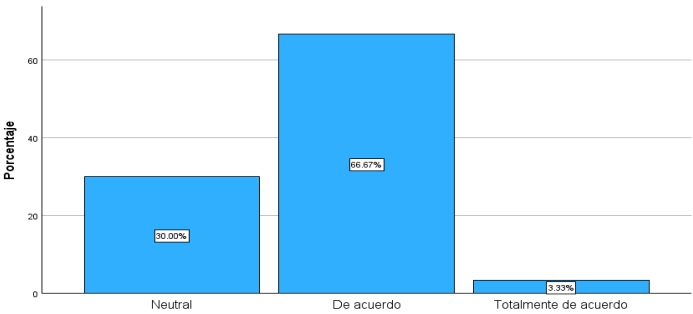
Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de aprendizaje y uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	18	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	40	66.7	66.7	96.7
	Totalmente de acuerdo	2	3.30	3.30	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 18

Gráfico de barras sobre la facilidad de aprendizaje y uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 22 y Figura 18 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la facilidad de aprendizaje y uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos. Se observó que el 66.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% mantuvo una postura neutral y el 3.33% estuvieron totalmente de acuerdo sobre la facilidad de aprendizaje y el uso de las interfaces de los sistemas tecnológicos.

Pregunta 13: Los nuevos sistemas tecnológicos presentan pocos problemas técnicos.

Tabla 23

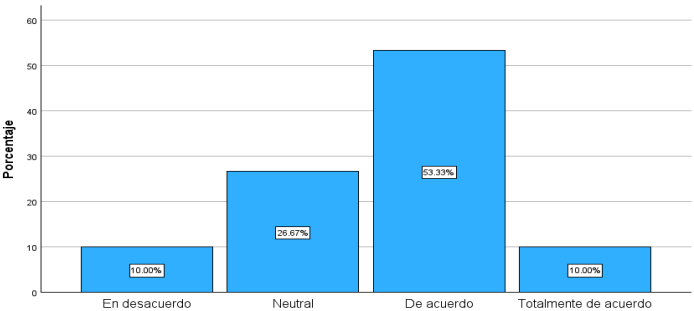
Tabla de distribución de frecuencias sobre los problemas técnicos presentados por los nuevos sistemas tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
Neutral	16	26.7	26.7	36.7
Válido De acuerdo	32	53.3	53.3	90.0
Totalmente de acuerdo	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 19

Gráfico de barras sobre los problemas técnicos presentados por los nuevos sistemas tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 23 y Figura 19 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre los problemas técnicos en los nuevos sistemas tecnológicos. Se observó que el 53.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 26.67% mantuvieron una posición neutral, y el 10% estuvo tanto en desacuerdo como totalmente de acuerdo frente a los problemas técnicos presentados por los nuevos sistemas tecnológicos.

Pregunta 14: Los procesos tecnológicos en su área de trabajo son flexibles y pueden adaptarse a diferentes necesidades.

Tabla 24

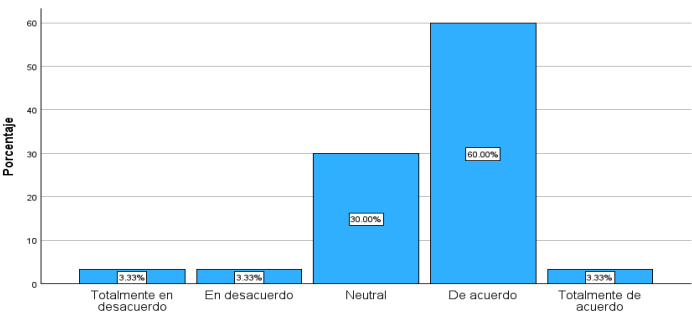
Tabla de distribución de frecuencias sobre la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos tecnológicos a diferentes necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
En desacuerdo	2	3.3	3.3	6.7
Neutral	18	30.0	30.0	36.7
De acuerdo	36	60.0	60.0	96.70
Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 20

Gráfico de barras sobre la flexibilidad y adaptabilidad de los procesos tecnológicos a diferentes necesidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 24 y Figura 20 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos para adaptarse a diferentes necesidades. Se observó que el 60% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% mantuvieron una posición neutral, y el 3.33% estuvo totalmente de

acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con respecto a la flexibilidad y la adaptación de los procesos tecnológicos a diferentes necesidades.

Pregunta 15: Los procesos tecnológicos pueden ser modificados fácilmente para mejorar la eficiencia en su trabajo.

Tabla 25

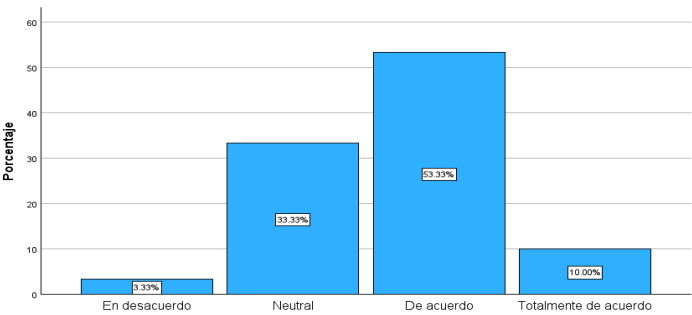
Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de modificación de los procesos tecnológicos para mejorar la eficiencia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	20	33.3	33.3	36.7
Válido De acuerdo	32	53.3	53.3	90.0
Totalmente de acuerdo	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 21

Gráfico de barras sobre la facilidad de modificación de los procesos tecnológicos para mejorar la eficiencia.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 25 y Figura 21 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la facilidad de modificación de los procesos tecnológicos para mejorar la eficiencia en su trabajo. Se observó que el 53.33% de los

trabajadores estuvieron de acuerdo, el 33.33% mantuvieron una posición neutral, el 10% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 3.33% consideraron estar en desacuerdo.

Pregunta 16: Los sistemas tecnológicos se pueden actualizar fácilmente para adaptarse a nuevas necesidades.

Tabla 26

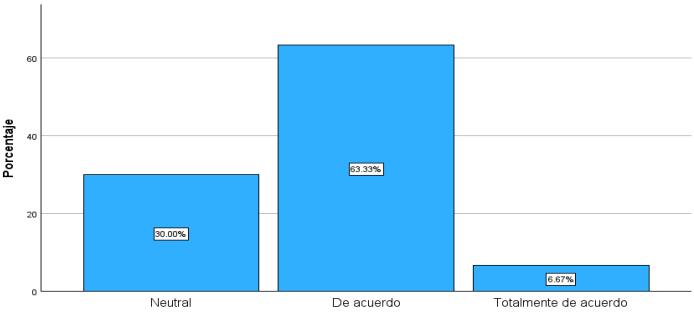
Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de actualización de los sistemas tecnológicos para adaptarse a nuevas necesidades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	18	30.0	30.0	30.0
	De acuerdo	38	63.3	63.3	93.3
	Totalmente de acuerdo	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 22

Gráfico de barras sobre la facilidad de actualización de los sistemas tecnológicos para adaptarse a nuevas necesidades.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 26 y Figura 22 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la facilidad de actualización de los sistemas tecnológicos para adaptarse a nuevas necesidades. Se observó que el 63.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% mantuvieron una postura neutral, y el 6.7% estuvieron totalmente de acuerdo.

Pregunta 17: Los procesos tecnológicos actuales en su centro laboral son lo suficientemente flexibles para incorporar herramientas o software.

Tabla 27

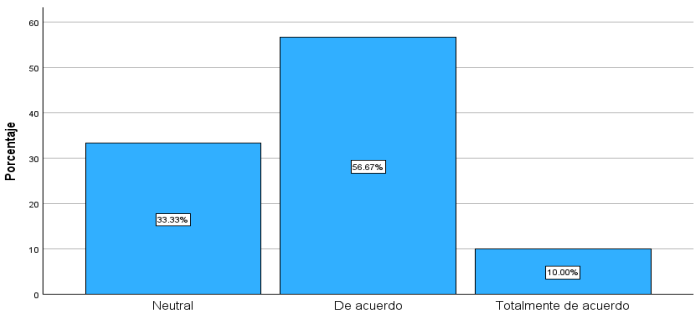
Tabla de distribución de frecuencias sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos para incorporar herramientas o software.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	20	33.3	33.3	33.3
	De acuerdo	34	56.7	56.7	90.0
	Totalmente de acuerdo	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 23

Gráfico de barras sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos para incorporar herramientas o software.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 27 y Figura 23 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la flexibilidad de los procesos tecnológicos actuales para incorporar herramientas o software. Se observó que el 56.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 33.3% mantuvieron una postura neutral, y el 10% estuvieron totalmente de acuerdo.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **dimensión Intangible** de la variable Tecnología:

Tabla 28

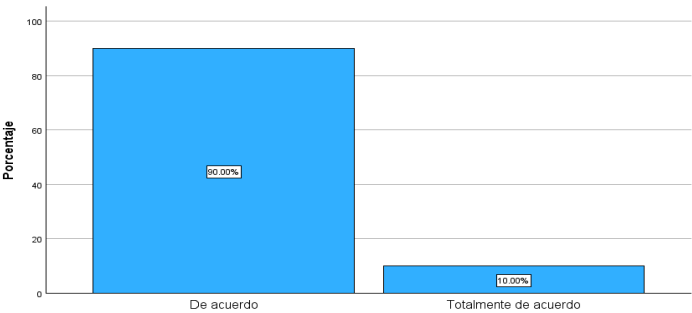
Frecuencias totales de la dimensión Intangible

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Neutral	0	0	0	0
Válido De acuerdo	54	90.0	90.0	90.0
Totalmente de acuerdo	6	10.0	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 24

Gráfico de barras sobre la dimensión Intangible.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 28 figura 24 se muestran las escalas de evaluación de la dimensión intangible de la tecnología. Se observó que el 90% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la tecnología es intangible y el 10% de ellos considero estar totalmente de acuerdo frente a la intangibilidad de la tecnología.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **variable Tecnología**:

Distribución de frecuencias

Tabla 29

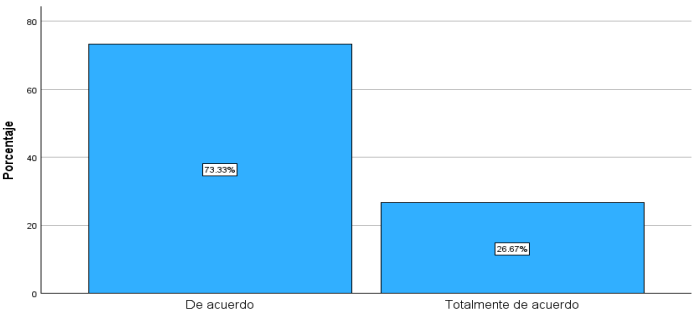
Distribución de frecuencias sobre la variable Tecnología

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0
Neutral	0	0	0	0
Válido De acuerdo	44	73.3	73.3	73.3
Totalmente de acuerdo	16	26.7	26.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 25

Gráfico de barras sobre la variable Tecnología



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 29 figura 25 se muestran las escalas de evaluación de la variable tecnología. Se observó que el 73.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en el uso de la tecnología y el 26.67% de ellos considero estar totalmente de acuerdo frente al uso de la tecnología.

