



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una  
empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Albines Dominguez, Adriana Eminela (orcid.org/0000-0002-8015-6771)

**ASESORA:**

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

La presente investigación, esta dedica a la Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana quien me acompaño, guio, aconsejo en este último peldaño de mi carrera universitaria con el objetivo de lograr ser un gran ser humano y una gran profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimiento total con la universidad cesar Vallejo quien me acogió durante todos estos años de mi vida académica, con excelentes docentes y también a la Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana quien me impulso a desarrollar y terminar mi investigación.

# DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023", cuyo autor es ALBINES DOMINGUEZ ADRIANA EMINELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 26-06- 2023 11:43:17

Código documento Trilce: TRI - 0551874



# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALBINES DOMINGUEZ ADRIANA EMINELA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ALBINES DOMINGUEZ ADRIANA EMINELA DNI: 70572303 ORCID: 0000-0002-8015-6771	Firmado electrónicamente por: AALBINES el 26-06- 2023 19:10:44

Código documento Trilce: INV - 1570791



## Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección)	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7 Aspectos éticos	35
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
VIII. PROPUESTAS	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	70

## Índice de tablas

Tabla 6	Estadísticos descriptivos	30
Tabla 7a	Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	30
Tabla 8a	Nivel de orientación al equipo mediante el aprendizaje a equipo de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	31
Tabla 8b	Interpretación de los componentes de las brechas aprendizaje organizacional desarrollado mediante la orientación a equipo y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	33
Tabla 8c	Objetivos y estrategias generadas a Orientación a equipo desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	33
Tabla 9a	Nivel de sistemas sociales mediante el aprendizaje organizacional de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	33
Tabla 9b	Interpretación de los componentes de las brechas sistemas sociales desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	35
Tabla 9c	Objetivos y estrategias generadas a sistemas desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	34
Tabla 10a	Nivel de flujo de aprendizaje desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en	36

	una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	
Tabla 10b	Interpretación de los componentes de las brechas aprendizaje desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	37
Tabla 10c	Objetivos y estrategias generadas a favor del aprendizaje desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023	37
Tabla 11a	Nivel de comunicación efectiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	38
Tabla 12a	Nivel de comunicación masiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	39
Tabla 12b	Interpretación de los componentes de las brechas comunicación masiva desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	40
Tabla 12c	Objetivos y estrategias generadas a favor de comunicación masiva desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023	40
Tabla 13a	Nivel de comunicación organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	41
Tabla 13b	Interpretación de los componentes de las brechas comunicación organizacional desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	42



Tabla 13c	Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación organizacional desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023	42
Tabla 12	Correlación de la variable aprendizaje organizacional y la variable comunicación efectiva	42
Tabla 13	Correlación entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación masiva	43
Tabla 14	Correlación entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación organizacional	44
Tabla 15	Grado de relación según coeficiente de correlación	60

## Índice de figuras

Figura 1	Ubicación geográfica de la empresa (Call Center) – La Victoria	2
Figura 2	Procedimiento de recogida de datos	27
Figura 3	Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	31
Figura 4	Nivel de orientación al equipo mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023	32
Figura 5	Nivel de sistemas sociales mediante el aprendizaje organizacional de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	34
Figura 6	Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	36
Figura 7	Nivel de comunicación efectiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	38
Figura 8	Nivel de comunicación masiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	39
Figura 9	Nivel de comunicación organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023	41
Figura 10	Modelo Aprecomuni para el éxito de las empresas – basado en plataforma Canva	54

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023. La población fue de 30 colaboradores, la técnica que se utilizó para recolectar los datos fue la encuesta, la cual fue elaborada mediante un cuestionario de Likert la cual estuvo conformada por 14 preguntas los resultados obtenidos fueron procesados por medio del Software Estadístico Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021, la metodología de la investigación fue hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal descriptiva. Se concluye estadísticamente ( $p$ -valor  $> 0,05$ ) que no existe relación entre aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center). De los resultados obtenidos se planteó la propuesta para generar mejor aprendizaje organizacional y comunicación efectiva por medio de diferentes actividades y estrategias. La propuesta que se planteó fue con el propósito de mejorar, ya que el mayor problema que existe es que los trabajadores no saben que responder cuando se hace alguna pregunta, no están alineados al momento de dar información.

**Palabras clave:** instrucción, mensaje, informe.

## ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between organizational learning and effective communication in a data management company (call center) located in La Victoria during the period 2023. The population was 30 collaborators, the technique used to collect the data was the survey, which was elaborated by means of a Likert questionnaire which was conformed by 14 questions, the obtained results were processed by means of the Statistical Software Microsoft Office LTSC Professional Plus 2021, the methodology of the investigation was hypothetical deductive with a quantitative approach, the type of applied investigation of correlational level, the non-experimental design and descriptive cross-sectional cut. It is statistically concluded ( $p\text{-value} > 0.05$ ) that there is no relationship between organizational learning and effective communication in a data management company (call center). From the results obtained, a proposal was made to generate better organizational learning and effective communication through different activities and strategies. The proposal was made with the purpose of improving, since the biggest problem that exists is that workers do not know what to answer when asked a question, they are not aligned at the time of providing information.

**Keywords:** instruction, message, report

## I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los años las organizaciones han venido desarrollando diferentes métodos y estrategias de interacción para lograr entablar diálogo con los mismos que conforman la empresa, inspirar confianza, compartir ideas que sean respetadas y a su vez generen aportes para la empresa. De tal manera, se busca empatía que conlleva a la efectividad de los trabajadores, desarrollo de habilidades blandas para desarrollarse en un ambiente agradable y competitivo en las empresas logrando el cumplimiento de sus objetivos.

Con el transcurrir del tiempo los clientes cada vez son más exigentes buscan tener la comodidad a su alcance es por ellos que los clientes manifiesta que los medios tradicionales de comunicación deberían ser reemplazados por aplicativos móviles ya que de esta manera contarían con una disponibilidad de las 24 horas del día evitando la largas colas de espera sin embargo algunos clientes críticos manifiesta su molestia porque en algún momento no pudieron solucionar su consultas, reclamos o solicitar servicios adicional debido a la falta de interés por parte de la persona que los atiende en poder escuchar y entender que es lo que desea el cliente con el fin de dar una mejor solución y evitar que la llamada se vuelva crítica.

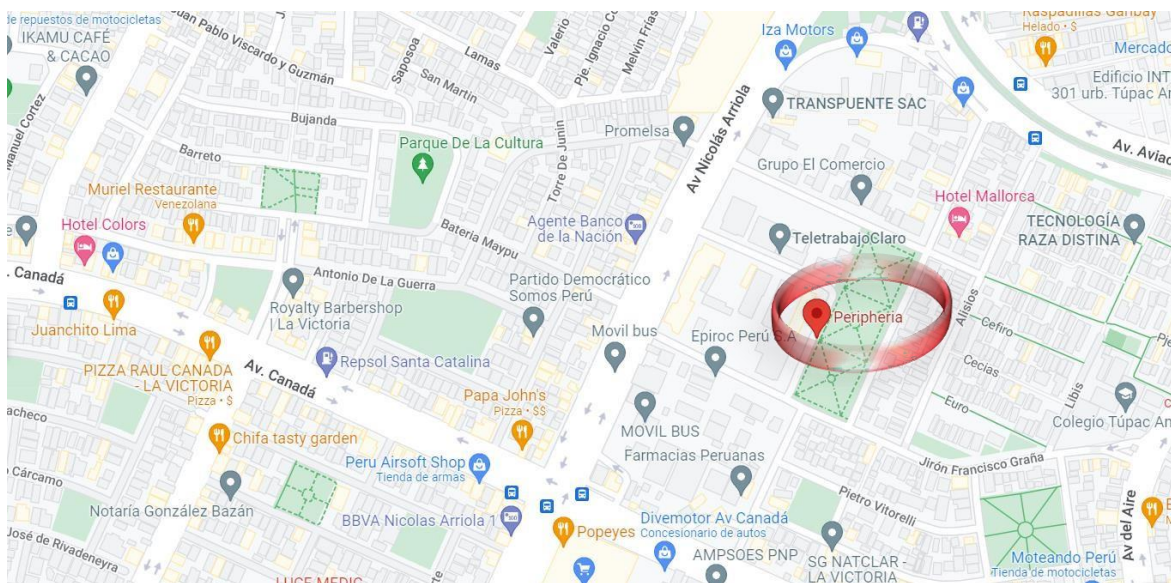
Con las exigencias del mercado, muchos negocios se ven expuestos a cambios repentinos, grandes desafíos que desean poder cumplirlos y estar al nivel de la competencia, pero sobre todo de lo que el cliente espera de nosotros la capacidad que se tiene para alcanzar la expectativa de nuestros clientes. Sin embargo, se tiene que trabajar en equipo con los miembros de la empresa para facilitarles todo el apoyo ya sean a través de capacitaciones por otro lado motivarlos para mantenerlos productivos y enfocados con un objetivo en común y puedan generar ganancias tanto personales como para la empresa.

Finalmente, se puede concluir que entre las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva tiene un rol importante dentro de cualquier empresa como es la vida cotidiana puesto que la comunicación es el medio que todo ser humano tiene para poder expresarse , dar a conocer algún mensaje con un propósito en común, relacionarse con las demás personas así mismo el aprendizaje es que lo está expuesto todas las personas están el aprender para

mejorar para encontrar algún trabajo, crear su propio negocio es por ellos que ambas variables dan un gran aporte en las empresas para poder a nivel de la competencia y de lo que cliente solicita para solventar sus necesidades. Localización (ver Figura 1).

**Figura 1**

*Ubicación geográfica de la empresa (Call Center) – La Victoria*



**Nota:** La empresa esta situada en el distrito de la Victoria – Lima, referencia a tres cuadras de la estación Nicolás Arriola: Captada de Google Maps (<https://www.google.com/maps/@-12.0806985,-77.0130975,18z>).

La empresa intermediaria de gestión de datos (call center), se encuentra actualmente ubicada en el distrito de La Victoria tiene diez años en el mercado limeño otorga asesorías a los empleadores en la forma de cómo estructurar las planillas de las AFP, presentarlas directamente por medio del Internet y pagar los aportes previsionales sus colaboradores por otro lado, facilitan a todas aquellas personas que trabajan independientemente también puedan realizar sus aportes voluntariamente con el propósito de seguir aportando para su jubilación o cuando deseen retirar el dinero.

La organización dedicada a la gestión de datos (call center) no cuenta con un personal encargado de monitorear a todo el equipo de trabajo con el fin de proporcionar comentarios de mejora (corregir error, solventar dudas, capacitar con actualizaciones que se den en la plataforma) que ayuden a que se pueda dar una

mejor asesoría a todos aquellos clientes que solicitan información sobre los cambios que se den para las empresas.

Se pudo detectar la falta de aprendizaje organizacional puesto que es la base fundamental para adquirir y mejorar los conocimientos obtenidos dentro y fuera de la empresa con el propósito de adaptarse y estar a la vanguardia de la competencia asimismo generar un nivel competitivo dentro de la organización con el fin de medir el avance (habilidades y conocimientos), de cada uno de los miembros de la organización.

Es importante señalar que por la falta de trabajo en equipo en la empresa cada colaborador trabaja de manera unitaria sin lograr una meta como equipo, sin una motivación que impulse a coordinar sobre los roles que tienen que desempeñar, no cuenta con una persona encargada (líder) dedicado a ellos que les proporcione un feedback sobre su trabajo como pueden mejorar, que aspectos se tiene que cambiar para lograr la meta del mes dentro de la empresa asimismo facilitarle las herramientas adecuadas para desempeñar su labor.

Inclusive carece de un área de sistemas en la organización no cuenta con un personal de sistemas encargado a solucionar los problemas (mantenimientos de las computadoras, actualizaciones, renovación de antivirus entre otros problemas que se presenten en la gestión de los trabajadores) puesto que esto facilitaría mejorar el rendimiento del equipo de trabajo y a su vez tener el control y monitorear las actividades que se realizan.

Debido a la falta de comunicación efectiva en la empresa no se cuenta con una persona totalmente capacitada para darnos a conocer que es lo que se quiere lograr con su mensaje, cual es la importancia del poder entender lo que está explicando (un anuncio, las nuevas actualizaciones que se dan en la plataforma) con el fin de proporcionar soluciones inmediatas a los empleadores que llaman para alguna asesoría en su empresa.