Variable: Comunicación Interna

Dimensión 1: Comunicación Intrapersonal

Pregunta 18: Para emitir una opinión y/o comentario en el entorno laboral utiliza con frecuencia herramientas tecnológicas.

Tabla 30

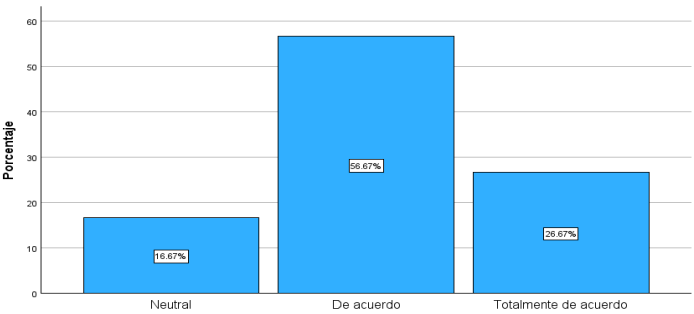
Tabla de distribución de frecuencias sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para emitir opiniones en el entorno laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	10	16.7	16.7	16.7
	De acuerdo	34	56.7	56.7	73.3
	Totalmente de acuerdo	16	26.7	26.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 26

Gráfico de barras sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para emitir opiniones en el entorno laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 30 y Figura 26 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la utilización frecuente de herramientas tecnológicas para emitir opiniones y/o comentarios en el entorno laboral. Se observó que el 56.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 26.7% estuvieron totalmente de acuerdo, y el 16.7% mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 19: Evalúa cuidadosamente la información antes de compartirla a través de medios tecnológicos en su trabajo.

Tabla 31

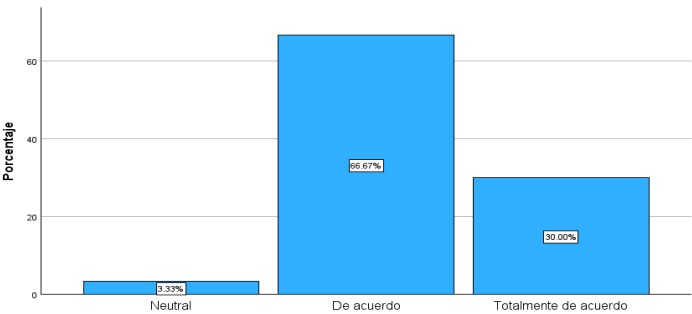
Tabla de distribución de frecuencias sobre la evaluación cuidadosa de la información antes de compartirla a través de medios tecnológicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	40	66.7	66.7	70.0
	Totalmente de acuerdo	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 27

Gráfico de barras sobre la evaluación cuidadosa de la información antes de compartirla a través de medios tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 31 y Figura 27 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la evaluación cuidadosa de la información antes de compartirla por medios tecnológicos en su trabajo. Se observó que el 66.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 30% consideraron estar totalmente de acuerdo, y el 3.33% mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 20: Se toma el tiempo necesario para asegurarse de que su mensaje es claro antes de enviarlo por correo electrónico y/o mensajería instantánea.

Tabla 32

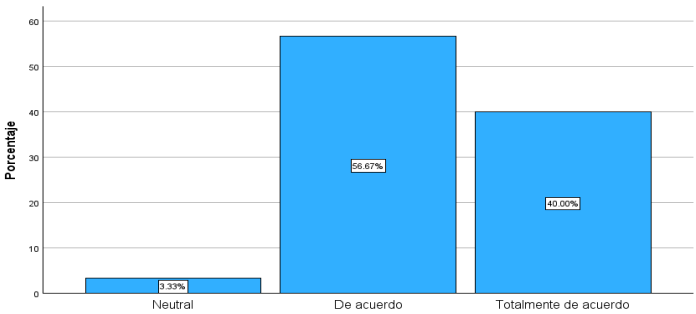
Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad del mensaje antes de enviarlo por correo electrónico o mensajería instantánea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	34	56.7	56.7	60.0
	Totalmente de acuerdo	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 28

Gráfico de barras sobre la claridad del mensaje antes de enviarlo por correo electrónico o mensajería instantánea.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 32 y Figura 28 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre tomarse el tiempo necesario para asegurar la claridad de su mensaje antes de enviarlo por correo electrónico y/o mensajería instantánea. Se observó que el 56.7% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 40% consideraron estar totalmente de acuerdo, y el 3.33% mantuvieron una postura neutral.

Pregunta 21: Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.

Tabla 33

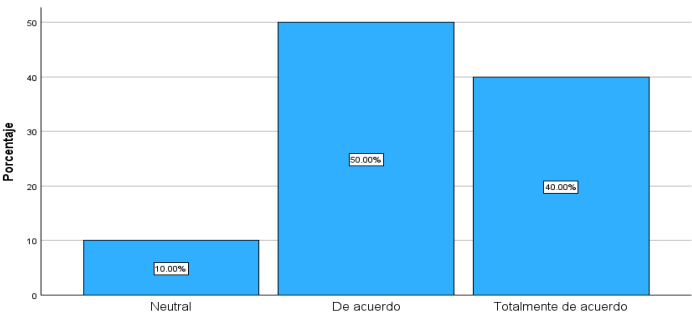
Tabla de distribución de frecuencias sobre la capacidad de callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	6	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	36	50.0	50.0	60.0
	Totalmente de acuerdo	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 29

Gráfico de barras sobre la capacidad de callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 33 y Figura 29 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre su capacidad de callar y escuchar en lugar de hablar impulsivamente. Se observó que el 50% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 40% considero estar totalmente de acuerdo, y el 10% mantuvo una posición neutral.

Pregunta 22: Presta atención a los mensajes de sus colegas en plataformas tecnológicas antes de dar una respuesta.

Tabla 34

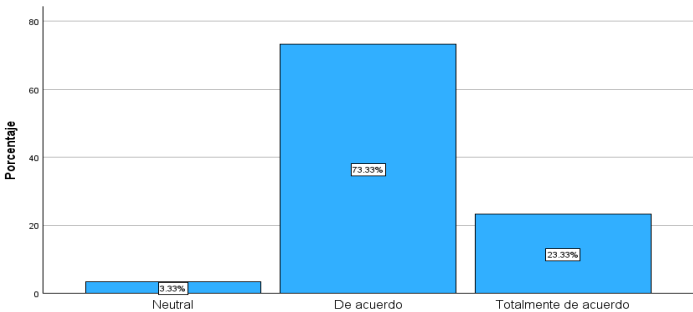
Tabla de distribución de frecuencias sobre la atención prestada a los mensajes de colegas en plataformas tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	2	3.3	3.3	3.3
	De acuerdo	44	73.3	73.3	76.7
	Totalmente de acuerdo	14	23.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 30

Gráfico de barras sobre la atención prestada a los mensajes de colegas en plataformas tecnológicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 34 y Figura 30 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre prestar atención a los mensajes de sus colegas en plataformas tecnológicas antes de dar una respuesta. Se observó que el 73.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 23.3% considero estar totalmente de acuerdo, y el 3.3% mantuvo una postura neutral.

Pregunta 23: Entiende los puntos de vista de los demás durante las discusiones en línea.

Tabla 35

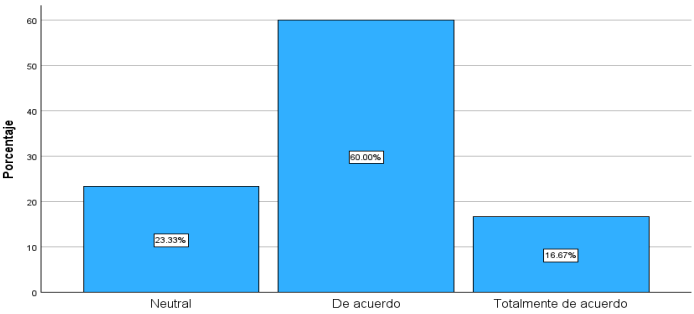
Tabla de distribución de frecuencias sobre la comprensión de los puntos de vista durante discusiones en línea

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	14	23.3	23.3	23.3
	De acuerdo	36	60.0	60.0	83.3
	Totalmente de acuerdo	10	16.70	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 31

Gráfico de barras sobre la comprensión de los puntos de vista durante discusiones en línea



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 35 y Figura 31 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre entender los puntos de vista de los demás durante las discusiones en línea. Se observó que el 60% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 23.3% mantuvieron una postura neutral, y el 16.67% estuvo totalmente de acuerdo.

Pregunta 24: Expresa claramente lo que piensa y demuestra su compromiso con su trabajo utilizando regularmente herramientas tecnológicas.

Tabla 36

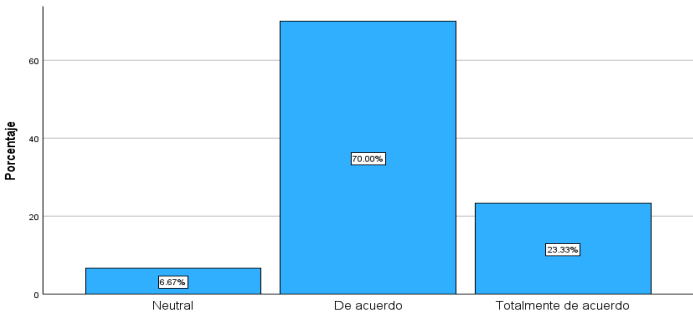
Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad y compromiso en la expresión de pensamientos mediante el uso de herramientas tecnológicas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	4	6.7	6.7	6.7
	De acuerdo	42	70.0	70.0	76.7
	Totalmente de acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 32

Gráfico de barras sobre la claridad y compromiso en la expresión de pensamientos mediante el uso de herramientas tecnológicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 36 y Figura 32 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre su capacidad para expresar claramente lo que piensan y demostrar su compromiso con su trabajo utilizando regularmente herramientas tecnológicas. Se observó que el 70% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 23.33% considero estar totalmente de acuerdo, y el 6.67% mantuvo una postura neutral.

Pregunta 25: Asegura que su compromiso con las tareas se refleje en sus comunicaciones electrónicas.

Tabla 37

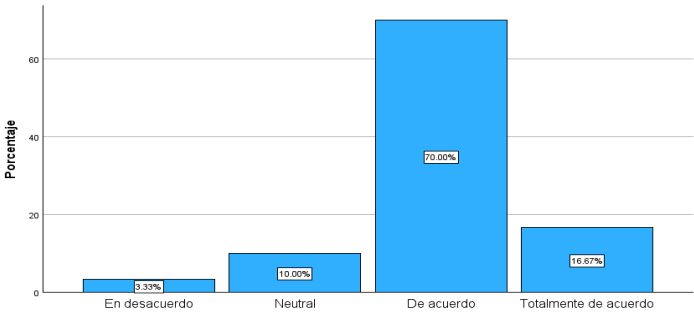
Tabla de distribución de frecuencias sobre el reflejo del compromiso con las tareas en las comunicaciones electrónicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	6	10.0	10.0	13.3
Válido De acuerdo	42	70.0	70.0	83.3
Totalmente de acuerdo	10	6.70	6.70	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 33

Gráfico de barras sobre el reflejo del compromiso con las tareas en las comunicaciones electrónicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 37 y Figura 33 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre asegurar que su compromiso con las tareas se refleje en sus comunicaciones electrónicas. Se observó que el 70% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 16% considero estar totalmente de acuerdo, el 10% mantuvo una postura neutral, y el 3.33% estuvieron en desacuerdo.

Pregunta 26: Tiene claramente definidas sus funciones y la responsabilidad de su puesto.

Tabla 38

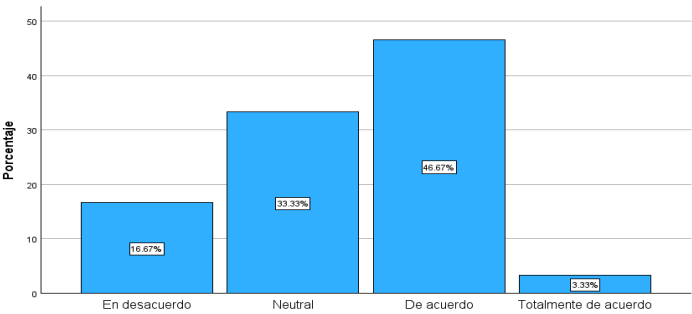
Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad en la definición de funciones y responsabilidades del puesto.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	16.7	16.7	16.7
Neutral	20	33.3	33.3	50.0
Válido De acuerdo	28	46.70	46.7	96.7
Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 34

Gráfico de barras sobre la claridad en la definición de funciones y responsabilidades del puesto.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 38 y Figura 34 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la claridad en la definición de sus funciones y responsabilidades del puesto. Se observó que el 46.7% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 33.3% mantuvieron una postura neutral, el 10% consideró estar en desacuerdo, y el 3.3% estuvo totalmente de acuerdo.

Pregunta 27: Considera que su trabajo es una satisfacción, más no una obligación.

Tabla 39

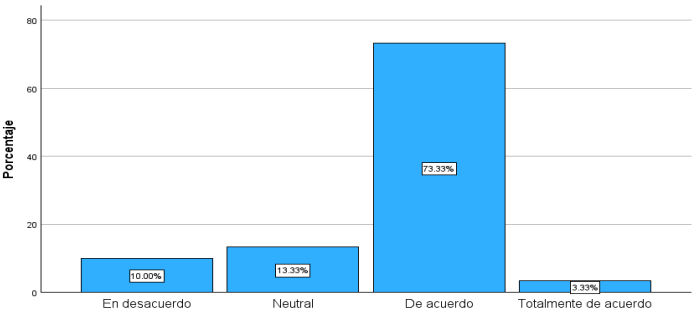
Tabla de distribución de frecuencias sobre la percepción del trabajo como satisfacción en lugar de obligación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
Neutral	8	13.3	13.3	23.3
Válido De acuerdo	44	73.3	73.3	96.7
Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 35

Gráfico de barras sobre la percepción del trabajo como satisfacción en lugar de obligación.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 39 y Figura 35 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si consideran que su trabajo es una satisfacción más que una obligación. Se observó que el 73.33% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 13.33% mantuvieron una posición neutral, el 10% consideró estar en desacuerdo, y el 3.33% estuvo totalmente de acuerdo.

Pregunta 28: Utiliza frecuentemente herramientas tecnológicas para mantener a sus colegas informados sobre el progreso de su trabajo.

Tabla 40

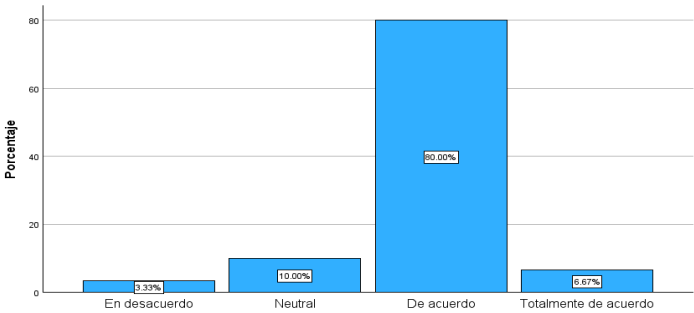
Tabla de distribución de frecuencias sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para informar a colegas sobre el progreso del trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	6	10.0	10.0	13.3
Válido De acuerdo	48	80.0	80.0	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.70	6.70	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 36

Gráfico de barras sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para informar a colegas sobre el progreso del trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 40 y Figura 36 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre el uso frecuente de herramientas tecnológicas para mantener a sus colegas informados sobre el progreso de su trabajo. Se observó que el 80% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 10% mantuvo una postura neutral, el 6.7% estuvo totalmente de acuerdo, y el 3.3% consideró estar en desacuerdo.

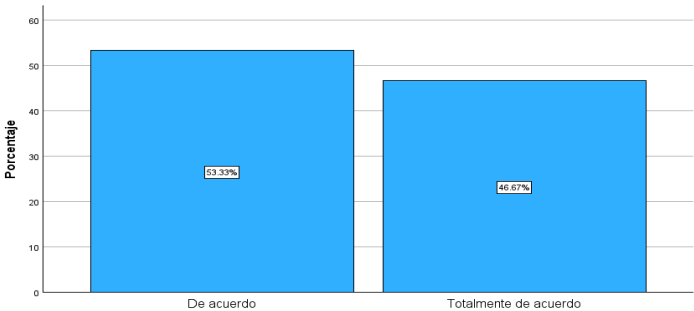
A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **dimensión Comunicación Intrapersonal** de la variable Comunicación Interna:

Tabla 41
Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Intrapersonal

Escala	Baremo		f	%
Totalmente en				
desacuerdo	0	11	0	0%
En desacuerdo				
	12	22	0	0%
Neutral				
	23	33	0	0%
De acuerdo				
	34	44	32	53.3%
Totalmente de				
acuerdo	45	55	28	46.7%
Total			60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 37
Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Intrapersonal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 41 figura 37 se muestran las escalas de evaluación de la dimensión Comunicación Intrapersonal de la Comunicación Interna. Se observó que el 53.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la comunicación intrapersonal se

cumple y el 46,67% de ellos considero estar totalmente de acuerdo con el uso de la comunicación intrapersonal.

Dimensión 2: Comunicación Interpersonal

Pregunta 29: Su jefe inmediato fortalece y le brinda la confianza para comunicarse.

Tabla 42

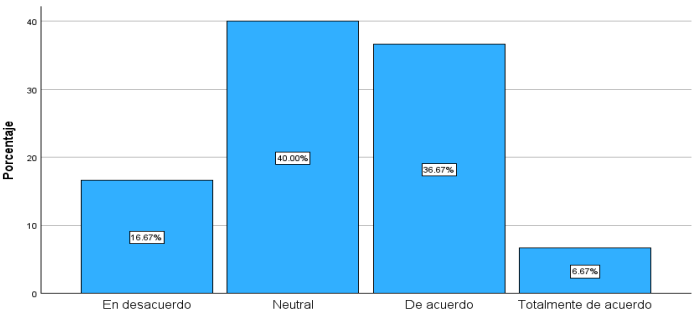
Tabla de distribución de frecuencias sobre la confianza fortalecida por el jefe inmediato para comunicarse.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	10	16.7	16.7	16.7
Neutral	24	40.0	40.0	56.7
Válido De acuerdo	22	36.7	46.7	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 38

Gráfico de barras sobre la confianza fortalecida por el jefe inmediato para comunicarse.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 42 y Figura 38 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si su jefe inmediato fortalece y les brinda la confianza para comunicarse. Se observó que el 40% de los trabajadores mantuvieron una posición

neutral, el 36.67 estuvieron de acuerdo, el 16.67% consideró estar en desacuerdo, y el 6.67% estuvieron totalmente de acuerdo.

Pregunta 30: Comparte sus ideas con su jefe a través de medios tecnológicos.

Tabla 43

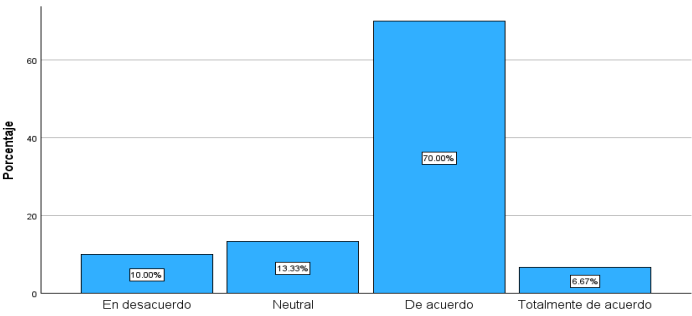
Tabla de distribución de frecuencias sobre el compartir de ideas con el jefe a través de medios tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
Neutral	8	13.3	13.3	23.3
Válido De acuerdo	42	70.0	70.0	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 39

Gráfico de barras sobre compartir de ideas con el jefe a través de medios tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 43 y Figura 39 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre compartir sus ideas con su jefe a través de medios tecnológicos. Se observó que el 70% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 13.3% mantuvo una postura neutral, mientras que el 10% estuvo en desacuerdo, y el 6.7% estuvieron totalmente de acuerdo.

Pregunta 31: Recibe retroalimentación frecuente de su jefe a través de medios tecnológicos.

Tabla 44

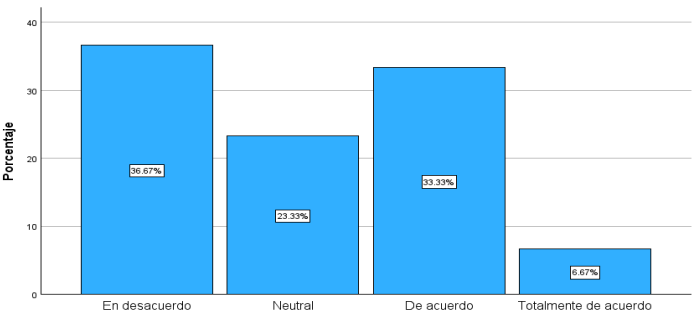
Tabla de distribución de frecuencias sobre la retroalimentación frecuente recibida del jefe a través de medios tecnológicos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	22	36.7	36.7	36.7
Neutral	14	23.3	13.3	60.0
Válido De acuerdo	20.0	33.3	33.3	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.70	6.70	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 40

Gráfico de barras sobre la retroalimentación frecuente recibida del jefe a través de medios tecnológicos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 44 y Figura 40 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la recepción de retroalimentación frecuente de su jefe a través de medios tecnológicos. Se observó que el 36.67% de los trabajadores estuvieron en desacuerdo, el 33.33% de acuerdo, el 23.33% mantuvieron una posición neutral, y el 6.67% estuvieron totalmente de acuerdo.

Pregunta 32: Participa de las reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas.