Se pudo detectar la inapropiada comunicación pese a que es la base fundamental de todo ser humano si bien es cierto no todas las personas son fáciles de expresarse o dar a conocer que tan cómodos se sienten en la empresa es por ellos que la empresa debe fomentar estrategias que ayuden a mejorar esos aspectos de las personas ya sea con dinámicas en grupo para que socialicen sobre temas de trabajo o personales, mantengan una comunicación clara y precisa para que

cuando tengan la oportunidad de transmitir un mensaje sea claro y entendible para las demás personas.

Es importante señalar que, por la falta interacción en la organización entre los colaboradores y el personal autorizado como son los capacitadores o monitor de calidad para que se realice una retroalimentación de cuáles son los puntos de mejora ya que de esta manera facilita que tengan un mejor asesoramiento con las personas que llaman a solicitar consultas para su empresa.

Además, por el inadecuado contacto no se transmite un ambiente agradable de poder no solo hacer bien su trabajo sino a su vez entablar amistades con los miembros de empresa sentirse parte de la familia, trabajar feliz sino todo lo contrario cada quien vela por su bienestar sin importar si se dañan a las demás personas, no se pueden compartir ideas porque todo comentario les parece mal y viven un ambiente cerrado a captar ideas de mejoras.

Inclusive carece de una comunicación masiva actualizada ya que llega a los clientes con manual, pero no muy explicado y actualizado ya que genera incomodidad con los clientes al no tener la información completa para realizar sus actividades y de alguna manera facilita el trabajo de los asesores puesto que teniendo el conocimiento se establece una comunicación más fluida rápido de poder entender.

Cabe mencionar que existe una inadecuada interacción en la empresa ya no que estableces roles de cada persona, no ayudan a mejorar o descubrir habilidades de las personas para que puedan desempeñarse mejor en la organización, ya que se contaría con una posibilidad de generar una línea de carrera dentro de la empresa.

Frente a la realidad ante expuesta se plantea el **problema de investigación** ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?; igualmente los problemas específicos son (a) ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023? Y; (b) ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una



empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

De otro lado, el **objetivo** de la investigación es establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023; en relación a los objetivos específicos se detallan (a) Determinar la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023 y; (b) Determinar la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

Asimismo, la **justificación teórica** se fundamentó en los términos referenciales de aprendizaje organizacional y comunicación efectiva por los exponentes como Bruner (1961) quien manifestó en su teoría aprendizaje por descubrimiento es obtenido cuando toda persona se desafía a situaciones no solo para ser solucionados, sino que también puedan ser de experiencia para otras personas con el fin de obtener más conocimientos. Según Gardner (1963) planteó en su teoría que existen inteligencias múltiples que todo ser humano posee ocho inteligencias puesto que no todos aprendemos ni procesamos la información (formas de aprendizaje) de la misma manera. Por otro lado, la teoría de la comunicación escrita por Shannon (1924) tuvo como objetivo la interacción que se puede tener como las demás personas, el buen entendimiento una comunicación clara y precisa de entender.

En cuestión a la **justificación metodológica**, la investigación será aprovechado por los futuros investigadores que deseen indagar sobre las variables en el sector empresarial, además a esta investigación se le aplicó la técnica de la encuesta con instrumento del cuestionario que se puede aplicar a diversos escenarios, los resultados son claros porque con el cuestionario fue evaluado de manera detallada con datos originales, ya que de esta manera nos permite conocer que tan a gusto se pueden sentir los trabajadores en su organización y cómo acogidos con el trabajo en el periodo de pandemia.

Con respecto a la **justificación práctica**, la investigación se ejecutó con el fin de poder dar a conocer la relación que existe entre aprendizaje organizacional y

comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), de esta manera dar a conocer la importancia que conlleva implantar estas variables en su organización, para que permita a sus colaboradores estar en constante aprendizaje (capacitación) para estar en nivel competitivo con el mundo empresarial.

Finalmente, la **hipótesis** general fue conocer si existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023; con respecto a las hipótesis específicas (a) Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023 y; (b) Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Ramírez (2021) planteó determinar la prevalencia de las habilidades digitales en el aprendizaje dirigido por docentes durante la pandemia. El método cuantitativo, el tipo es sustantivo y de diseño no experimental, y la causalidad se caracteriza por la manipulación deliberada de variables independientes y dependientes para determinar la relación causal entre ellas. Conformada por 80 docentes. Se puede concluir que la desviación ( $\chi^2 = 80,808$ ) mostró  $p < 0,05$ , la R cuadrada de Nagelkerke (0,469) indicó que el modelo propuesto explicaba el 46,9% de la variable dependiente. Además, muestra que la alfabetización técnica ( $Wald=4.312$ ,  $p=0.000<0.05$ ) es un mejor predictor del aprendizaje organizacional.

Sánchez (2019) tuvo como propósito analizar los datos sobre el impacto de los medios de comunicación en la población de Huacho. El método utilizado fue cuantitativo, debido a que se utilizó las técnicas de recolección de datos y estadística descriptiva para confirmar los objetivos, se aplicó a nivel descriptivo, no experimental, diseño transversal, se utilizaron dos cuestionarios para el muestreo. Se encuestaron aleatoriamente 315 personas. Se puede determinar que los pobladores de Huacho les dan menor importancia a las vías de comunicación en la ciudad, las diferentes vías de comunicación afectan al 71.11% de los pobladores de la zona.

Para Cardenas (2021) manifestó como objetivo describir el proceso de adaptación en el aprendizaje utilizando herramientas digitales. El método utilizado es cualitativo, tipo básico y de diseños fenomenológicos, conformado por 10 alumnos, nivel básico, instrumento utilizado entrevista para recopilar información. Se concluyó que el proceso de adaptación de los alumnos de 5to grado el aprendizaje virtual mejoro victoriosamente gracias a las herramientas digitales, mientras que la relación entre la comunicación sincrónica fue beneficiosa para el desarrollo de los alumnos.

Sánchez (2022) planteó determinar la prevalencia de los sistemas de control interno en la gestión de inventarios en las organizaciones de ingeniería informática. Las herramientas utilizadas fueron guías de entrevista, fichas de observación y guías de análisis bibliográfico. Resultados: las actividades del sistema de control interno se clasifican en evaluación de riesgos, comunicación y seguimiento

existente algunas debilidades. Las métricas de gestión de inventario son: 6 veces la tasa de rotación de inventario, 60 veces la vida útil promedio del inventario, 84 % del inventario sobre la tasa de activos actual, 6 veces la tasa de rotación de ventas. Se puede concluir que el sistema de control interno tiene un gran impacto en la gestión de inventarios de las empresas de hardware de cómputo, debido falta de gestión del control interno que conduce a la falla de la normal rotación y etiquetado de inventarios, lo que aumenta los ingresos.

Huamani (2019) planteó como objetivo identificar las formas en que el trabajo en equipo contribuye a la gestión eficaz del capital humano en el sistema financiero de la banca peruana. La investigación es básica o pura; nivel de interpretación descriptiva; utilizando métodos descriptivos y deductivos, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 151 personas obtenidas por muestreo probabilístico. La técnica utilizada es una encuesta. La herramienta utilizada es un cuestionario. El hallazgo más importante fue que el 97% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el trabajo en equipo ayuda al sistema bancario peruano a administrar el capital humano de manera efectiva.

Castillo (2021) manifestó determinar la relación entre las variables de comunicación interna y la cultura organizacional en universidades nacionales. El método utilizado es transversal, diseño transversal, y la muestra estuvo conformada por: 1 administrador, 4 docentes y 181 estudiantes. El método fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios. Se obtuvo una correlación positiva, aunque no estadísticamente significativa, entre la comunicación organizacional y la cultura organizacional. Un hallazgo interesante es que la implementación de mecanismos basados en la comunicación organizacional planifica fortalecer la cultura organizacional en las escuelas. Por otro lado, se obtuvo que el 50% de los docentes, administrativos y estudiantes pensaban que los estudiantes que la escuela de negocio contaba con un nivel moderado en el ambiente de trabajo en donde se tenía comodidad al desempeñar su trabajo.

Montenegro (2020) propuso determinar si existe entre la comunicación efectiva y el control administrativo en una empresa, es de tipo, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, corte transversal; la técnica manejada es la encuesta por medio del cuestionario, los datos obtenidos fueron analizados por medio de la estadística inferencial, determinando el Rho Spearman de 0.655, con

una significancia de 0.001, se determinó que existe relación directa media, entre la comunicación efectiva y el control administrativo en una empresa.

Santacruz (2021) planteó que existe un nuevo tipo de trabajo llamado oficina remota, debido a que muchas empresas no pueden operar normalmente debido a la pandemia, este tipo de trabajo se le conoce también como trabajo remoto, y no hay necesidad de ir a la empresa a trabajar. La conclusión es que el trabajo remoto combinado con la comunicación virtual puede hacer que trabaje de manera más eficiente: los nuevos sistemas y flujos de trabajos deben reestructurarse y adaptarse a la nueva modalidad del trabajo. Finalmente, como hipótesis positiva, el hecho de que la Ley 30036 prevea la introducción del trabajo virtual cambiando el contrato de trabajo a trabajo remoto.

Para Cuyo (2018) planteó determinar la influencia de los medios de comunicación en los movimientos sociales de las madres lactantes. Método cuantitativo, descriptivos, no experimental. La población estuvo conformada por 300 personas y la muestra se calculó mediante la fórmula de Salkin. La recogida de datos se realizó mediante una encuesta tipo cuestionario con 25 preguntas y una escala de tipo Likert. Se puede concluir que existe una correlación moderada entre los medios y las actividades sociales dirigidas a las madres de familia.

Quaranta (2019) planteó como objetivo que el trabajo es el principal factor de éxito para demostrar una experiencia comunicativa eficaz en los equipos de trabajo. El diseño exploratorio de literatura y trabajo de campos, lo que proporcione comprar la teoría con los hechos observados. Se puede concluir que la comunicación efectiva (conformada por factores paralingüísticos y verbales, la cooperación y la escucha empática) es el principal eje de éxito, por lo que la aplicación de la información teórica favorecerá en gran medida al funcionamiento efectivo del grupo y las buscadas sinergias positivas.

Ferro (2019) propuso identificar las diferentes estrategias, motivaciones, y enfoques del aprendizaje en los alumnos universitarios. Se realizó un estudio descriptivo y correlacional, el instrumento utilizado fue el cuestionario que nos permitió evaluar el grado y nivel de las variables de estudio que acoge cada estudiante en su proceso de aprendizaje, así como también las motivaciones y estrategias que se utilizan para mejorar la manera de captar información. La población estuvo conformada 362 estudiantes. Se puede concluir que las variables

están correlacionadas significativamente. Los resultados obtenidos, aportarán información relevante para entender las peculiaridades del aprendizaje de los alumnos.

Bardales (2018) manifestó la relación existente entre gestión y aprendizaje organizacional en las Instituciones Educativas Públicas. La muestra aleatoria estuvo conformada por 128 profesores, tuvo un enfoque cuantitativo, alcance correlacional, y diseño transversal. Los datos recolectados se analizaron con la prueba estadística paramétrica correlación de Pearson ( $r$ ). Los resultados comprobaron la existencia de correlaciones moderadas directas y estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ) entre ambas variables y entre las dimensiones que conforman ambas variables, la toma de decisiones que tuvo correlación baja directa y significativa con aprendizaje organizacional.

Bustamante (2022) manifestó determinar la relación entre el desempeño directivo y el desempeño en una institución educativa. La muestra estuvo conformada por 55 docentes. Con un enfoque cuantitativo y método hipotético-deductivo, el diseño fue correlacional, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, se utilizó el alfa de Cronbach, siendo 0,959 para la variable desempeño directivo y 0,827 para la variable desempeño docente. Se concluyó que existe una correlación muy fuerte ( $R_{h0} = 0,975$ ;  $p_{valor} = 0,000 < 0,05$ ) entre el desempeño directivo y el desempeño docente en las instituciones.

Bravo (2021) planteó como objetivo determinar la calidad de la comunicación efectiva y su prevalencia en la formación de los alumnos universitarios a través de una investigación de campo que fortalezca la relación directa docente-alumno. La muestra estuvo conformada por 4.496 alumnos de diversas escuelas secundarias y 34 docentes de la Facultad de Educación.