Tabla 45

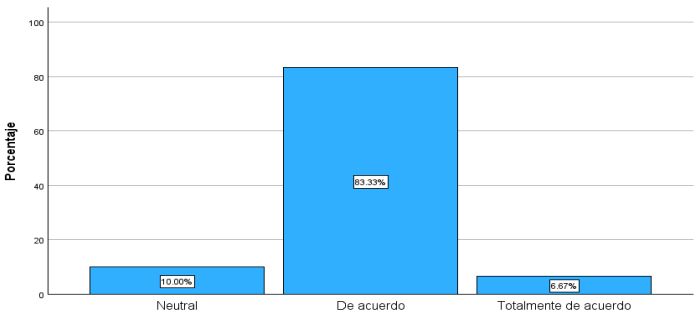
Tabla de distribución de frecuencias sobre la participación en reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutral	6	10.0	10.0	10.0
	De acuerdo	50	83.3	83.3	93.3
	Totalmente de acuerdo	4	6.70	6.70	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 41

Gráfico de barras sobre la participación en reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 45 y Figura 41 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre su participación en reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas. Se observó que el 83.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 10% mantuvieron una posición neutral, y el 6.7% consideró estar totalmente de acuerdo.

Pregunta 33: Las plataformas tecnológicas facilitan su participación en discusiones de equipo.

Tabla 46

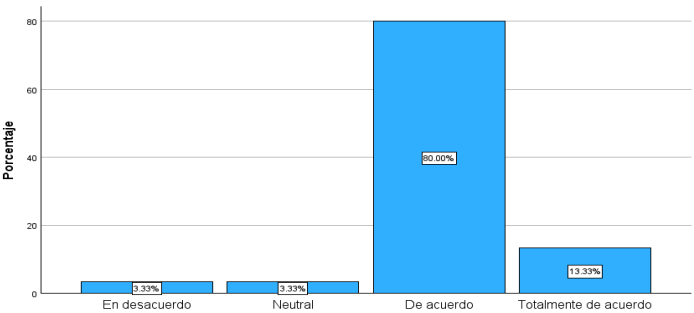
Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de participación en discusiones de equipo mediante plataformas tecnológicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	2	3.3	3.3	6.7
Válido De acuerdo	48	80.0	80.0	86.7
Totalmente de acuerdo	8	13.3	13.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 42

Gráfico de barras sobre la facilidad de participación en discusiones de equipo mediante plataformas tecnológicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 46 y Figura 42 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si las plataformas tecnológicas facilitan su participación en discusiones de equipo. Se observó que el 80% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 13.33% consideró estar totalmente de acuerdo, y el 3.33% estuvo en desacuerdo y decidieron mantener una posición neutral.

Pregunta 34: Las reuniones son efectivas para coordinar tareas y proyectos con su equipo.

Tabla 47

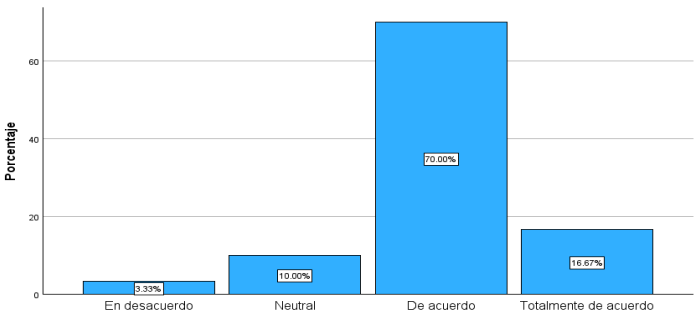
Tabla de distribución de frecuencias sobre la efectividad de las reuniones para coordinar tareas y proyectos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	6	10.0	10.0	13.3
Válido De acuerdo	42	70.0	70.0	83.3
Totalmente de acuerdo	10	16.7	16.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 43

Gráfico de barras sobre la efectividad de las reuniones para coordinar tareas y proyectos.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 47 y Figura 43 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la efectividad de las reuniones para coordinar tareas y proyectos con su equipo. Se observó que el 70% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 16.67% consideró estar totalmente de acuerdo, el 10% mantuvo una postura neutral, y el 3.33% estuvo en desacuerdo.

Pregunta 35: Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.

Tabla 48

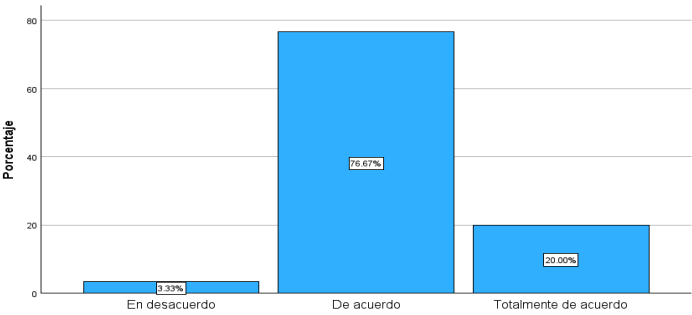
Tabla de distribución de frecuencias sobre la buena comunicación con compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
De acuerdo	46	76.7	76.7	80.0
Totalmente de acuerdo	12	20.0	20.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 44

Gráfico de barras sobre la buena comunicación con compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 48 y Figura 44 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre mantener una buena comunicación con sus compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas. Se observó que el 76.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 20% consideró estar totalmente de acuerdo, y el 3.33% estuvo en desacuerdo.

Pregunta 36: Las herramientas tecnológicas facilitan la colaboración con sus colegas en proyectos.

Tabla 49

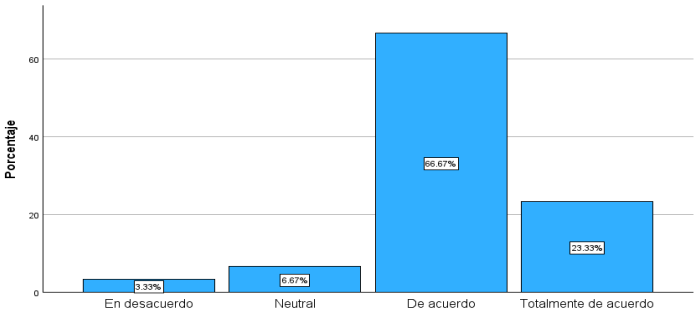
Tabla de distribución de frecuencias sobre la facilidad de colaboración con colegas mediante herramientas tecnológicas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	4	6.7	6.7	10.0
Válido De acuerdo	10	66.7	66.7	76.7
Totalmente de acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 45

Gráfico de barras sobre la facilidad de colaboración con colegas mediante herramientas tecnológicas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 49 y Figura 45 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si las herramientas tecnológicas facilitan la colaboración con sus colegas en proyectos. Se observó que el 66.67% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 23.3% considero estar totalmente de acuerdo, el 6.7% mantuvo una posición neutral, y el 3.3% estuvo en desacuerdo.

Pregunta 37: La comunicación a través de medios tecnológicos es eficaz para resolver conflictos con sus compañeros de trabajo.

Tabla 50

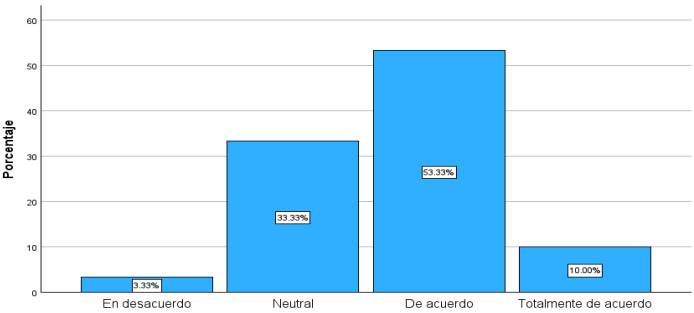
Tabla de distribución de frecuencias sobre la eficacia de la comunicación tecnológica para resolver conflictos con compañeros de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	20	33.3	33.3	36.7
Válido De acuerdo	32	53.3	53.3	90.0
Totalmente de acuerdo	6	10.0	10.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 46

Gráfico de barras sobre la eficacia de la comunicación tecnológica para resolver conflictos con compañeros de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 50 y Figura 46 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la eficacia de la comunicación a través de medios tecnológicos para resolver conflictos con sus compañeros de trabajo. Se observó que el 53.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 33.33% mantuvieron una posición neutral, el 10% lo consideró totalmente de acuerdo, y el 3.33% estuvo en desacuerdo.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **dimensión Comunicación Interpersonal** de la variable Comunicación Interna:

Tabla 51

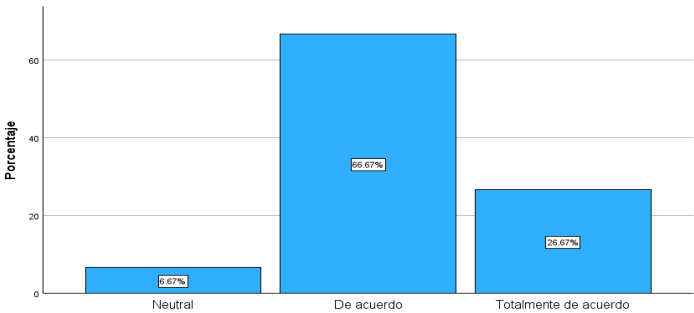
Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Interpersonal

Escala	Baremo		f	%
Totalmente en				
desacuerdo	0	9	0	0%
En desacuerdo	10	18	0	0%
Neutral	19	27	4	6.7%
De acuerdo	28	36	40	66.7%
Totalmente de				
acuerdo	37	45	16	26.7%
Total			60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 47

Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Interpersonal



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 51 figura 47 se muestran las escalas de evaluación de la dimensión Comunicación Interpersonal de la Comunicación Interna. Se observó que el 66.7% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la comunicación interpersonal se

cumple, el 26,67% de ellos considero estar totalmente de acuerdo y el 6.67% de los trabajadores estuvieron neutral con el uso de la comunicación intrapersonal.

Dimensión 3: Comunicación Institucional

Pregunta 38: La información que recibe de la organización es a través de los canales formales de comunicación tecnológica.

Tabla 52

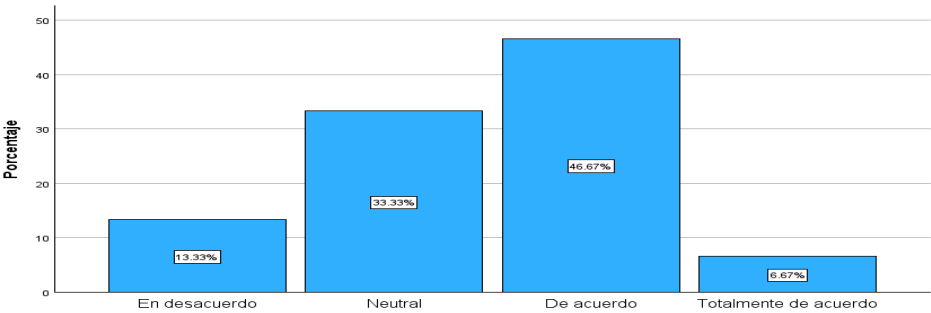
Tabla de distribución de frecuencias sobre la recepción de información a través de canales formales de comunicación tecnológica.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	8	13.3	13.3	13.3
Neutral	20	33.3	33.3	46.7
Válido De acuerdo	28	46.7	46.7	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 48

Gráfico de barras sobre la recepción de información a través de canales formales de comunicación tecnológica.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 52 y Figura 48 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la recepción de información de la organización a través de los canales formales de comunicación tecnológica. Se observó que el 46.67% de

los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 33.33% mantuvieron una posición neutral, el 13.33% estuvieron en desacuerdo, y el 6.7% considero estar totalmente de acuerdo.

Pregunta 39: La empresa comunica de manera clara las políticas y procedimientos internos.

Tabla 53

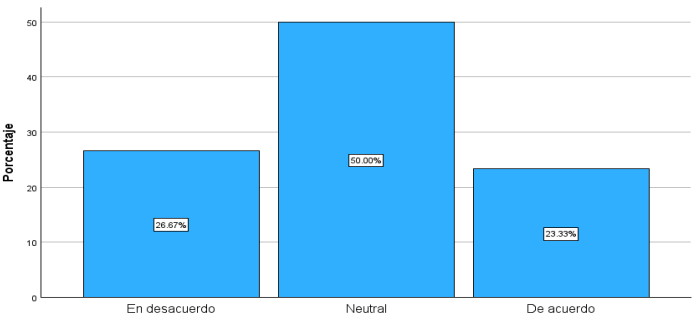
Tabla de distribución de frecuencias sobre la claridad en la comunicación de políticas y procedimientos internos de la empresa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	16	26.7	26.7	26.7
	Neutral	30	50.0	50.0	76.7
	De acuerdo	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 49

Gráfico de barras sobre la claridad en la comunicación de políticas y procedimientos internos de la empresa.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 53 y Figura 49 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la claridad con la que la empresa comunica las políticas y procedimientos internos. Se observó que el 50% de los trabajadores

mantuvieron una posición neutral, el 26.67 estuvo en desacuerdo, y sólo el 23.33% estuvo de acuerdo.

Pregunta 40: La empresa utiliza canales de comunicación efectivos sobre eventos y cambios importantes.

Tabla 54

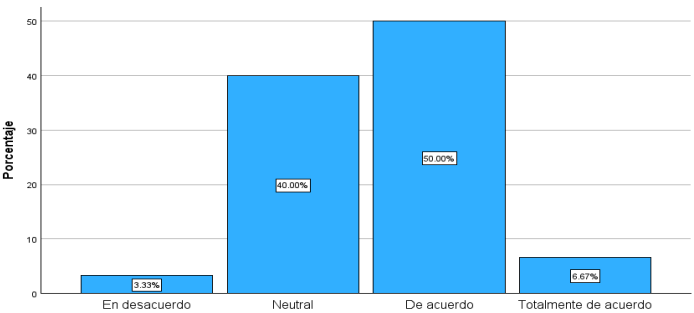
Tabla de distribución de frecuencias sobre la efectividad de los canales de comunicación para eventos y cambios importantes de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	3.3	3.3	3.3
Neutral	24	40.0	40.0	43.3
Válido De acuerdo	30	50.0	50.0	93.3
Totalmente de acuerdo	4	6.7	6.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 50

Gráfico de barras sobre la efectividad de los canales de comunicación para eventos y cambios importantes de la empresa.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 54 y Figura 50 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre la efectividad de los canales de comunicación utilizados por la empresa para informar sobre eventos y cambios importantes. Se observó

que el 50% de los trabajadores estuvieron de acuerdo, el 40% mantuvo una posición neutral, el 6.7% consideró estar totalmente de acuerdo, y el 3.3% estuvo en desacuerdo.

Pregunta 41: La empresa proporciona suficiente información para realizar su trabajo de manera eficiente.

Tabla 55

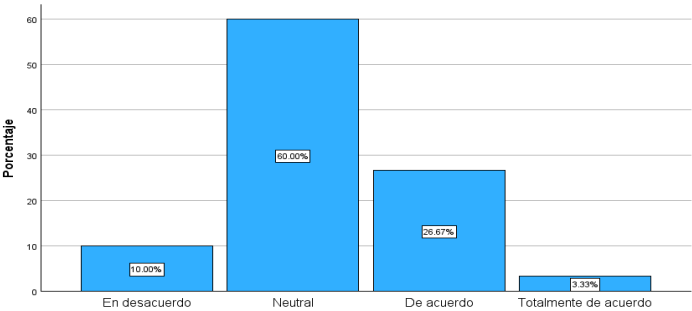
Tabla de distribución de frecuencias sobre la suficiencia de la información proporcionada para realizar el trabajo eficientemente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	10.0	10.0	10.0
Neutral	36	60.0	60.0	70.0
Válido De acuerdo	16	26.7	26.7	96.7
Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 51

Gráfico de barras sobre la suficiencia de la información proporcionada para realizar el trabajo eficientemente.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 55 y Figura 51 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si la empresa proporciona suficiente información para realizar su trabajo de manera eficiente. Se observó que el 60% de los trabajadores

mantuvieron una posición neutral, el 26.67% estuvo de acuerdo, el 10% considero estar en desacuerdo, y el 3.33% estuvo totalmente de acuerdo.

Pregunta 42: La empresa le brinda información de manera oportuna para tomar decisiones consensuadas.

Tabla 56

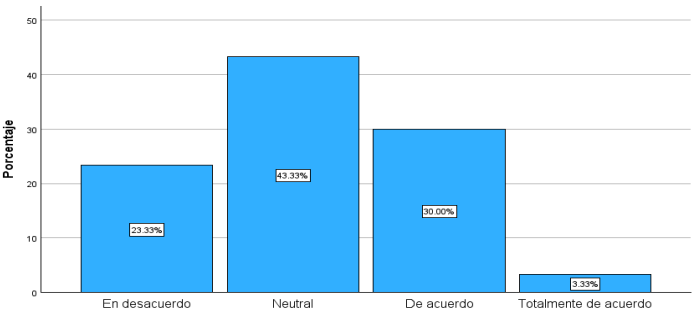
Tabla de distribución de frecuencias sobre la oportunidad de la información proporcionada para tomar decisiones consensuadas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	14	23.3	23.3	23.3
Neutral	26	43.3	43.3	66.7
Válido De acuerdo	18	30.0	30.0	96.7
Totalmente de acuerdo	2	3.3	3.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 52

Gráfico de barras sobre la oportunidad de la información proporcionada para tomar decisiones consensuadas.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la Tabla 56 y Figura 52 se muestran las escalas de evaluación de la percepción de los trabajadores sobre si la empresa les brinda información de manera oportuna para tomar decisiones consensuadas. Se observó que el 43.3% de los

trabajadores mantuvieron una posición neutral, el 30% estuvieron de acuerdo, mientras el 23.33% en desacuerdo, y el 3.33% consideró estar totalmente de acuerdo.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para la **dimensión Comunicación Institucional** de la variable Comunicación Interna:

Tabla 57

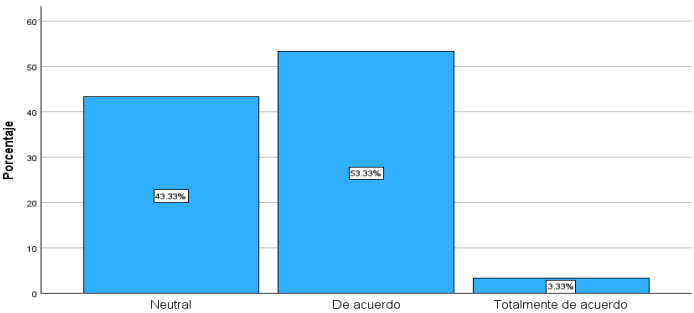
Frecuencias totales de la dimensión Comunicación Institucional

Escala	Baremo		f	%
Totalmente en				
desacuerdo	0	5	0	0%
En desacuerdo	6	10	0	0%
Neutral	11	15	26	43.3%
De acuerdo	16	20	32	53.3%
Totalmente de			2	
acuerdo	21	25		3.7%
Total			60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 53

Gráfico de barras sobre la dimensión Comunicación Institucional



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 57 figura 53 se muestran las escalas de evaluación de la dimensión Comunicación Institucional de la Comunicación Interna. Se observó que el 53.3% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la comunicación institucional se

cumple, el 43,33% de ellos mantuvo una postura neutral y el 3.33% de los trabajadores estuvieron totalmente de acuerdo con el uso de la comunicación institucional.

A continuación, se precisa la distribución de frecuencias (f), con base en los cinco niveles de medición establecidos para variable **Comunicación Interna**:

Tabla 58

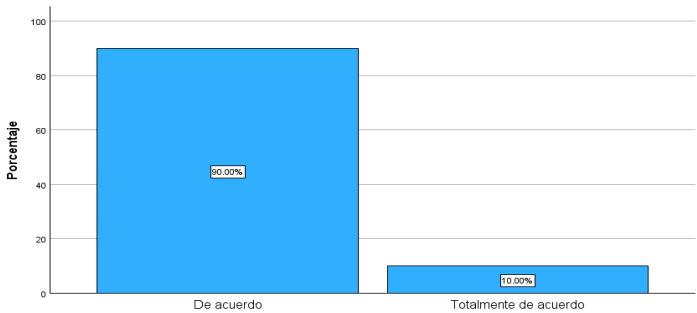
Frecuencias totales de la variable Comunicación Interna

Escala	Baremo		f	%
Totalmente en				
desacuerdo	0	25	0	0%
En desacuerdo	26	50	0	0%
Neutral	51	75	0	0%
De acuerdo	76	100	54	90%
Totalmente de				
acuerdo	101	125	6	10%
Total			60	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Figura 54

Gráfico de barras sobre la variable Comunicación Interna.



Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en SPSS.

Interpretación: En la tabla 58 figura 54 se muestran las escalas de evaluación de la variable Comunicación Interna. Se observó que el 90% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que la comunicación interna se cumple mientras que el 10% de ellos estuvieron totalmente de acuerdo.