Rubio (2022) planteó determinar la comunicación efectiva en el cumplimiento de las actividades dentro de la institución educativa. El método es cuantitativo, donde se realizaron encuestas y entrevistas para recolectar información. Los resultados indican que las autoridades y docentes no utilizan la comunicación como factor fundamental para generar el trabajo en equipo y motivarlos, la comunicación es distorsionada, lo que no facilita que exista retroalimentación, lineamientos y protocolos que orienten el trabajo y que promuevan mejorar la comunicación. De tal manera se recomienda de manera general crear un proyecto donde implementes

estrategias para desarrollar una comunicación efectiva que oriente y guíe de forma correcta con el cumplimiento de las actividades que se solicitan.

Quaranta (2019) manifestó que la actitud como objeto de trabajo es el principal factor de éxito para demostrar una experiencia comunicativa eficaz en los equipos de trabajo académico. El diseño de investigación incluyó una revisión de literatura y trabajo de campo, lo que permitió comparar la teoría con los hechos observados. Como conclusión importante se observó que la comunicación efectiva (compuesta por factores verbales y paralingüísticos, la escucha empática y la cooperación) es el principal factor de éxito, por lo que la aplicación de la información teórica contribuirá en gran medida al funcionamiento efectivo del grupo, y las tan buscadas sinergias positivas.

Josef (2019) propuso examinar el proceso de aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento en el Instituto Cultural. La investigación fue cualitativa. Lo que busca es conocer la gestión del conocimiento y la efectividad del aprendizaje, así como los obstáculos que frenan a las empresas y a con que la conforman. A través del modelo 5I clasifican el aprendizaje en tres niveles (organizacional, individual y grupal) analizando estrategias que generan el aprendizaje, pero también dificultades que entorpecen el crecimiento de los trabajadores en la empresa. Finalmente, se puede concluir que existen barreras que paralizan el crecimiento sostenible a largo plazo y crear estrategias para superar todos aquellos obstáculos que no permiten el crecimiento de la empresa como también de sus trabajadores.

Márquez (2019) manifestó el incremento en la innovación tecnológica, así como la estandarización del uso personal, de lo cual generó un cambio general para el ámbito social, empresarial y para todo el mundo. Por otro lado, el buen uso de la tecnología puede generar grandes beneficios como tal bien el mal uso puede ocasionar conflictos entre algunos daños. Tiene como objetivo la determinación de los factores críticos del éxito para el correcto uso de las herramientas tecnológicas de la información que se pueda encontrar en las micros y pequeñas empresas.

Bravo (2021) manifiesto identificar comunicación efectiva y la imagen corporativa del SIS. Los métodos fueron básicos, descriptivos, correlacionales, cuantitativos sin diseño experimental, con un enfoque hipotético deductivo de análisis transversal. La muestra es de 67 usuarios, muestreo no probabilístico, se

utilizaron cuestionarios para establecer la conexión entre las variables. El resultado de correlación de Pearson fue igual a 0,648; según la escala de evaluación de correlación, existe una correlación positiva moderada entre las variables: comunicación efectiva e imagen corporativa donde se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula, resultando una relación estadísticamente significativa entre la comunicación efectiva y la imagen corporativa del canal virtual de atención al ciudadano del SIS.

Martos (2017) propuso comprender si están orientados a generar ayuda mediante procesos que faciliten la mejora del colegio de educación secundaria. El enfoque de la investigación es cualitativo. Se puede concluir que existen evidencias significativas que conllevan a la orientación al trabajo en equipo para mejorar la relación entre los miembros de los centros escolares de nivel secundaria.

Szychowski (2015) manifestó como propuesta la formación académica y profesional dirigida a estudiantes avanzados de Psicología. Se plantea la construcción de un espacio adecuado para realizar sus prácticas en donde se pueda monitorear a los estudiantes, en donde puedan con tranquilidad desarrollar sus actividades. Por consiguiente, se plantea articular las horas de prácticas siguiendo una lógica de integración y gradualidad. Se prevé que las supervisiones estén al mando de los docentes de la Facultad de Psicología que acrediten experiencia laboral como psicólogos en el ámbito educativo, y que tengan inserción en asignaturas afines al campo en cuestión.

Romero (2022) propuso alternativas para superar la situación del sector público en el Perú, centrándose en la relación existente entre el líder/supervisor dentro de la empresa. Con los datos obtenidos por medio de la encuesta proporciona que muchas organizaciones consideran que algunas de las variables moderadoras juegan un rol que afecta la relación entre el líder y el empleado. Por otro lado, existe un efecto correlacional entre la calidad del liderazgo y el desempeño de los trabajadores, de modo que se tiene la necesidad de incentivar futuras investigaciones en beneficio de la nación.

Grisales (2020) propuso como objetivo analizar el liderazgo y su dominio con el desempeño en un municipio. El enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), de tipo descriptivo con un diseño correlacional. La población conformada por 226 personas, muestreo no probabilístico. La técnica utilizada es la observación y la



encuesta con 2 cuestionarios uno para cada variable de estudio. Se puede concluir que existe relación significativa entre la variable uno y la variable dos dentro de un municipio.

Montes (2019) manifestó el interés por conocer cuáles son las motivaciones de los colaboradores dentro de una organización para así poder mejorar el desempeño laboral y tener un mayor impacto. La investigación es de tipo descriptiva, con un método deductivo y un enfoque cualitativo. La población conformada por 17 personas, de tipo censo poblacional, tipo de instrumento fue entrevista. Por último, se propuso un plan de acción con estrategias y acciones para incrementar el desempeño por medio de incentivos, reconocimientos por su buena labor dentro de la organización.

Lora (2009) mencionó como propósito caracterizar el desarrollo de estándares para los modelos de educación en comunicación social, explorar las bases teóricas y las tendencias didácticas de los mismos, así como utilizar el aporte del conocimiento experto documentado en observaciones de campo de las instituciones. Un diálogo abierto a partir del cual se realiza un análisis interpretativo de la literatura sobre la unidad principal de trabajo: formación de la comunicación social e integración de tecnologías virtuales, conclusiones en discusión, reflexión elementos importantes, predicción de beneficios en el contexto universitario.

Igualmente Bruner en el año 1961 manifestó en su teoría del aprendizaje por descubrimiento se centró en la estructura cognitiva empieza de los niño puesto que, el sujeto selecciona la información, procesa y la organiza de forma particular se puede concluir que teoría del aprendizaje consta del desarrollo intelectual es la manera de comunicarnos entre nosotros mismo como socializar con las demás personas ya sea por palabra o símbolos, intelectual se basa en la interacción entre los profesores y el alumno por último es el proceso de reordenar los datos más relevantes de la información que se puede obtener por algún docente, desarrollar capacidades que ayuden a resolver problemas.

Según Gardner en el año 1963 en su teoría inteligencias múltiples consiste en que todo ser humano posee ocho inteligencias múltiples para el desarrollo personal o laboral consisten en:(a) lingüística ;(b) lógica;(c) visual;(d) musical ;(e) corporal;(f) naturalista; (g) intrapersonal;(h) interpersonal; cada persona posee cada una de estas inteligencias que a su vez son utilizadas de acuerdo a la

necesidad y la circunstancia en la que se pueda encontrar la persona para desempeñar la actividad.

Las dimensiones de la variable de aprendizaje organizacional Martínez (2018) manifestó dimensionar el aprendizaje organizacional de la siguiente manera (a) orientación a equipo; (b) sistemas; (c) aprendizaje y (d) sistemas. Blanco (2015) manifestó que el aprendizaje organizacional es el proceso mediante el cual una organización adquiere y mejora continuamente conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con el objetivo de adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos del entorno. Martínez (2018) conceptualizan que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en conjunto.

Montano (2018) planteó dimensionar la comunicación efectiva en: (a) comunicación virtual; (b) comunicación masiva y (c) comunicación organizacional. Lablanca (2017) conceptualizan que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, se da el desarrollo comunicativo. Fuente (2019) manifestó que la comunicación efectiva es fundamental en cualquier tipo de relación humana. Hace referencia a la capacidad de transmitir un mensaje de manera clara, precisa y comprensible, y de recibir y entender el mensaje enviado.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue mediante el **enfoque cuantitativo**, por lo que se recolectarán y analizarán los datos para así poder responder las preguntas de la investigación de esta manera se puede probar la hipótesis que se estableció. Galeano (2020) establece que es un método estructurado de recopilación y análisis de datos de varias fuentes, donde se utilizan computadoras, estadísticas y herramientas matemáticas para provocar los resultados. Su finalidad es muy importante porque busca cuantificar y comprender el alcance del problema, buscando hallazgos que puedan extrapolarse a una población mayor. Condori (2021) menciona que los conocimientos científicos no se originan de la apreciación del mundo real por lo que sería una postulación de hipótesis basada en la intuición.

**El tipo de investigación fue tipo aplicada**, porque se realizará la resolución del problema la cual será el objetivo de la investigación. Rodríguez (2020) manifestó que el objetivo de la investigación aplicada es generar conocimiento mientras se le realiza la construcción de la investigación en el proceso de recolección de datos. Con el uso de este conocimiento y los resultados que se logran obtener nos da una amplia vista de la realidad problemática.

**El nivel de la investigación fue correlacional** debido a que mide la relación de variables y el grado que presentan. Bernal (2006) manifestó que tiene propósito revelar o explorar cuál es la relación que existen entre las variables o los resultados que se pueden obtener del estudio de investigación es por ellos que si existe algún cambio estaría afectando directamente a la otra variable.

**El diseño fue no experimental** y de **corte transversal descriptivo**, debido a que la variable de la investigación no fue maniobrada y los datos que se recolectaron fueron en función a la encuesta que se generó en el mismo lugar de análisis. Jaramillo y Ramírez (2006) refieren a que el diseño no experimental es aquella donde se observa fenómeno tal cual se encuentran y no pueden ser manipuladas por el investigador, son actos que ya ocurrieron lo que procede es analizarlos.

**El método fue el hipotético deductivo** debido a que las hipótesis que se diseñaron buscaron compararlas con realidad problemática del lugar donde se

realiza la investigación. Cegarra (2012) propuso que se debe validar las hipótesis por medio de los datos que se obtienen, con la finalidad de buscar soluciones al problema de investigación.

### **Variables y operacionalización**

En la presente investigación detallaron las siguientes variables (1) aprendizaje organizacional y (2) comunicación efectiva. Por consiguiente, se procede a definir las variables de forma conceptual, operacional, indicadores y la escala de medición a desarrollar.

#### **Variable 1: Aprendizaje organizacional**

##### **Definición conceptual**

Martínez (2018) mencionó que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en conjunto. Por otro lado, el aprendizaje organizacional surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos de cada persona.

Ronquillo (2006) manifestó que es todo aquel proceso mediante el cual toda persona como cabeza de grupo busca mejorar las habilidades de cada uno de sus integrantes de la organización para entender su ambiente y a su vez tomar mejores decisiones que logren impactar en su efectividad general.

Blanco (2015) manifestó que es el proceso mediante el cual una organización adquiere y mejora continuamente conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con el objetivo de adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos del entorno. Por otro lado, implica no sólo la adquisición individual de conocimientos y habilidades, sino también la creación y transferencia de conocimientos y la construcción de una cultura de aprendizaje en la organización. Por consiguiente, es necesario provocar la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo y promover la experiencia e innovación.

### **Definición operacional**

Martínez (2018) manifestó dimensionar el aprendizaje organizacional de la siguiente manera (a) orientación a equipo; (b) sistemas; (c) aprendizaje y (d) sistemas.

### **Dimensión 1. Orientación a Equipo**

Martínez (2018) La capacidad que tiene una persona para poder liderar a un conjunto de personas a que puedan desarrollar sus objetivos tanto como personal y laboral con un fin en común.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Liderazgo**

Para Cosmes (2018) describe que el liderazgo es el proceso de mover un equipo en una dirección específica. El liderazgo es algo efectivo para el bien del grupo de colaboradores.

#### **Indicador 2. Desempeño**

Alles (2019) argumenta que el desempeño de una persona en cualquier actividad, ya sea laboral o no, es el resultado de una serie de componentes que se pueden dividir en tres ejes principales: (a) conocimiento se adquiere a través del aprendizaje formal y cotidiano; (b) experiencia en base a la práctica y habilidades. (c) los valores se pueden procesar por separado de las competencias.