4.2. Análisis de resultados inferenciales

Hipótesis general

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis

Ho: La tecnología digital no se relaciona significativamente en la comunicación interna en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Ha: La tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación interna en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} > 0.05$ Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si $p\text{-valor} < 0.05$ Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 59

Coefficiente de correlación de Rho Spearman según las variables tecnología y comunicación interna

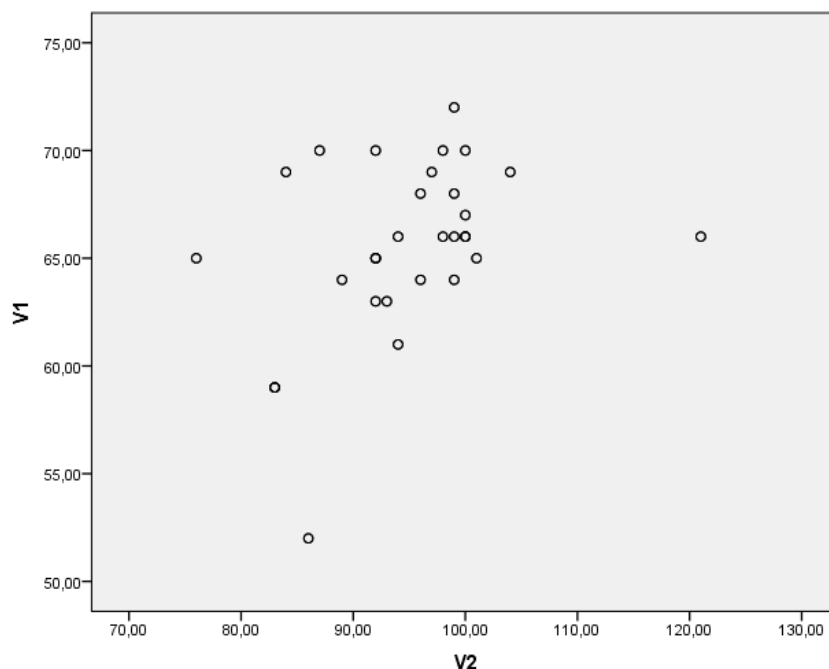
			Tecnología	Comunicación Interna
Rho de Spearman	Tecnología	Coefficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
	Comunicación Interna	Coefficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Figura 55

Cuadro de dispersión Correlación de Rho Spearman según las variables tecnología y comunicación interna



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.001, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, la tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación interna en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Hipótesis específicas 1

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 1

H_0 : La tecnología no se relaciona significativamente en la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

H_a : La tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación intrapersonal durante la gestión e implementación de proyectos en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor (Sig.) > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor (Sig.) < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 60

Coefficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión tres, comunicación intrapersonal

		Tecnología	Comunicación Intrapersonal
Rho de Spearman	Tecnología	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,327*
		N	.
			,011
	Comunicación Intrapersonal	Coefficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	60
		N	,327*
			1,000

**.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.011, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, la tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Hipótesis específicas 2

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 2

H₀: La tecnología digital no se relaciona significativamente en la comunicación interpersonal en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Ha: La tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación interpersonal en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor (Sig.) > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor (Sig.) < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 61

Coeficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión cuatro, comunicación interpersonal

		Tecnología	Comunicación Interpersonal
Rho de Spearman	Tecnología	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,206*
		N	,114
	Comunicación Interpersonal	Coeficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,114

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.114, se rechaza la hipótesis alterna (Ha) y se acepta la hipótesis nula. Por tanto, la tecnología digital no se relaciona significativamente en la comunicación interpersonal en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Hipótesis específicas 3

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis específica 3

Ho: La tecnología digital no se relaciona significativamente en la comunicación institucional en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Ha: La tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación institucional en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Paso 2: Selecciona nivel de significancia: 95% de aceptación y 5% de error máximo permitido (0.05)

Regla de decisión:

Si p-valor (Sig.) > 0.05 Acepta Ho y Rechaza la Ha.

Si p-valor (Sig.) < 0.05 Rechazo Ho y Acepta la Ha.

Paso 3: Seleccionar el procedimiento estadístico de contrastación de hipótesis.

Tabla 62

Coeficiente de correlación de Rho Spearman según la variable Tecnología y la dimensión cinco, comunicación institucional

		Tecnología	Comunicación Institucional
Rho de Spearman	Tecnología		
	Coeficiente de correlación	1,000	,343**
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	60	60
	Comunicación		
	Institucional		
	Coeficiente de correlación	,343**	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	60	60

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos generados por el software SPSS v.29.

Paso 4: Toma de decisión

Con un nivel de confianza de 95% y un valor de Sig.= 0.007, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, la tecnología digital se relaciona significativamente en la comunicación institucional en la empresa ASSA Perú durante el periodo 2024.

Situación del Mercado

5.1. Alcance esperado del mercado

La presente investigación propone la implementación de un aplicativo digital multiplataforma para mejorar la comunicación interna en ASSA Perú. Este aplicativo, diseñado tanto para computadoras como dispositivos móviles, facilitará la gestión e interacción de equipos mediante herramientas como salas virtuales de comunicación, videoconferencias, chats colaborativos y gestión de tareas en tiempo real. Con un alcance inicialmente nacional, se espera que este producto optimice la coordinación de proyectos y mejore la eficiencia comunicativa de la empresa. A largo plazo, el aplicativo tiene el potencial de ser comercializado a otras empresas, posicionándose como una solución versátil y escalable en el mercado corporativo.

5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial

Tabla 63

Contexto de mercado

Elementos	Descripción
Competidores	Empresas que ofrecen soluciones tecnológicas similares, como aplicativos para comunicación interna y gestión de proyectos. Ejemplo: Slack y Microsoft Teams, cuyos atributos principales incluyen interfaces intuitivas, herramientas de colaboración en tiempo real, y alta penetración de mercado. Productos más demandados: soluciones basadas en la nube y multiplataforma.
Proveedores	Empresas especializadas en desarrollo de software, plataformas de almacenamiento en la nube como AWS o Google Cloud, y servicios de ciberseguridad que aseguren protección de datos.
Canales de venta	Combinación de canales digitales, como página web y correos electrónicos corporativos, y visitas personales (tradicionales) a empresas interesadas.

Estrategias de publicidad	Publicidad digital a través de campañas en LinkedIn, correos corporativos y redes sociales como Facebook e Instagram. Complementada por demostraciones virtuales y webinars.
---------------------------	--

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La tabla presenta un análisis del contexto de mercado para la app digital propuesto. Incluye detalles sobre los principales competidores, proveedores esenciales para el desarrollo del producto, canales de distribución preferidos por los clientes, y estrategias publicitarias empleadas para posicionar el producto en el mercado.

Tabla 64

Clientes potenciales

Elementos	Descripción
Industria	Sectores como tecnología y retail que requieren comunicación interna eficiente y gestión de proyectos. Ejemplos: Micros, Informática, NCR, Camaleón, Corporación Wong, Coolbox, Bambos, entre otros.
Tipo de empresa	Microempresas, medianas empresas y grandes corporaciones que buscan soluciones tecnológicas adaptables.
Ingresos por ventas	Empresas con ingresos anuales superiores a 500,000 USD, que invierten regularmente en tecnología.
Cantidad de trabajadores	Organizaciones con equipos que varían entre 50 a 500 empleados, donde la coordinación interna es clave.
Ubicación de la empresa y sedes	Principalmente empresas con sede en Lima Metropolitana y provincias con mercados emergentes en tecnología, como Arequipa y Trujillo.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La tabla detalla las características de las empresas que constituyen el mercado objetivo del aplicativo digital. Se incluyen industrias clave, el tamaño de las

empresas, sus ingresos, la cantidad de empleados, y su ubicación geográfica, mostrando cómo el producto satisface las necesidades de comunicación interna y gestión de proyectos en diferentes contextos empresariales.

5.3. Descripción de la propuesta de Innovación o modelo de negocio

5.3.1. Diagnóstico situacional

Tabla 65

Análisis FODA de la empresa ASSA Perú

Análisis	Descriptor
Fortaleza	- La empresa se posiciona entre las cinco principales en el rubro de soluciones de punto de venta. - Ofrece tecnología avanzada en software y hardware, adaptada para diversos negocios como restaurantes, cafeterías, pizzerías, tiendas de ropa, y más, cubriendo una amplia variedad de sectores en el retail. - Cuenta con un equipo técnico altamente especializado y certificado a nivel internacional, brindando soporte continuo 24/7 de alta calidad. - La empresa ha iniciado su expansión a nuevos mercados, respaldada por su capacidad de innovación y su infraestructura tecnológica sólida.
Oportunidades	- El crecimiento sostenido del mercado global de comunicaciones inalámbricas favorece la demanda de soluciones tecnológicas. - Alianzas estratégicas con proveedores clave que aumentan el valor agregado de las soluciones ofrecidas. - Nuevos canales de distribución a nivel nacional permiten mayor alcance y posicionamiento de productos en diferentes regiones.

	- El dinamismo del sector de centros comerciales en Perú, con nuevas inversiones proyectadas para 2025 y 2026, incrementa el potencial de clientes.
Debilidades	- Dificultades para adaptar algunos productos de software a las necesidades del mercado local, limitando su efectividad. - Centralización de decisiones en una sola gerencia, lo que ralentiza la respuesta y adaptación a cambios. - Falta de estrategias efectivas de retención de empleados, lo que genera rotación al no sentirse motivados o valorados. - Ausencia de un plan estructurado para la captación de clientes potenciales (leads), lo que limita el crecimiento en ventas.
Amenazas	- Creciente aparición de competidores locales que ofrecen precios competitivos, lo cual puede reducir la participación de mercado. - Personal altamente calificado que recibe constantemente contraofertas de otras empresas del sector, aumentando el riesgo de fuga de talento. - Competidores utilizan redes sociales para captar clientes potenciales de manera más eficiente, generando presión en el mercado. - Dificultades logísticas en el proceso de desaduanaje de equipos de hardware, lo que afecta los tiempos de entrega.

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2. Propuesta de valor

El aplicativo digital diseñado para ASSA Perú proporciona un entorno integrado que mejora la comunicación interna. Esta solución tecnológica es accesible y fácil de implementar, ya que permitirá a los colaboradores interactuar en tiempo real, reduciendo las barreras comunicativas logrando mejorar de manera eficiente y eficaz los procesos laborales. El aplicativo digital resolverá los problemas comunes y limitantes que tiene la empresa ASSA como la dispersión de información, retrasos en las tareas y falta de acceso a herramientas

de colaboración centralizadas. Por lo tanto, se busca satisfacer la necesidad de la empresa mejorando su productividad, fomentando un ambiente laboral colaborativo y eliminando aquellos problemas limitantes.

5.3.3. Fuentes de ingresos

Los futuros clientes querrán pagar por un aplicativo que les permita optimizar su comunicación, ya que influye directamente en su productividad y resultados organizacionales. En la actualidad, las empresas adquieren diversas herramientas de seguimiento de tareas, como mensajería y videoconferencias; esto aumenta los costos y dificulta el mantenimiento. Por lo general, los pagos se realizarían mediante suscripciones anuales a través de plataformas digitales, transferencias bancarias o tarjetas de crédito. Sin embargo, preferirían optar por planes adaptables, como modelos de suscripción por usuario o licencias ajustables que se adapten a sus necesidades específicas.

5.3.4. Canales de distribución

Los clientes de ASSA Perú prefieren ser contactados mediante canales directos, como correos electrónicos y visitas personales, ya que estos permiten una interacción más personalizada abordando las necesidades del cliente de manera efectiva. Las visitas directas y las reuniones virtuales, funcionan mejor porque generan confianza y permiten una demostración práctica del aplicativo propuesto. Sin embargo, el canal más económico es el correo electrónico, ya que requiere menor inversión en recursos logísticos, garantizando una comunicación accesible.

5.3.5. Estrategia de penetración en el mercado

El aplicativo digital será introducido al mercado mediante campañas de demostración en empresas potenciales y empresas aliadas, donde se expondrán los beneficios de su implementación y sus ventajas con respecto a la productividad y al mejor flujo de trabajo. Estas actividades estarán acompañadas de videotutoriales personalizados y ofertas promocionales para lograr convencer a dichas organizaciones. La publicidad será principalmente digital, utilizando canales como LinkedIn, correos electrónicos corporativos y campañas en redes sociales, asegurando un alcance amplio y focalizado. Se considerará

la colaboración con consultoras tecnológicas para extender su promoción y cartera de clientes. Además, se buscarán socios estratégicos como proveedores de soluciones empresariales que puedan integrar el aplicativo como parte de sus servicios, aumentando su visibilidad y alcance en el mercado.

5.3.6. Actividades productivas propias y externas

Para que la propuesta de valor tenga relevancia, se requerirá un buen diseño y un desarrollo progresivo del aplicativo, incluyendo pruebas de usabilidad y compatibilidad multiplataforma. Para lograr ser más proactivos se crearán equipos de ventas especializados para realizar reuniones demostrativas en empresas. Además, se implementarán diversas estrategias de marketing digital enfocadas en las ventajas del producto. Para fortalecer la relación con los clientes, se establecerán servicios de soporte técnico 24/7 con una sección de preguntas frecuentes (con sus respectivas respuestas), también se realizarán encuestas de satisfacción periódicas que serán de alta importancia tanto para ASSA como para los clientes potenciales. Habrá un espacio en el aplicativo digital donde los usuarios podrán compartir sus experiencias y sugerencias que ayudarían al aplicativo digital a seguir actualizando de manera continua. Los ingresos se generarán a partir de suscripciones mensuales o anuales, donde el cliente podrá escoger el paquete personalizado para empresas, lo cual incluirían servicios adicionales como capacitaciones con videotutoriales y actualizaciones premium.

5.3.7. Alianzas

Los proveedores clave serán desarrolladores de software como TeamSoft (Perú) o APESOFT (Asociación Peruana de Software), plataformas de alojamiento en la nube y empresas de ciberseguridad como IBM Security que aseguren la operatividad y protección del aplicativo. En cuanto a la promoción y venta se trabajará con consultoras tecnológicas para promover la cartera de clientes y asegurar que el aplicativo sea implementado en ellas. También se realizarán asociaciones empresariales para acceder a potenciales clientes corporativos. Por otro lado, se buscaría una colaboración con instituciones educativas y tecnológicas para asegurar que los usuarios finales sean capacitados.

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Conclusiones generales

Se concluye que la tecnología digital sí se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA Perú, durante el periodo 2024. Los resultados revelan que la tecnología se relaciona de manera considerable en los aspectos de comunicación institucional e intrapersonal. Sin embargo, su relación en la comunicación interpersonal es menos destacada, resaltando la necesidad de enfoques adicionales que refuercen las interacciones directas entre colaboradores.

6.1.2 Conclusiones específicas

Conclusión específica 1

Se concluye que la tecnología digital sí se relaciona significativamente en la comunicación intrapersonal. Esto mejora el desempeño personal de los colaboradores y contribuye a un ambiente laboral más organizado y productivo en ASSA Perú.

Conclusión específica 2

Se concluye que la tecnología digital no se relaciona significativamente en la comunicación interpersonal en la empresa ASSA. Por lo tanto, las interacciones directas entre colaboradores no se ven mejoradas de manera notable a través de herramientas tecnológicas. Este resultado indica la necesidad de considerar alternativas como capacitaciones en habilidades interpersonales y la adopción de nuevos espacios compartidos logrando fortalecer la colaboración y conexión entre los miembros del equipo.

Conclusión específica 3

Se concluye que la tecnología digital sí se relaciona significativamente en la comunicación institucional, mejorando notablemente la transmisión de información entre niveles organizacionales y optimizando la coordinación entre los diversos equipos de trabajo.

6.2. Recomendaciones

6.2.1. Recomendaciones generales

Considerando que la tecnología digital se relaciona de manera significativa en algunos aspectos de la comunicación interna (institucional e intrapersonal), se recomienda fortalecer los mecanismos actuales para optimizar su uso en la organización. Se recomienda implementar estrategias complementarias que promuevan la efectividad de la comunicación en todos los niveles. Con un enfoque integral, la empresa podrá potenciar la colaboración y el flujo de información, maximizando los beneficios tecnológicos en la comunicación interna.

6.2.2. Recomendaciones específicas

Recomendación específica 1

Para mejorar la comunicación intrapersonal, se recomienda incorporar herramientas digitales de autoevaluación y desarrollo personal. La organización de talleres de inteligencia emocional podrá ayudar a los empleados a gestionar y entender sus emociones por lo que contribuirán a un ambiente de trabajo resiliente y armonioso.

Recomendación específica 2

En cuanto a la comunicación interpersonal, se recomienda implementar plataformas de colaboración virtual que fomenten la interacción y coordinación entre los colaboradores, como los sistemas de mensajería interna y espacios de trabajo compartido, de esta forma, se generará un ambiente abierto y fluido entre los equipos, optimizando el flujo de trabajo.

Recomendación específica 3

Para la comunicación institucional, se recomienda optimizar las herramientas de comunicación corporativa, como intranets, boletines electrónicos y aplicaciones de notificaciones en tiempo real. También es recomendable desarrollar contenido que resalte los valores y metas de la empresa, reforzando así la cohesión y la cultura organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Argenti, P. A. (2018). *Corporate Communication* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ayala, L., & González, R. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive*. Harvard University Press.
- Bernal Jiménez, M. C., & Rodríguez Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24(1), 85–95. <https://doi.org/10.22517/23447214.20487>
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. Braziller.
- Bessen, J. (2019). *Learning by Doing: The Real Connection between Innovation, Wages, and Wealth*. Yale University Press.
- Calo Muela Mario Alcides (2022), Modelo de Referencia para Optimización del Proceso de Gestión de Tecnología de Información y Comunicación en Servitelconet. UTC. Latacunga. 94 p.
- Castells, M. (1996). *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishers.
- Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford University Press.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation* (6th ed.). Pearson Education.
- Coombs, W. T. (2012). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Corporación Universidad de la Costa. (2020). Enfoque humanista. Corporación Universidad de la Costa. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/6591>
- Cross, R., Rebele, R., & Grant, A. (2016). *Collaborative overload*. *Harvard Business Review*, 94(1), 74–79.
- Denning, S. (2012). *The Leader's Guide to Radical Management: Reinventing the Workplace for the 21st Century*. Jossey-Bass.

- Dessler, G., & Varela, A. (2017). *Gestión de recursos humanos* (14.^a ed.). Pearson Educación.
- DeVito, J. A. (2009). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education.
- Díaz Fuentes, Katary Carlos. (2021). *Uso de tecnologías de la información y su relación con la gestión administrativa del proyecto especial Jequetepeque – Zaña*, 2020.
- Fernandini Zarate, M. P. (2022). *Comunicación interna y la gestión organizacional en una institución educativa de Chorrillos*, 2021.
- Floridi, L. (2013). *The Ethics of Information*. Oxford University Press.
- Garnica Gómez, L. M. (2011). Evaluación y medición de la gestión de la comunicación en las organizaciones empresariales colombianas. *Revista Virtual Universidad Católica Del Norte*, 1(34), 406–430.
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/344>
- George, D., & Mallery, P. (2016). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference* (11th ed.). Pearson.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. Anchor Books.
- Henao, Alejandra. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*.
- Herbert, S. (1957). *Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations*. Macmillan.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2023). *Metodología de la investigación* (7^a ed.). McGraw-Hill Education.
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations* (2nd ed.). SAGE Publications.
- Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (12th ed.). Wiley.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading Change*. Harvard Business Review Press.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (14th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Levy, M., & Powell, P. (2005). *Strategies for Growth in SMEs: The Role of Information and Information Systems*. Butterworth-Heinemann.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. Harper & Row.
- Marco, P., & Loguzzo, L. (2016). *Tecnología y competitividad en las organizaciones*. Editorial Universitaria.
- Marly, Nilsson & Santos, Bruno Rafael. (2022). *Artificial Intelligence And Project Management*.
- Massoni, S., Mascotti, M., & Margherit, L. (2018). Medición de procesos comunicacionales en organizaciones y proyectos: la dimensión informativa desde la comunicación estratégica. *Razón Y Palabra*, 22(1_100), 441–460.
<https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1171>
- McLean, J., & McLean, J. A. (2019). *Organizational Communication for Survival: Making Work, Work*. Pearson Education.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The Extensions of Man*. McGraw-Hill.
- Mell, P., & Grance, T. (2011). *The NIST Definition of Cloud Computing*. National Institute of Standards and Technology.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
[https://doi.org/10.1016/1053-4822\(91\)90011-Z](https://doi.org/10.1016/1053-4822(91)90011-Z).
- Miklosik, Andrej & Evans, Nina & Qureshi, Athar. (2021). *The Use of Chatbots in Digital Business Transformation: A Systematic Literature Review*. IEEE Access.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (1998). *Strategy Safari: A Guide Tour Through the Wilds of Strategic Management*. Free Press.

- Negash, S. (2004). Business intelligence. Communications of the Association for Information Systems, 13(1), 177–195. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01315>
- Ocampo (2014). Comunicación empresarial plan estratégico como herramienta gerencial y nuevo retos del comunicador en las organizaciones. España: Ecoe ediciones Ltda.
- Oyarvide, Harold & Reyes-Sarria, Edwin & Montaña-Colorado, Milton. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Dominio de las Ciencias.
- Project Management Institute (PMI). (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide) (6th ed.). Project Management Institute.
- Prosci. (2018). Change Management: The People Side of Change. Prosci Inc.
- Rengifo Lino, R. (2023). Tecnologías de la información y comunicación y gestión de procesos en el RENIEC Pucallpa 2022.
- Rivera, A. B., Rojas, L. R., Ramírez, F., & Álvarez de Fernández, T. (2005). La Comunicación Como Herramienta De Gestión Organizacional. Negotium, 1(2), 32-48.
- Rodríguez Vela, Yessica Yohana; Carpio Toledo, Miluska Aglay (2024). Comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del distrito judicial de Puno, 2022.
- Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). Free Press.
- Schein, E. H. (2010). Organizational Culture and Leadership (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schmarzo, B. (2013). Big Data: Understanding How Data Powers Big Business. Wiley.
- Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture. Oxford University Press.
- Schwaber, K., & Sutherland, J. (2017). The Scrum Guide: The Definitive Guide to Scrum: The Rules of the Game. Scrum Alliance.
- Schwalbe, K. (2018). Information Technology Project Management (9th ed.). Cengage Learning.

- Torres, L. (2012). Gestión de la comunicación interna en organizaciones. Editorial Ciencias Humanas.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2019). Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability. Wiley.
- Turban, E., Sharda, R., & Delen, D. (2019). Decision Support and Business Intelligence Systems (10th ed.). Pearson.
- Vilca Horna, A. L., De La Cruz Núñez, M. E., Vilca Tantapoma, M. E., & Loo Jave, A. C. (2021). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional dentro de una empresa. SCIÉENDO, 24(3), 147-153.
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.018>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Harvard Business Review Press.

Anexos

8.1. Informe Turnitin

ORLANDINI_RODRIGO_TESIS %28R%29.docx

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid::30163:417989993

Fecha de entrega
20 dic 2024, 8:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 dic 2024, 8:46 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
ORLANDINI_RODRIGO_TESIS (R).docx

Tamaño de archivo
1.8 MB

129 Páginas

25,288 Palabras

145,446 Caracteres



Página 2 of 144 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::30163:417989993

25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

- 30% Fuentes de Internet
- 14% Publicaciones
- 29% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.