#### **Indicador 3. Motivación**

Parrales (2022) argumentó que la motivación en el trabajo es un aspecto fundamental que a los trabajadores no les debe de faltar puesto que representa un cambio radical en el desempeño laboral y a su vez el buen desenvolvimiento por la comodidad de estar en un ambiente agradable de trabajar. Por otro lado, la motivación es un gran tema en cualquier empresa se puede implementar, pero tiene sus propias peculiaridades y esto depende de cada uno de ella cual sea más

conveniente para ambas partes (trabajador y la empresa) con el fin de estar equitativamente felices de trabajar y tener mejor productividad.

## **Dimensión 2. Sistemas**

Cevallos (2018) planteó que es un conjunto colección de datos que están interrelacionados para cumplir con los objetivos comerciales. Por otro lado, ayuda a gestionar y administrar los datos, información y aplicativos que se comparten en la empresa para garantizar un correcto uso y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Tecnología**

Domínguez (2018) Argumentó que con el transcurrir del tiempo las empresas optan por una mejor tecnología en su empresa, desarrollar sistemas que facilitan el trabajo más hoy en día con el trabajo remoto que se han sometido muchas empresas para continuar con sus laborales contar con herramientas que faciliten el trabajando de las personas que se sientan conectados.

#### **Indicador 2. Procesos**

Rodríguez (2016) manifiesto que la gestión de procesos es un enfoque basado en procesos para gestionar toda una organización que entiende un proceso como un conjunto de recursos y actividades por otro lado se sabe que cada proceso toma tiempo para poder adaptarse y desempeñar bien su labor, pero esto será más fácil si se está en un monitoreo constante con el personal.

#### **Indicador 3. Estructura**

Brume (2019) argumentó que la estructura organizacional hace referencia al manejo que existe dentro de una empresa, la clasificación de los grupos que se pueden formar en función a experiencia laboral, antigüedad, manejo de información entre otras características, distribución de las tareas para cumplir con todo lo solicitado. Por otro lado, es la base fundamental ya que se establecen crean autoridades que monitorean el desempeño del grupo de trabajo.

### **Dimensión 3. Aprendizaje**

Figuroa (2018) manifiesto que el aprendizaje organizacional identifica nuevas ideas y conocimientos que se pueden utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional, sino que también a nivel operativo, es importante saber que es sumérgete en un mundo cambiantes, fácil de adaptación al mundo expresaría cambiante.

#### **Indicador 1. Compromiso de aprendizaje**

Figuroa (2018) destaca que lo más importante para este proceso es la calidad de vida en el trabajo, un buen clima, trabajar hacia objetivos comunes para aquellos que se están comprometiendo. El aprendizaje organizacional influye en la cultura y el comportamiento. Para ello también es importante aprender a olvidar, a eliminar lo que no aporta a la organización, a romper el paradigma, a pensar diferente para encontrar nuevas soluciones a los retos vividos.

#### **Indicador 2. Mentalidad abierta**

Martínez (2018) La mentalidad abierta en la empresa se describe a la actitud y disposición de los miembros de una organización para aceptar nuevas ideas, perspectivas y formas de hacer las cosas. Es una actitud de apertura y flexibilidad hacia el cambio, la innovación y la creatividad. Asimismo, tiene muchos beneficios tales como fomentar la creatividad y la innovación, optimizar la toma de decisiones, aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados, y mejorar la adaptabilidad y la resiliencia de la organización en un entorno cambiante.

#### **Indicador 3. Visión compartida**

Martínez (2018) argumentó que la visión compartida es importante para la empresa porque establece un sentido de propósito y dirección común para todos los miembros de la organización. También es una fuente de inspiración y motivación para los empleados, y puede ayudar a mantener el enfoque y la coherencia en las decisiones y ejercicios de la empresa.

#### **Dimensión 4. Memoria**

Martínez (2018) manifestó que la memoria está conformada por tres componentes importantes como son: memoria a corto plazo donde se acumula temporalmente la información, memoria a largo plazo y memoria de trabajo, memoria a largo plazo retiene la información de manera permanente y la memoria de trabajo, tiene la capacidad de mantener y manipular información importante mientras que se realiza alguna otra actividad.

##### **Indicador 1. Adquisición**

Figuroa (2018) describió que la adquisición es el punto fundamental de la gestión del conocimiento organizacional es crear un futuro en el que todos los miembros de la empresa participen en el diseño a través de la comunicación. Esta pertenencia debe entenderse como la comunicación en la organización.

##### **Indicador 2. Retención**

Para González (2019) manifiesta que actualmente el desafío actual es la retención de empleados. Hay una escasez de mano de obra en muchos trabajos tecnológicos, lo que lleva a la llamada guerra de talento. La demanda de habilidades competencias "saber hacer" se está convirtiendo en uno de los activos empresariales más significativos: no se limita a puestos técnicos específicos, sino que también incluye necesidades organizativas. Adicionalmente, saber aprovechar aquellas personas que tienen las ganas de querer aprender desarrollar nuevas habilidades y llegar a un acuerdo para una mejora de ambas partes como empresa y lo personal.

##### **Indicador 3. Transferencia de conocimientos**

Morales (2020) manifestó que es el proceso mediante el cual las personas pueden transmitir, compartir experiencias y desarrollar nuevas habilidades con el fin de generar un desarrollo y crecimiento personal como laboral fomentando la innovación y la creatividad para poder tomar mejores decisiones en una compañía con el fin de lograr el éxito.



## **Escala de medición**

Se direcciona a todos los trabajadores de la organización ya que para algunas personas no pueden estar adecuados con todo lo que se les encomienda ya sea porque no está en su alcance o porque no se recibe la información adecuada.

## **Variable 2: Comunicación efectiva**

### **Definición conceptual**

Lablanca (2017) manifestó que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, existen elementos comunes que nos permiten que se dé el desarrollo comunicativo. Asimismo, requiere que el emisor exprese simbólicamente lo que quiere dar a conocer en base a esquemas, experiencias profesionales y personales por otro lado el receptor también necesita partir de sus planes y prácticas previas (experiencias) decodificar y explicar la información que se quiere dar a conocer.

Fernández (2022) manifestó que la comunicación efectiva en las empresas es un tema que se aborda ampliamente como en las habilidades sociales y profesionales centro en las capacidades para poder lograr expresarse con éxito ya sea en nuestro centro de trabajo como en nuestras vidas (familia, amigos etc.), puesto que se necesita tener una escucha activa e inteligente.

Fuente (2019) manifestó que la comunicación efectiva es fundamental en cualquier tipo de relación humana, ya sea personal o profesional. Se refiere a transmitir un mensaje de manera clara, precisa y comprensible, y de recibir y entender el mensaje enviado por otras personas. Así mismo, la comunicación efectiva implica la selección adecuada del canal y medio de comunicación, el uso de un lenguaje claro y conciso, la adaptación al receptor, la capacidad de escucha activa y la empatía.

## **Definición operacional**

Montano (2018) planteó dimensionar la comunicación efectiva en: (a) comunicación virtual; (b) comunicación masiva y (c) comunicación organizacional.

## **Dimensión 1. Comunicación virtual**

Lacuesta (2020) manifestó que la única forma en que los equipos remotos pueden trabajar es hacer que su comunicación sea tan fluida como compartir un espacio físico, hoy en día debido a muchos cambios generados por la pandemia se ven en la obligación de poder adaptarse al trabajo remoto implementando herramientas que permitan monitorear a los trabajadores. Por lo tanto, cuando interactuamos con otras personas en la práctica, necesitamos que nos ayuden a aprender a comunicarnos de manera más efectiva.

## **Indicadores**

### **Indicador 1. Empatía y escucha activa**

Culqui (2021) manifestó que la empatía y la escucha activa nos ayudan a desarrollar una actitud más colaborativa, lo que significa que los objetivos son alcanzables entre todos los involucrados. Pero sin duda lo más importante es que nos ayuda a gestionar mejor el ya mencionado sentimiento de aislamiento y separación prestando atención a los demás.

### **Indicador 2. Asertividad y confianza mutua**

Rodríguez (2018) propuso que es importante generar suficiente confianza para ser abierto, lo que significa que todos pueden decir si hay un problema y trabajar juntos para solucionarlo sin que ningún miembro se sienta ofendido o aislado. La confianza es una habilidad de comunicación que muestra el nivel de "salud comunicativa" en nuestra relación personal como laboral.

### **Indicador 3. Respeto y espíritu de colaboración**

Rodríguez (2018) manifestó que es importante que los equipos desarrollen el mismo nivel de respeto y cooperación cuando trabajan con alguien en un entorno virtual. Trabajar en un entorno virtual no significa trabajar "solo" si no que seguiremos siendo parte del equipo y participando en los mismos proyectos y tareas conjuntas. El espíritu de colaboración se convierte en un desafío porque no es necesario estar en un mismo espacio físico para ayudar, sino que gracias a las

nuevas herramientas tecnológicas se puede estar conectado con las demás personas.

## **Dimensión 2. Comunicación masiva**

Domínguez (2018) manifiesto que en su gran mayoría todos los seres humanos frecuentemente encienden la radio o televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o entretener mientras realizan sus actividades diarias, todos los días estamos rodeados por los medios de comunicación masiva, en su gran mayoría las personas no lo nota, pues forman parte de la vida de los individuos, puesto que nos preguntamos ¿qué son los medios de comunicación masiva y cómo lo podemos distinguir?. Es transmitido por un solo emisor, recibidos por igual por varios conjuntos de receptores y por lo tanto al tener una gran audiencia, son conocidos y reconocidos por todo el mundo como: (a)televisión; (b)radio; (c)periódicos; entre otros medios de comunicación.

### **Indicadores**

#### **Indicador 1. Medios Primarios**

Domínguez (2018) argumentó que están ligados a nosotros mismos en nuestro día a día no se requiere de ninguna tecnología para entablar una comunicación tales como por ejemplo un sacerdote, un pastor o una obra de teatro.

#### **Indicador 2. Medios Secundarios**

Dominguez (2018) argumentó que, para enviar un mensaje, el remitente del contenido debe utilizar tecnología, el destinatario no necesita ningún tipo de tecnología para captar el mensaje tales como los medios de comunicación (periódicos, revistas etc).

#### **Indicador 3. Medios Terciarios**

Domínguez (2018) mencionó que es de gran importancia el uso de la tecnología tanto para el emisor como la persona que recibe el mensaje es por ello que, para recibir el mensaje enviado, se necesita un dispositivo para descifrar el mensaje por otro lado, cuando alguien desea ver la tv se requiere de un dispositivo de TV para

mostrar el programa, serie, documental etc., así mismo también hay otros medios como: radio, teléfono, música.

### **Dimensión 3. Comunicación organizacional**

Traverso (2017) planteó que la comunicación organizacional es el desarrollo mediante el cual los miembros de toda organización pueden intercambiar información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos trazados y a su vez se tenga una buena relación con nuestros clientes.

#### **Comunicación interna**

Fuente (2019) manifestó que esta direccionada a la interacción dentro de la organización, la manera en cómo intercambian ideas sintiéndose parte de la empresa como si estuvieran en familia para lograr los objetivos de los cuales se involucran las siguientes personas: (a) accionistas; (b) los directivos; (c) contratistas entre otros.

#### **Indicador 2. Comunicación externa**

Fuente (2019) manifestó que se direcciona al entorno externo de la empresa son aquellas que no tiene ninguna relación con la empresa directamente de tal manera que se direcciona a nuestros clientes, competidores directos, proveedores entre otros.

#### **Indicador 3. Comunicación descendente**

Fuente (2019) argumento que le facilita a la empresa trasladar información sobre lo que se debe hacer, cuál son las tareas destinadas a cada persona que forma parte de la empresa por otro lado se manifiesta lo que desea comunicar con las demás personas (colaboradores), voluntariamente con la finalidad de cumplir los objetivos.

#### **Escala de medición**

La variable aprendizaje organizacional es de naturaleza cuantitativa y la toma de datos será con escala de medición ordinal de tipo Likert.

## **Población**

La población la conformaron 30 trabajadores de la organización dedicada a la atención al cliente. Gonzales (2016) manifestó que la población total en una investigación hace referencia a un grupo conformado por (personas, objetos, organismos, registros médicos), con características comunes que sirven como objetos de estudio.

## **Criterios de inclusión**

Dueñas (2015) manifestó que los criterios de inclusión son aquellas características o condiciones que serán utilizadas para que se pueda determinar muestra de datos que serán incorporados en la investigación.

Los trabajadores que realizan trabajo remoto.

## **Criterios de exclusión:**

Dueñas (2015) manifestó que los criterios de exclusión son aquellas características o condiciones específicas que tiene cada persona que les impide que participen en la muestra de datos y por ende deberán ser excluidos de la muestra de estudios.

Los trabajadores que no realizan trabajo remoto.

## **3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo a la técnica que se utilizó en la investigación es de tipo censo para los empleados de la organización dedicada atención al cliente (call center). Inegui (2011) hizo referencia como un conjunto de procesos y actividades interrelacionadas y coordinados dentro de un presupuesto y un plazo determinado plazos predeterminados para realizar un censo a fin de garantizar la culminación de los objetivos propuestos del censo y los requisitos de calidad requeridos.

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario conformado por 14 preguntas de las cuales se obtuvieron de los siguientes datos: por 5 dimensiones, 21 indicadores relacionados con las variables de investigación. Polo (2021) manifestó que el cuestionario es un instrumento de investigación construido por un conjunto de preguntas direccionando al tema de investigación a tratar. (Ver anexo 3, tabla1).

Igualmente, para la validez del cuestionario de la investigación ha sido verificado y validado mediante el juicio de expertos quienes se encargaron de verificar y dieron su punto de vista respecto a la estructura de cada ítem para encontrar enlace, pertinencia e importancia. La validación de los instrumentos fue validada por 3 especialistas en administración (ver anexo 2), para establecer la validez de constructo y contenido del instrumento y mida lo que pretenda mediar de acuerdo las variables de dicha investigación.

Con respecto a la confiabilidad del instrumento, se pudo determinar por medio de la prueba piloto y los resultados fueron obtenidos fueron procesados por medio del Software Estadístico Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021.

Valverde (2018) manifestó que la prueba piloto es un método utilizado en la investigación, desarrollo y evaluación de nuevos productos, servicios o procesos. Consiste en realizar una prueba limitada y controlada del producto o servicio en un entorno real, con el objetivo de evaluar su efectividad y determinar posibles mejoras antes de su lanzamiento o implementación a gran escala. Por otro lado, la prueba piloto implica seleccionar una muestra representativa de la población objetivo y exponerla al producto o servicio en condiciones reales, con el fin de recopilar datos sobre su funcionamiento y rendimiento.

Además, obtenidos los datos se procedió a calcular la confiabilidad del instrumento mediante la prueba piloto que fue aplicada a 30 personas con el mismo rubro de telecomunicaciones y con la problemática similar a la investigación estos resultados fueron procesados por medio de Software Estadístico Microsoft Office LTSC Profesional Plus 2021 con el coeficiente Alfa de Cronbach. Celina (2005) expresó que permite estimar el volumen en que los ítems de un instrumento están correlacionados. De acuerdo a los rangos de correlación del Alfa de Cronbach el instrumento de recolección de datos tiene la condición "aceptable" (0.75) en concordancia del Baremo Sánchez (2019) Tabla 3.4.2, ver anexo.

### **3.3. Procedimientos**

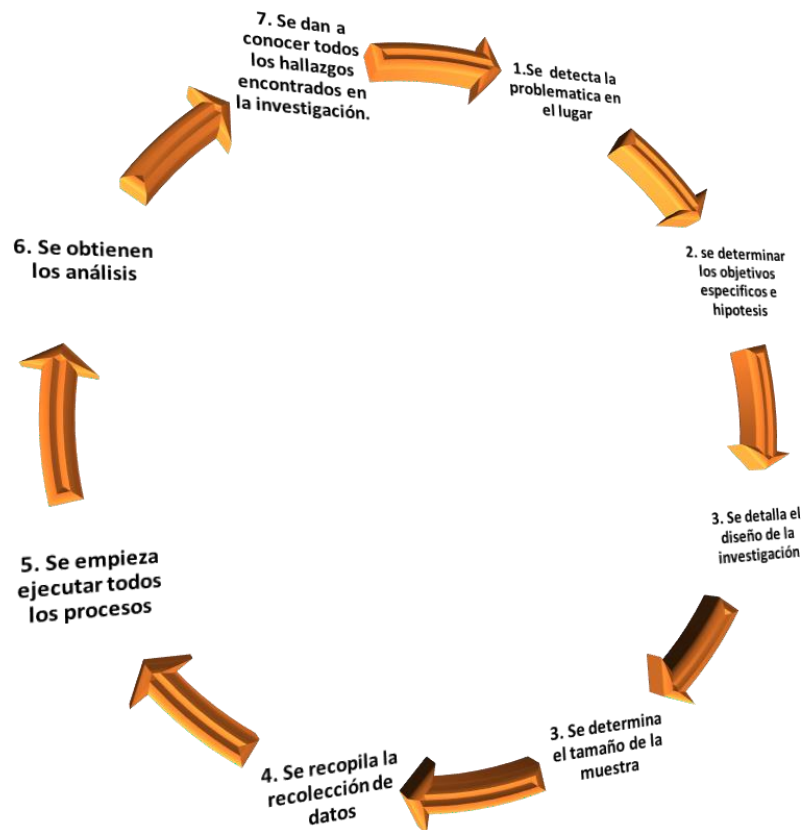
Carmena (2005) manifestó que los procedimientos es el listado de actividades relevantes que forman parte de la investigación de las cuales son desarrolladas en un determinado tiempo con el propósito de evitar problemas o conflictos.

Los procedimientos que realizaron en la investigación, posteriormente de evaluar y validar el cuestionario fueron los siguientes:

1. Para recolectar los datos se ejecutó un cuestionario que fue enviado por medio de WhatsApp a cada de los trabajadores.
2. Se clasificaron todos los datos obtenidos.
3. Se resolvió sistematizar la información recolectada.
4. Se examinaron los datos obtenidos.
5. Se realizó la interpretación con todos los datos sistematizados.
6. Finalmente, se realizaron las conclusiones y recomendación de la investigación.

**Figura 2**

*Procedimiento de la recogida de datos.*



Para el desarrollo de la presente investigación se tuvo que pedir el permiso de la empresa (call center) Peripharia, para la ejecución del trabajo de tal manera de poder detectar cuales son las carencias que se tiene en la organización.

### **3.4. Método de análisis de datos**

Está conformado por varios programas que procesan datos de investigación (cualitativos y cuantitativos). Tiberius (202) manifestó que los métodos estadísticos se enfrentan a una tarea delicada. Antes de recopilar datos numéricos, es decir, el material sobre el que trabajan los métodos estadísticos, se deben caracterizar las unidades de cálculo o medida, es decir. deben definirse las unidades estadísticas.

#### **Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva es un grupo de técnicas constituidas por (números y gráficos) traídas para relatar y examinar un conjunto de datos sin poder sacar conclusiones anticipadas sobre la población a la que pertenecen. Faraldo (2013) planteó que se ocupa de las condiciones bajo las cuales las inferencias desenterradas de una muestra son válidas para extraer inferencias sobre la población de utilidad.

#### **Estadística inferencial**

Gutiérrez (2016) planteó identificar los diversos métodos y procedimientos utilizados en la investigación estadística inferencial para proporcionar o ampliar información sobre nuestra población entera.

### **3.5. Aspectos éticos**

De acuerdo al código de ética de la Universidad César Vallejo (2022) tiene un cargo esencial y obligatorio que universidad debe realizar tomando en cuenta los siguientes aspectos como las normas que se encargan que realicen buenas prácticas, principios éticos de cada estudiante como la responsabilidad honestidad, el buen uso de la recolección de datos, la elaboración de la investigación entre otros aspectos relevantes que conllevan a la transparencia de la investigación.

En cuanto al propósito de la investigación está en función a la problemática la cual se le da respuesta a la problemática o la necesidad encontrada en la organización



de rubro (call center) es por ellos que se genera aportaciones, estrategias que ayuden a mejorar a la organización.

La investigación generada mantiene oculto el nombre de la organización, pero si está enfocada propuesta de mejora para las empresas dedicadas al rubro de telecomunicaciones (call center).

Según el Artículo 8° nos indica que para difundir el trabajo o los resultados es necesario contar con el consentimiento del gerente, pero de no ser así solo es necesario dar a conocer las características que estas poseen la realidad problemática que detectó en la organización.

De acuerdo al Artículo 10° de la política antiplagio, es primordial realizar la averiguación de información de datos relevantes correspondientes a las variables de investigación: (a) aprendizaje organizacional y (b) comunicación efectiva, cumpliendo con ciertos criterios que se solita la universidad tales como: libros, revistas, tesis entre otros, donde se pudo pasar el programa turnitin para obtener el grado de similitud con otros trabajos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 6**

*Estadísticos descriptivos*

	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	PROMEDIO	COEFICIENTE VARIABILIDAD
<b>V1: Aprendizaje organizacional</b>	<b>0.48</b>	<b>2.53</b>	<b>0.20</b>
Orientación a equipo	0.58	2.27	0.26
Sistemas	0.55	2.58	0.22
Aprendizaje	0.31	2.76	0.12
<b>V2: Comunicación Efectiva</b>	<b>0.42</b>	<b>2.68</b>	<b>0.17</b>
Comunicación masiva	0.31	2.90	0.12
Comunicación organizacional	0.54	2.45	0.22

#### Interpretación

Dentro de los promedios de las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva se obtuvo un promedio para la primera variable un promedio de 2.53 y para la segunda variable un promedio de 2.68. De esta manera, se tuvo en cuenta que para la dimensión de la variable uno el promedio más bajo fue Orientación a equipo ya que presentó un promedio de 2.27, debido a que si la empresa comunica a través de cuadros comparativos entre todo el equipo de trabajo detallando cuales son resultados de cada integrante generaría competencia y darían su máximo rendimiento; para la dimensión de la variable dos el promedio más bajo resultó la comunicación organizacional con 2.45, debido a que si la empresa proporciona feedback para cada uno de sus colaboradores de manera constante se lograría mejorar el nivel de atención según el requerimiento de cada persona en cuanto a la consulta solicitada; ahora bien en cuanto a los promedios más altos de las dimensiones, para la primera variable fue aprendizaje con 2.76, referente a que la empresa genera confianza con los trabajadores en que puedan desarrollar sus actividades sin necesidad de estar en un ambiente físico de la empresa así mismo, entrenará rápidamente a la nueva modalidad de teletrabajo; para la segunda variable fue comunicación masiva con 2.90 debido a la empresa manifestara a inicio de mes cuales son las metas que se tienen que cumplir, los niveles de medición que se van a desarrollar con cada uno de los trabajadores en base a la antigüedad al mismo tiempo monitorear constantemente.

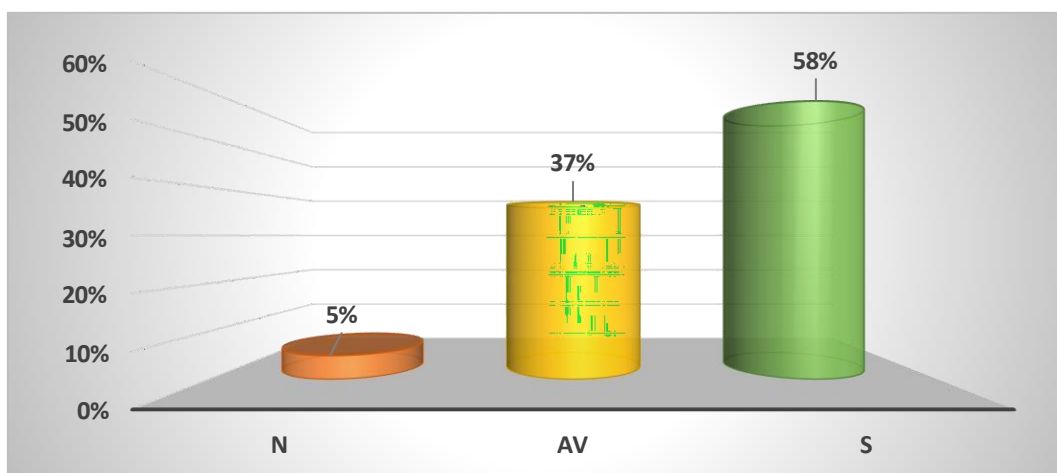
**Tabla 7a**

*Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	Frec.	%	% val.	% acum.
<b>N</b>	13	5%	5%	5%
<b>AV</b>	100	37%	37%	42%
<b>S</b>	157	58%	58%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### Interpretación

El 58% de los encuestados revelaron que siempre (S) existe una manera de contribuir a la sostenibilidad empresarial y esto es gracias a una nueva forma de trabajo (remoto), mientras que un 37% expresó que a veces (AV) se tiene que enviar un detallado sobre los avances del trabajo con el propósito de cumplir con los objetivos de la empresa, un 5% confirma que la empresa los motiva con recompensas a las personas que cumpla con los desafíos de la organización. Alba (2019) manifiesta que el aprendizaje organizacional es de vital importancia ya que permite a la empresa obtener y utilizar nuevos conocimientos, instrumentos, comportamientos y valores. Si la empresa no se hubiera sumado a la nueva modalidad del teletrabajo; entonces no existiría el aporte a la sostenibilidad empresarial y hubiera disminuído un 58% mientras que el 42% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100.