Rodrigo Fernando Orlandini Bravo (Autor)



Ivan Ernesto Quijano Aranibar (Asesor)

1.2. Anexo 02: Registro de impacto y resultados

Tipo de documento: Trabajo de investigación

Título del Trabajo de Investigación

Tecnología digital y su relación con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024

Integrante:

1. Orlandini Bravo, Rodrigo Fernando

Asesor: Quijano Aranibar, Ivan Ernesto

Impacto de la investigación

El impacto de una investigación se refiere a los efectos, tanto esperados como inesperados, que esta puede generar, abarcando aspectos económicos, políticos, culturales, ambientales, tecnológicos, sociales, entre otros.

Impacto Económico: El estudio permitió evidenciar la relación significativa entre la tecnología digital y la comunicación en 2 de dimensiones intrapersonal e institucional, lo que permitirá que la empresa pueda adoptar las políticas necesarias para solucionar las falencias en comunicación que se ven traducidas en disminución de los ingresos, pérdidas de horas hombre y duplicidad de labores entre otras.

Impacto Educativo: El estudio servirá de referente y como antecedentes a próximas investigaciones o revisiones bibliográficas que estudiantes de las diversas ramas de gestión empresarial puedan efectuar, así como también para ahondar en algunas dimensiones específicas de las variables estudiadas.

Impacto Social: Los resultados del estudio permitirán entender la importancia del equilibrio y de la adopción de las diversas tecnologías digitales no solo para el entorno empresarial sino también para las diversas formas de comunicación en la sociedad y como estas influyen en el entorno.

Resultado del proceso de investigación

Los resultados de un proyecto de investigación son los descubrimientos o conclusiones alcanzadas después de realizar el estudio. Estos reflejan los datos obtenidos durante el proceso investigativo y responden a las preguntas o hipótesis formuladas al comienzo del proyecto. Los resultados son fundamentales para evaluar, interpretar y comprender los efectos o la validez de lo investigado.

Bachiller

8.3. Matriz de Consistencia

Título: TECNOLOGÍA DIGITAL Y SU RELACIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA EMPRESA ASSA DEL DISTRITO DE MIRAFLORES, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente: Tecnología - Tangible - Intangible Variable dependiente: Comunicación Interna - Comunicación interpersonal. - Comunicación intrapersonal - Comunicación institucional	Enfoque: - Cuantitativo Tipo de investigación: - Aplicada Diseño de investigación: - No experimental de corte transversal Nivel de investigación: - Relacional - Descriptivo	Población: - 60 colaboradores de la empresa ASSA Perú. Muestra: - Muestreo censal constituido por los 60 colaboradores de la empresa ASSA Perú. Técnica de recolección de datos: -Encuesta Instrumento de recolección de datos: -Cuestionario con 42 preguntas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿De qué manera la tecnología tangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024?	Conocer de qué manera la tecnología tangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024	La tecnología tangible se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024			
¿De qué manera la tecnología intangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024?	Conocer de qué manera la tecnología intangible se relaciona con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024	La tecnología intangible se relaciona significativamente con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024			
¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación	Conocer de qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación interpersonal en la empresa	La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación			

interpersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024?	ASSA del distrito de Miraflores 2024	interpersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024			
¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024?	Conocer de qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024	La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación intrapersonal en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024			
¿De qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024?	Conocer de qué manera la tecnología digital se relaciona con la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024	La tecnología digital se relaciona significativamente con la comunicación institucional en la empresa ASSA del distrito de Miraflores 2024			

8.4. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Tecnología	La tecnología se define como la base del grupo de actividades que se llevan a cabo en una organización, convirtiéndose esta en una herramienta fija y determinante de la competitividad, ya que a medida de los cambios que surgen dentro de una organización, estas cambian los niveles de los sistemas de productividad y de sus procesos difundiéndose así en su intensidad porcentajes más elevados de eficiencia en la obtención de los objetivos planteados (Marco & Loguzzo, 2016)	La tecnología operacionalmente se entiende como el conjunto de herramientas, recursos y sistemas utilizados por la empresa ASSA Perú durante la gestión e implementación de proyectos en el año 2024. Se descompone en dos dimensiones como la tecnología tangible (ítem 1-6) e intangible (ítem 7-17).	Tangible	Índice de mecanización	1 - 3	ORDINAL	CUESTIONARIO T y C	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NAUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				Novedad de los equipos	4-6							
			Intangible	Flexibilidad y adaptabilidad a los cambios tecnológicos	7-9							
				Interfaz intuitiva y fácil mantenimiento	10-13							
				Flexibilidad y adaptabilidad del proceso	14-17							

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VD: Comunicación Interna	Se denomina comunicación interna al conjunto de actividades efectuadas por una organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para que contribuyan con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales, se le denomina comunicación interna (Torres, 2012).	La Comunicación interna operacionalmente se entiende como el proceso de intercambio de información, ideas, opiniones y emociones dentro de la empresa ASSA Perú durante la gestión e implementación de proyectos en el año 2024. Esta variable se descompone en tres dimensiones como la comunicación intrapersonal (ítem 18-28), interpersonal (ítem 29-37) e institucional (ítem 38-42).	Comunicación Intrapersonal	Expectativa	18-20	ORDINAL	CUESTIONARIO T y C	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NEUTRAL	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				Identidad	21-23							
				Compromiso	24-28							
			Comunicación Interpersonal	Participación	29-31							
				Trabajo en equipo	32-34							
				Relación con colaboradores	35-37							
			Comunicación Institucional	Información institucional	38-42							

8.5. Instrumentos de Recolección de Datos



¡Hola! Soy Rodrigo Fernando Orlandini Bravo, estudiante de la Escuela Superior Instituto San Ignacio de Loyola. Estoy realizando una investigación de Pregrado titulada: “Tecnología digital y su relación con la comunicación interna en la empresa ASSA del distrito de Miraflores, 2024”.

La duración de la encuesta es menor a 30 minutos. Además, es completamente anónima, por lo que no le pediremos datos personales. Sus respuestas serán utilizadas únicamente para la investigación y con total confidencialidad, por ello le pedimos sinceridad al contestar.

Por lo tanto, se solicita leer cuidadosamente cada una de las siguientes preguntas y contestar marcando con un aspa (X) o cruz (+) en las alternativas establecidas, donde:

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

N°	BLOQUE 1: TECNOLOGÍA	ESCALA LIKERT				
		1	2	3	4	5
1	Los procesos tecnológicos en su área de trabajo están altamente mecanizados					
2	La mecanización de los procesos tecnológicos ha mejorado su eficiencia laboral.					
3	Los procesos automatizados han reducido la carga de trabajo manual en su área.					
4	Los equipos tecnológicos que utiliza son de última generación.					
5	Los nuevos diseños de los equipos tecnológicos permiten realizar tareas con mayor comodidad.					
6	Los equipos tecnológicos que utiliza permiten realizar el trabajo con mayor rapidez.					
7	Su área de trabajo se adapta rápidamente a los cambios tecnológicos.					
8	Se adapta fácilmente a las nuevas tecnologías implementadas en su trabajo.					
9	En su área recibe la adecuada capacitación ante los cambios tecnológicos.					
10	Las interfaces de los sistemas tecnológicos que utiliza son intuitivas.					
11	Los sistemas tecnológicos en su área de trabajo requieren poco mantenimiento.					
12	Los interfaces de los sistemas tecnológicos son fáciles de aprender y usar.					
13	Los nuevos sistemas tecnológicos presentan pocos problemas técnicos.					
14	Los procesos tecnológicos en su área de trabajo son flexibles y pueden adaptarse a diferentes necesidades.					
15	Los procesos tecnológicos pueden ser modificados fácilmente para mejorar la eficiencia en su trabajo.					
16	Los sistemas tecnológicos se pueden actualizar fácilmente para adaptarse a nuevas necesidades.					
17	Los procesos tecnológicos actuales en su centro laboral son lo suficientemente flexibles para incorporar herramientas o software.					

Nº	BLOQUE 2: COMUNICACIÓN INTERNA	1	2	3	4	5
18	Para emitir una opinión y/o comentario en el entorno laboral utiliza con frecuencia herramientas tecnológicas.					
19	Evalúa cuidadosamente la información antes de compartirla a través de medios tecnológicos en su trabajo.					
20	Se toma el tiempo necesario para asegurarse de que su mensaje es claro antes de enviarlo por correo electrónico y/o mensajería instantánea.					
21	Sabe callar y escuchar en vez de hablar impulsivamente.					
22	Presta atención a los mensajes de sus colegas en plataformas tecnológicas antes de dar una respuesta.					
23	Entiende los puntos de vista de los demás durante las discusiones en línea.					
24	Expresa claramente lo que piensa y demuestra su compromiso con su trabajo utilizando regularmente herramientas tecnológicas.					
25	Asegura que su compromiso con las tareas se refleje en sus comunicaciones electrónicas.					
26	Tiene claramente definidas sus funciones y la responsabilidad de su puesto.					
27	Considera que su trabajo es una satisfacción, mas no una obligación.					
28	Utiliza frecuentemente herramientas tecnológicas para mantener a sus colegas informados sobre el progreso de su trabajo.					
29	Su jefe inmediato fortalece y le brinda la confianza para comunicarse.					
30	Comparte sus ideas con su jefe a través de medios tecnológicos.					
31	Recibe retroalimentación frecuente de su jefe a través de medios tecnológicos.					
32	Participa de las reuniones de equipo a través de plataformas tecnológicas.					
33	Las plataformas tecnológicas facilitan su participación en discusiones de equipo.					
34	Las reuniones son efectivas para coordinar tareas y proyectos con su equipo.					
35	Mantiene una buena comunicación con sus compañeros de trabajo a través de herramientas tecnológicas.					
36	Las herramientas tecnológicas facilitan la colaboración con sus colegas en proyectos.					
37	La comunicación a través de medios tecnológicos es eficaz para resolver conflictos con sus compañeros de trabajo.					
38	La información que recibe de la organización es a través de los canales formales de comunicación tecnológica.					
39	La empresa comunica de manera clara las políticas y procedimientos internos.					
40	La empresa utiliza canales de comunicación efectivos sobre eventos y cambios importantes.					
41	La empresa proporciona suficiente información para realizar su trabajo de manera eficiente.					
42	La empresa le brinda información de manera oportuna para tomar decisiones consensuadas.					

¡Muchas gracias por su tiempo!

8.5. Validación de Expertos



FICHA DE VALIDACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución	Instrumento	Autor(es)
Mg. Ivan Ernesto Quijano Aranibar	Docente en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente e Investigador RENACYT en el Instituto San Ignacio de Loyola.	Cuestionario TyC	ORLANDINI BRAVO RODRIGO FERNANDO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Criterios	Indicadores	Deficiente 0- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81- 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. Organización	Existe una 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	Basado en aspectos teórico científicos					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico					X
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

III. OPINION DE APLICACIÓN

- ☒ Aplicable
- ☐ Aplicable después de corregir
- ☐ No aplicable

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

88% EXCELENTE

V. DATOS DEL EXPERTO

DNI	ORCID	COD. INVESTIGADOR RENACYT	Celular
45144294	https://orcid.org/0000-0003-2264-1186	P0130610	+51 956 202 509

Lugar y fecha: Lima, 8 de junio de 2024.

QUIJANO ARANIBAR IVAN ERNESTO
DNI: 45144294