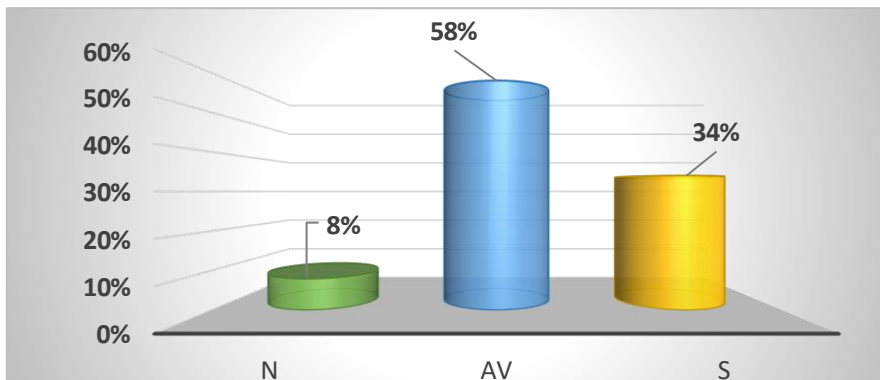
**Figura 8a**

*Nivel de orientación al equipo mediante el aprendizaje a equipo de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>	<b>% val.</b>	<b>% acum.</b>
<b>N</b>	7	8%	8%	8%
<b>AV</b>	52	58%	58%	66%
<b>S</b>	31	34%	34%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 4**

*Nivel de orientación al equipo mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*



### **Interpretación**

El 58% de los encuestados declaró que A veces (**AV**) la empresa verifica la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores, mientras que el 34% determinó que Siempre (**S**) la empresa les facilita un cuadro sobre desempeño generado en el mes y un 8% expresó que Nunca (**N**) son recompensados por el cumplimiento de sus objetivos durante el fin de mes. Martínez (2018) hace referencia que es la capacidad de participar y trabajar con un equipo de personas liderando con una meta en común subordinados los intereses personas con los objetivos del equipo de trabajo. Si la empresa comunica a través de cuadros comparativos entre todo el equipo de trabajo detallando cuales son resultados de cada integrante genera competencia entre ellos logrando así el máximo rendimiento y a su vez generar recompensa por todo lo cumplido, entonces los trabajadores que desconocen la información de su desempeño disminuirán un 8% mientras que el 92% encuestados se encuentren conforme de obtener información de su avance aumentará en llegar a un 100%.

**Tabla 8b**

*Interpretación de los componentes de las brechas aprendizaje organizacional desarrollado mediante la orientación a equipo y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

(%)	(CR)	(OBJ)	(NECB)	(EV)
8%	N	(LP)	9% (RE)	0.08
58%	AV	(MP)	58% (RE)	0.66

**Tabla 8c**

*Objetivos y estrategias generadas a **Orientación a equipo** desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO								
100%	Martínez (2018) mencionó que son estructuras y procedimientos que permiten a la empresa recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño ya sea individual como trabajo en conjunto. Por otro lado, surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos de cada persona.								
	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Establecer capacitaciones a nuevos empleados.</td> <td>Fotografías.</td> </tr> <tr> <td>2. Determinar 1 hora semanal para evaluaciones con el área de calidad recibir Feedback.</td> <td>Lista de horario efectivos para evaluaciones.</td> </tr> <tr> <td>3. Determinar nuevas oportunidades.</td> <td>Lista de registro de los trabajadores.</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	1. Establecer capacitaciones a nuevos empleados.	Fotografías.	2. Determinar 1 hora semanal para evaluaciones con el área de calidad recibir Feedback.	Lista de horario efectivos para evaluaciones.	3. Determinar nuevas oportunidades.	Lista de registro de los trabajadores.
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN								
1. Establecer capacitaciones a nuevos empleados.	Fotografías.								
2. Determinar 1 hora semanal para evaluaciones con el área de calidad recibir Feedback.	Lista de horario efectivos para evaluaciones.								
3. Determinar nuevas oportunidades.	Lista de registro de los trabajadores.								
8% N									
	<b>ESTABLECER CAPACITACIONES A TODO EL PERSONAL DEL ÁREA</b>								
	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4. Establecer evaluaciones.</td> <td>Publicación en plataforma.</td> </tr> <tr> <td>5. Publicar reportes sobre el desempeño grupal e individual.</td> <td>Screenshot de la publicación</td> </tr> <tr> <td>6. Ayudar a resolver conflictos entre los trabajadores.</td> <td>Registro de evidencia</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	4. Establecer evaluaciones.	Publicación en plataforma.	5. Publicar reportes sobre el desempeño grupal e individual.	Screenshot de la publicación	6. Ayudar a resolver conflictos entre los trabajadores.	Registro de evidencia
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN								
4. Establecer evaluaciones.	Publicación en plataforma.								
5. Publicar reportes sobre el desempeño grupal e individual.	Screenshot de la publicación								
6. Ayudar a resolver conflictos entre los trabajadores.	Registro de evidencia								
8% N +58% AV									
<b>34% SIEMPRE</b>	<b>ALIADOS</b>								

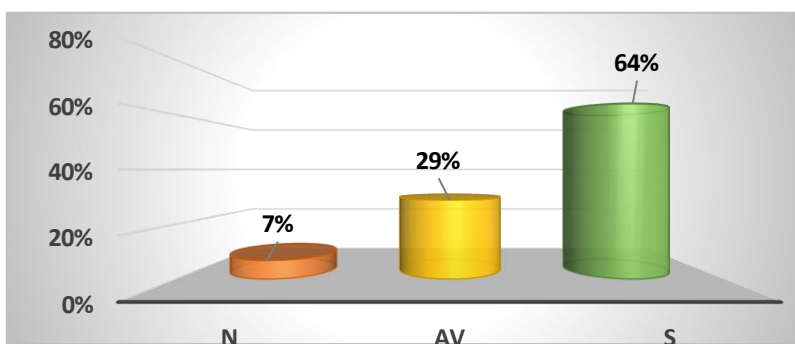
**Tabla 9a**

*Nivel de sistemas sociales mediante el aprendizaje organizacional de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	Frec.	%	% val.	% acum.
N	6	7%	7%	7%
AV	26	29%	29%	36%
S	58	64%	64%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 5**

*Nivel de sistemas sociales mediante el aprendizaje organizacional de una empresa gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### Interpretación

El 64% de los encuestados reveló que Siempre (S) la empresa les proporcionó equipos de trabajo (pc, headphone, cámaras, escritorios entre otros equipos) para desarrollar el trabajo remoto, mientras que el 29% determinó que A Veces (AV) logran adaptarse a los cambios generados por la pandemia y un 7% expresó que Nunca (N) la empresa les proporciona un avance sobre los trabajos que pueden realizar durante el día con el fin de cumplir la meta del mes. Cevallos (2018) manifiesta es un conjunto de datos que están interrelacionados con el propósito de cumplir los objetivos comerciales. Ayuda a encargarse y administrar los datos e información que componen el negocio para garantizar un uso adecuado y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización. Si la empresa implementa todo lo necesario para poder desarrollar sus actividades y a su vez les faciliten aplicativos donde puedan colar información de lo avanzado entonces los colaboradores que no cuenten con equipamiento necesario para desarrollar sus labores disminuirán un 36%, mientras que el 64% de encuestados que se encuentran conformes aumentará para lograr llegar al 100%.

**Tabla 9b**

*Interpretación de los componentes de las brechas sistemas sociales desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

(%)	(CR)	(OBJ)	(NECB)	(EV)
7%	N	(LP)	7% (RE)	0.07
29%	AV	(MP)	29% (RE)	0.36

**Tabla 9c**

*Objetivos y estrategias generadas a **sistemas** desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Cevallos (2018) manifestó que es un conjunto de datos que están interrelacionados para alcanzar los objetivos comerciales. Facilita que los participantes de las organizaciones utilicen las herramientas digitales solo con el fin laboral ya garantizar el uso adecuado.	
	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV	1. Establecer programas con simulaciones para nuevas actualizaciones en la plataforma.	Formularios Google (registro de datos).
	2. Establecer control sobre el acceso que se tiene en los pc (páginas que no tienen relación con el trabajo, evitar distracciones).	Acceso remoto (AnyDesk, Team Viewer).
	3. Revisión de equipos mensualmente, a cargo del encargado de sistemas.	TI (servicio técnico virtual).
	<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV +16% CN	4. Establecer programas de capacitaciones con temas referentes lo básico en Word, Excel, enviar archivos entre otros.	Formularios Google (registro de datos).
	5. Realizar capacitaciones con todos los trabajadores para la enseñanza del uso de plataforma.	Formularios Google (registro de datos). Fotografía
	6. Ofrecer bono de internet con el fin de mejorar las actividades.	Fotografía
64% SIEMPRE	<b>ALIADOS</b>	

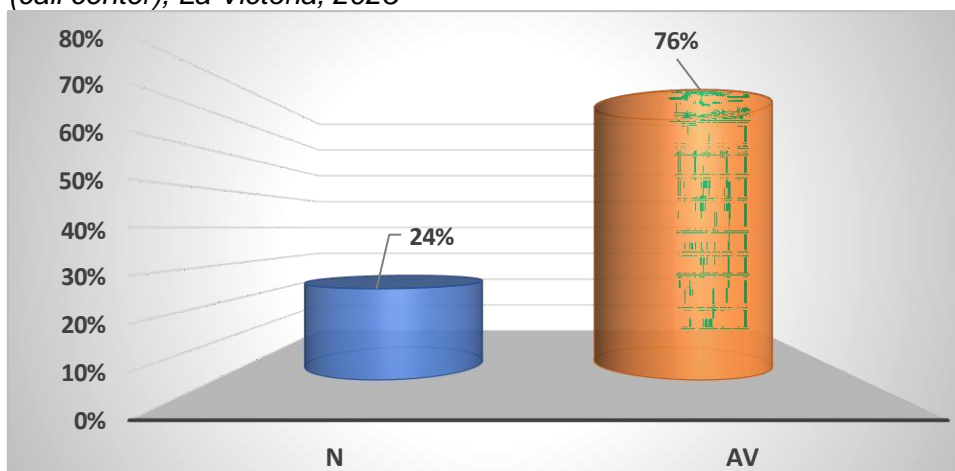
**Tabla 10a**

*Nivel de flujo de aprendizaje desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

	<b>Frec.</b>	<b>%</b>	<b>% val.</b>	<b>% acum.</b>
<b>N</b>	0	0%	0%	0%
<b>AV</b>	22	24%	24%	24%
<b>S</b>	68	76%	76%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 6**

*Nivel de aprendizaje organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### **Interpretación**

El 76% de los encuestados manifestó que Siempre (S) los trabajadores se sienten comprometidos en ejecutar todas sus actividades requeridas en la nueva modalidad del teletrabajo, mientras que el 24% determinó que A Veces (AV) puede tardar en adaptarse rápidamente a los cambios generados por la pandemia. Figueroa (2018) manifiesta que es el proceso de adquirir nuevos conocimientos (por medio de experiencia, concepto, visual entre otras maneras de adquirir conocimientos) que genera desarrollar competencia con las personas que conforman la empresa, puesto esto conlleva a construir una amplia base de conocimientos abarcando todos los temas que ayuden a mejorar la empresa. si la empresa genera confianza con los trabajadores en que puedan desarrollar sus actividades sin necesidad de estar en un ambiente físico de la empresa así mismo, entrenará rápidamente a la nueva modalidad de teletrabajo disminuirá un 24%, mientras que el 76% de encuestados que se encuentran conformes con el nuevo método de trabajar aumentará hasta llegar al 100%.



**Tabla 10b**

*Interpretación de los componentes de las brechas aprendizaje desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

(%)	(CR)	(OBJ)	(NECB)	(EV)
0%	N	(LP)	9% (RE)	0
24%	AV	(MP)	58% (RE)	0.24

**Tabla 10c**

*Objetivos y estrategias generadas a favor del **aprendizaje** desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	<p>Figuroa (2018) manifiesto que identifica nuevas ideas y conocimientos que se puedan utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional y operativo. El aprendizaje es constante y puede ser adquirido de diversas maneras, visual, conocimientos, experiencias.</p>	
<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b>		
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV	<p>1. Realizar debates de intercambiar de argumentos de los miembros de la empresa.</p> <p>2. Recompensar a los trabajadores con bonificaciones, vales a supermercados.</p> <p>3. Fomentar la interacción de todo el personal (generar un ambiente agradable compartir).</p>	<p>Fotografías</p> <p>Fotografías</p> <p>Encuestas en formulario Google.</p>
<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV +16%	<p>5. Fomenta el crecimiento de todos tus colaboradores.</p> <p>6. Creación de Phillips 66.</p> <p>7. Establecer programas de capacitaciones (virtuales y presencial).</p>	<p>Evaluaciones escritas – orales.</p> <p>Fotografías.</p> <p>Fichas de registro en Google - fotografías.</p>
53% SIEMPRE	<b>ALIADOS</b>	

---

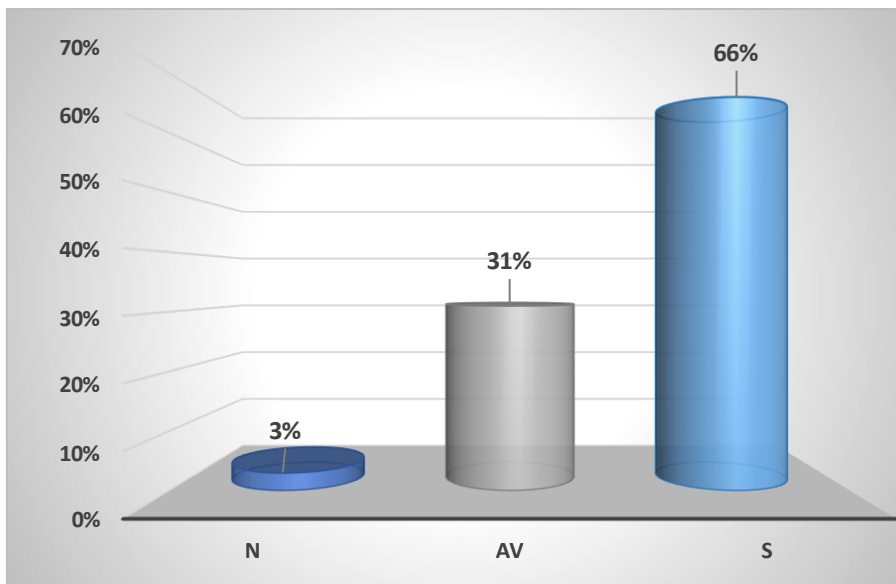
**Tabla 11a**

*Nivel de comunicación efectiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	Frec.	%	% val.	% acum.
<b>N</b>	2	2%	2%	2%
<b>AV</b>	18	20%	20%	22%
<b>S</b>	70	78%	78%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Nivel de comunicación efectiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### **Interpretación**

El 66% de los encuestados manifiestan que siempre (S) a inicios de mes el supervisor encargado del área los reúne ya sea de manera presencial o virtual para informar las metas que se tiene que cumplir, mientras que un 34% expresó que nunca (N) y a veces (AV) la organización implementa sistemas que ayuden a con los requerimientos de cada área. Hernández (2014) manifestó que la comunicación forma parte de la vida de cada persona ya que de alguna manera siempre se utilizara la comunicación para expresarnos dentro y fuera de la empresa, hacer productiva la información y lograr los objetivos que trasados. Si la empresa no desarrollara reuniones a inicios del mes sobre los objetivos se disminuiría un 66% mientras que el 34% de los encuestados que no se encuentran conformes aumentará hasta lograr llegar a un 100%.

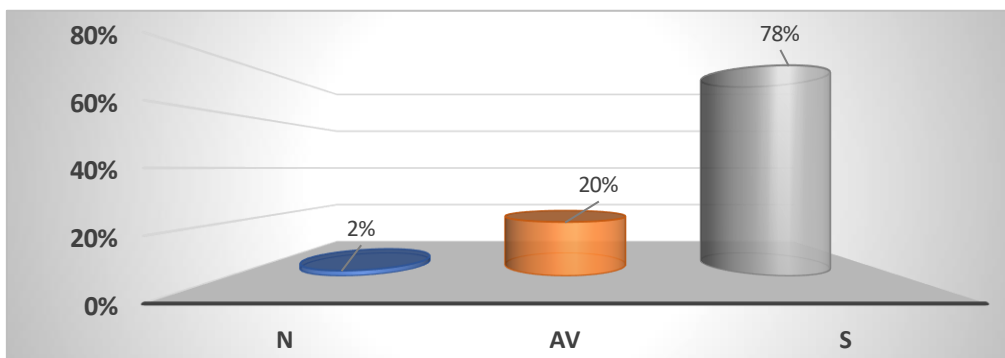
**Tabla 12a**

*Nivel de comunicación masiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	Frec.	%	% val.	% acum.
<b>N</b>	2	2%	2%	2%
<b>AV</b>	18	20%	20%	22%
<b>S</b>	70	78%	78%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 8**

*Nivel de comunicación masiva desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### Interpretación

El 78% de los encuestados manifestó que siempre (S) la empresa les proporcionó manual físico o virtual para que accedan a todas las actualizaciones que se realizan con el fin de dar una mejor atención, mientras que el 20% determinó que a veces (AV) la organización pasan por alto el enviar recordarlos del cumplimiento de cuáles son las metas del mes para que se puedan cumplir, y un 7% expresó que nunca (N) el jefe inmediato convocó al equipo de trabajo a reuniones a inicio de mes para establecer las metas en función a la antigüedad de los trabajadores. Domínguez (2018) manifestó que permanente que genera mensajes y noticias de manera específica, coherente, directa y sincera, para los públicos internos y externos de la empresa. Si la empresa manifestara a inicio de mes cuales son las metas que se tienen que cumplir, los niveles de medición que se van a desarrollar con cada uno de trabajadores en base (antigüedad que tiempo trabajando) así mismo monitorear constantemente el avance de cada uno de los trabajadores se lograría disminuir un 22% mientras que el 88% se encuentra conformes de ser evaluados y aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 12b**

*Interpretación de los componentes de las brechas comunicación masiva desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

(%)	(CR)	(OBJ)	(NECB)	(EV)
2%	N	(LP)	2% (RE)	0.02
20%	AV	(MP)	20% (RE)	0.22

**Tabla 12c**

*Objetivos y estrategias generadas a favor de **comunicación masiva** desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Domínguez (2018) manifiesto que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse mientras realizan sus actividades cotidianas.	
	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUALES - PRESENCIALES</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV	1. Dar soluciones rápidas a los conflictos que puedan ocurrir con los trabajadores.	Carta de compromiso
	2. Organizar reuniones individuales.	Ficha de registro
	3. Incentivar la comunicación ascendente.	Fotografía
	<b>IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DINÁMICAS</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV +16% CN	4. Fomentar la participación de todo el grupo de trabajo.	Carta de compromiso
	5. Favorecer la transparencia (honestidad y dirigirse con respecto).	Carta de compromiso
	6. Acompañar a cada proceso a cada uno de los trabajadores.	Fotografías y cronograma de actividades
53% SIEMPRE	<b>ALIADOS</b>	

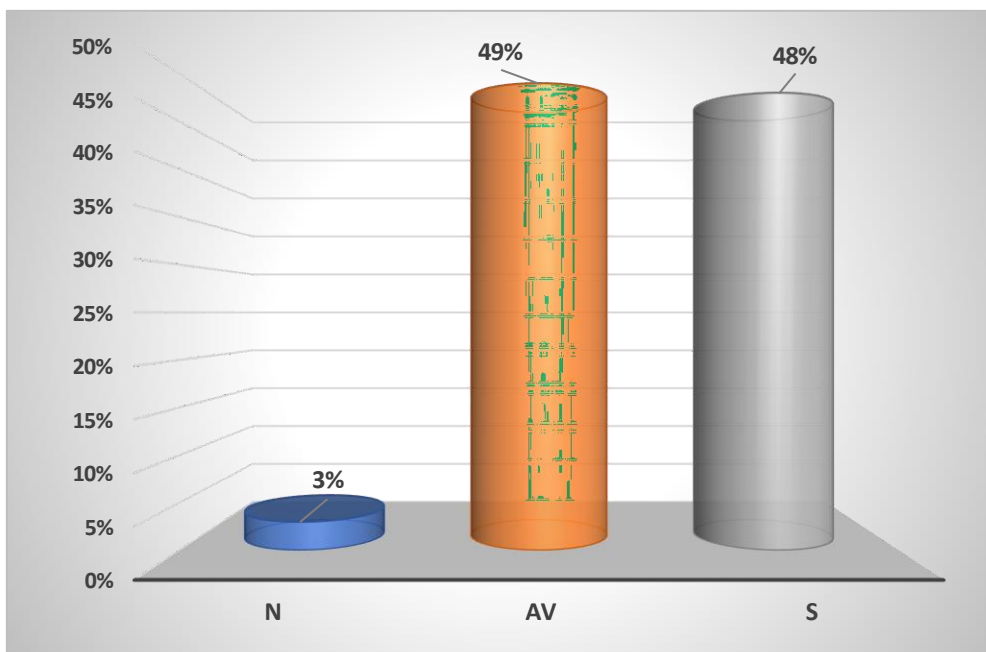
**Figura 13a**

*Nivel de comunicación organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*

	Frec.	%	% val.	% acum.
<b>N</b>	2	3%	3%	3%
<b>AV</b>	29	49%	49%	52%
<b>S</b>	29	48%	48%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

**Figura 9**

*Nivel de comunicación organizacional desarrollado por una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023*



### **Interpretación**

El 52% de los encuestados manifestó que nunca (N) y a veces (AV) la organización puede facilitar un sistema de información del requerimiento que necesita cada área para poder desempeñar mejor su labor, mientras que el 48% determinó que siempre (S) la organización informa a su personal sobre la estructura lineamientos que tiene que seguir según el servicio solicitado. Si la empresa proporciona feedback para cada uno de sus colaboradores de manera constante se lograría mejorar el nivel de atención según el requerimiento de cada persona en cuanto a la consulta solicitada de acuerdo a ellos disminuirá un 52% de contar con todo el requerimiento que necesita cada área, mientras que el 48% de encuestados que se encuentran conformes aumentará hasta llegar al 100%.

**Tabla 13b**

*Interpretación de los componentes de las brechas comunicación organizacional desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023*

(%)	(CR)	(OBJ)	(NECB)	(EV)
3%	N	(LP)	3% (RE)	0.03
49%	AV	(MP)	49% (RE)	0.52

**Tabla 13c**

*Objetivos y estrategias generadas a favor de la **comunicación organizacional** desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Traverso (2017) planteó que es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambiar información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que facilita lograr los objetivos trazados y a su vez tener una buena relación con nuestros clientes.	
<b>IMPLEMENTAR ACTIVIDADES INTEGRADORAS</b>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% AV	1. Desarrollar la empatía (mostrar interés por el desarrollo del equipo).	Fotografía
	2. Formación en equipo (con los colaboradores adecuados, aquellos que cumplan en tiempo y forma con las funciones de su rol).	Fotografía
	3. Dinámicas de Grupo para Conocerse Mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida). Formación en equipo	Fotografía Lista de registro
<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% AV +16% CN	4. Contagiar la pasión por el trabajo, dar el ejemplo y motivar a los trabajadores.	Fotografía
	5. Evaluaciones didácticas para captar su mayor atención.	Formularios Google (registro de datos).
	6. Proporcionar material informativo actualizado todos los meses para mejorar la atención al cliente.	Fotografías y cronograma de actividades
<b>53% SIEMPRE</b>	<b>ALIADOS</b>	

## 4.2. Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el período 2023.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

Montes et al. (2021) manifestó que los métodos se utilizan en situación específicas donde se quiere lograr observar la representación de información con la intención de establecer similitudes o discrepancias entre las variables de estudio.

### Significancia y decisión

Si el valor de p-valor < 0.05, se procede a rechazar H<sub>0</sub> y se acepta la H<sub>1</sub>

Si el valor de p-valor > 0.05, se procede a aceptar H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>

### Nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ ; intervalo 95%

**Tabla 13**

*Correlación de la variable aprendizaje organizacional y la variable comunicación efectiva*

		V1_APRENDIZAJE_ORGANIZACIONAL	V2_COMUNICACIÓN_EFECTIVA
V1_APRENDIZAJE_ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_COMUNICACIÓN_EFECTIVA	Rho de Spearman	-0.247	—
	gl	28	—
	valor p	0.188	—

**Nota.** \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001



## Análisis

La variable aprendizaje organizacional con la variable comunicación efectiva es de -0.247 correlación negativa considerable ya que el valor de p-valor es mayor que 0,05 (0.188), se procede a aceptar (H0) y se asume que no existe relación directa entre las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva y se rechaza la (H1), indicando que el valor de Rho de Spearman sea menor significa el aprendizaje organizacional influye en la comunicación efectiva.

## Prueba de hipótesis específicas

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

**H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

**Tabla 14**

*Correlación entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación masiva*

		V1_APRENDIZAJE_ORG ANIZACIONAL	V2_D1_Comu nicación masiva
V1_APRENDIZAJE_ORG ANIZACIONAL	Rho de Spear man	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D1_Comunicación masiva	Rho de Spear man	0.105	—
	gl	28	—
	valor p	0.581	—

**Nota.** \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

## Análisis

La variable aprendizaje organizacional con la dimensión comunicación masiva es de 0.105 correlación positiva media ya que el valor de p-valor es mayor que 0,05(0.581), se procede a aceptar la (H0) y se asume que no existe relación directa entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación masiva y se acepta la (H1), indicando que el valor de Rho de Spearman es correlación positiva media.

## Prueba de hipótesis específicas

**H0:** No existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

**HE2:** Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

**Tabla 15**

*Correlación entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación organizacional*

		V1_APRENDIZAJE_ORGANIZACIONAL	V2_D2_Comunicación organizacional
V1_APRENDIZAJE_ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D2_Comunicación organizacional	Rho de Spearman	-0.460 *	—
	gl	28	—
	valor p	0.011	—

**Nota.** \* p < .05, \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

## **Análisis**

La variable aprendizaje organizacional con la dimensión comunicación organizacional es de -0.460 correlación negativa media ya que el valor de p-valor es menor que 0,05(0.011), se procede a rechazar la (H0) y se asume que existe relación directa entre la variable aprendizaje organización y dimensión comunicación organizacional y se acepta la (H1), indicando que el valor de Rho de Spearman es de correlación negativa media se asume que no existe relación directa entre la variable aprendizaje organizacional y comunicación organizacional.

## V. DISCUSIÓN

### Primera

Como hipótesis general se determinó si existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Se tuvo como Objetivo general establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,05 (0.188), se procede a aceptar (H0) y se asume que no existe relación directa entre las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva y se rechaza la (H1). Además, la correlación que tienen las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva es de -0.247 por tal motivo se indica que poseen una correlación negativa media. Ante ello, se acepta la H0 del estudio en donde señala que no existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Según Cardenas (2021) tuvo como objetivo describir el proceso de adaptación en el aprendizaje utilizando herramientas digitales. El método utilizado es cualitativo, tipo básico y de diseños fenomenológicos, conformado por 10 alumnos, nivel básico, instrumento utilizado entrevista para recopilar información utilizando guías de entrevista como herramienta. Se concluyó que el proceso de adaptación de los alumnos de 5to grado el aprendizaje virtual mejoró victoriosamente gracias a las herramientas digitales, mientras que la relación entre la comunicación sincrónica fue beneficiosa para el desarrollo de los alumnos. De acuerdo con Cardenas poder describir y analizar cuáles son las estrategias de aprendizaje que se tiene que implementar dentro del centro de trabajo con el propósito de mantener un personal alineado con todo lo que enseña y se mantenga un nivel competitivo dentro de la organización. Según Gardner (1963) planteó en su teoría que existen inteligencias múltiples que todo ser humano posee ocho inteligencias puesto que no todos aprendemos ni procesamos la información (formas de aprendizaje) de la misma manera. Blanco (2015) manifestó que es el proceso mediante el cual una organización adquiere y

mejora continuamente conocimientos, habilidades, actitudes y valores, con el objetivo de adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios y desafíos del entorno. Por otro lado, implica no solo la adquisición individual de conocimientos y habilidades, sino también la creación y transferencia de conocimientos y la construcción de una cultura de aprendizaje en la organización. Por ello, es necesario fomentar la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo y promover la experiencia e innovación. Implementar capacitaciones a los nuevos empleadores. Asimismo, poder determinar 1 hora semanal para evaluaciones con el área de calidad recibir Feedback con el fin mejorar constantemente.

## **Segunda**

En la primera hipótesis específica 1 se determinó si existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Se tuvo como primer objetivo específico determinar la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,05 (0.581), se procede a rechaza (H0) y se asume que no existe relación directa entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación masiva y se acepta la (H1). Además, la correlación que tiene la variable aprendizaje organizacional con la dimensión comunicación masiva es de 0.105. Por tal motivo se indica que poseen una correlación positiva media. Ante ello se procede a aceptar la (H0) y se asume no existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Según Sánchez (2019) tuvo como objetivo recoger datos sobre el impacto de los medios de comunicación en la población de Huacho. El método que se utilizo fue cuantitativo, ya que se utilizaron técnicas de recolección de datos y estadística descriptiva para confirmar los objetivos, se aplicó a nivel descriptivo, no experimental, diseño transversal, se utilizaron dos cuestionarios para el muestreo. Se encuestaron aleatoriamente 315 personas. Se puede determinar que los

pobladores de Huacho les dan menor importancia a las vías de comunicación en la ciudad, las diferentes vías de comunicación afectan al 71.11% de los pobladores de la zona. Se puede finalizar que la influencia de los medios (tanto audiovisuales como escritos) es muy baja en la provincia de Huacho. De acuerdo con Sánchez que la comunicación masiva es dar a conocer a toda una población un mensaje entendible y preciso también en las organizaciones por medio de programas (aplicativos donde se anuncia cualquier actualización) con el fin de manejar un mensaje. Domínguez (2018) manifiesto que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse, mientras realizan sus actividades, todos los días estamos rodeados por los medios de comunicación masiva. Por otro lado, fomentar la participación de todo el grupo de trabajo. Por otro lado, acompañar a cada proceso a cada uno de los trabajadores.

### **Tercera**

En la segunda hipótesis especifica 2 existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Se tuvo Como segundo Objetivo específico determinar la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. A través de la Prueba Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,05(0.581), se procede a aceptar la (H0) y se asume que no existe relación directa entre la variable aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación masiva y se acepta la (H1). Además, la correlación que tiene la variable aprendizaje organizacional con la dimensión comunicación organizacional es de -0.460. De tal manera se indica que poseen una correlación negativa media. Ante ello se procede a rechazar la (H0) y se asume que existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023. Castillo (2021) tiene como propósito determinar la relación entre las variables de comunicación interna y la cultura

organizacional en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Educación, en la Universidad Nacional de Piura. El método utilizado es transversal, diseño transversal, y la muestra estuvo conformada por: 1 administrador, 4 docentes y 181 estudiantes. El método fue la encuesta y el instrumento utilizado fueron 2 cuestionarios. Una comunicación organizacional bien estructurada fomenta un mejor ambiente de trabajo con todos los miembros de la organización, generando mejor productividad en cualquier organización. Se obtuvo una correlación positiva, aunque no estadísticamente significativa, entre la comunicación organizacional y la cultura organizacional. Un hallazgo interesante es que la implementación de mecanismos basados en la comunicación organizacional planifica fortalecer la cultura organizacional en las escuelas. Por otro lado, se hayo que el 50% de los docentes, administrativos y estudiantes pensaban que los estudiantes que la escuela de negocio contaba con un nivel moderado en el ambiente de trabajo en donde se tenía comodidad al desempeñar su trabajo. De acuerdo con Castillo la comunicación organización es la clave fundamental para cual negocio tanto interno como externamente para mantener una relación solida con todos los miembros del equipo. Traverso (2017) planteó que es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambian información, para que sea más efectiva dentro y fuera de la empresa y así facilitar el cumplimiento de los objetivos trazados y a su vez se tenga una buena relación con nuestros clientes. Implementar la formación en equipo (con los colaboradores adecuados, aquellos que cumplan en tiempo y forma con las funciones de su rol). Por otro lado, realizar dinámicas de grupo para Conocerse Mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida). Formación en equipo para alcanzar con los objetivos que plantea la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se estableció estadísticamente ( $p\text{-valor} > 0,05$ ) que no existe relación entre aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en el distrito de la Victoria durante el periodo 2023.

### **Segunda**

Se determinó que existe relación de 10.5% entre la variable aprendizaje organización y la dimensión comunicación masiva (considerando como correlación positiva media) en una empresa de gestión de datos (call center).

### **Tercera**

Se determinó estadísticamente ( $p\text{-valor} > 0,05$ ) que no existe relación entre aprendizaje organizacional y la dimensión comunicación organizacional en una empresa de gestión de datos (call center).



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

Se recomienda al jefe de campaña del call Center dedicado a la atención al cliente, comunicar de forma detallada el progreso del rendimiento de cada uno de los colaboradores del área asignada por lo que de esta manera se genera un monitoreo con el propósito de detectar posibles falencias y trabajar en ellas asimismo, socializar a los colaboradores cuál debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio o consulta solicitada con el propósito de tener a todo el personal alineado en la estructura de atención (consultas, reclamos) con el fin no tener llamadas recurrentes del mismo cliente con dicha consulta.

### **Segunda**

Se recomienda al jefe de la campaña de La empresa gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores con el fin trabajar en conjunto para poder cumplir con las metas del mes que se plantean por otro lado la empresa debe dar a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo con el fin de todos manejar una misma comunicación (tener una misma respuesta) estar alineados y transmitir seguridad a los clientes.

### **Tercera**

Se recomienda al jefe de la campaña de La empresa informar que a todos aquellos equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados con el propósito de valorar y recomenzar su trabajo de los trabajadores, asimismo, la empresa deberá contar con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo con la intención de que los miembros de la empresa tengan a su disponibilidad el material que requieren para desempeñar su labor de manera correcta.

## VIII. PROPUESTA

La siguiente propuesta se realizó con el propósito de mejorar el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa gestión de datos (call center), debido a que se idéntico que es el mayor problema que existe dentro de este rubro y por lo que muchos trabajadores no saben que responder al momento que se le hace alguna pregunta con respecto al tema, no están alineados al momento de dar información a las consultas de los clientes.

Ante ello, se determinaron las siguientes dimensiones a causa de la problemática encontrada en el centro de trabajo, para poder afianzar las estrategias y actividades propuestas se realizaron diferentes investigaciones de distintos autores para poder dar soluciones. Mediante los resultados obtenidos dentro de la investigación se determinó que los trabajadores tienen hacer mejor su trabajo cuando hay una motivación que los impulse a cumplir con todos los roles encomendados por su supervisor del área por ellos, se pusieron diversas actividades para aminorar esta problemática dentro de la organización, de las cuales las principales propuestas es fomentar el trabajo en equipo (dinámicas grupales), motivar a los trabajadores con incentivos que incrementan la productividad.

El modelo de Aprencomuni se enfoca en la relación a la problemática encontrada dentro de la empresa gestión de datos (call center), conformada por la unión de las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva, por las cuales se clasificaron en 3 dimensiones la primera variable y la segunda variable en dos dimensiones. Del mismo modo, para respaldar la investigación se estudiaron diferentes modelos, teorías que proporcionaron ideas, métodos, conceptos, conocimientos. A continuación, se muestra el siguiente modelo, ver figura 10.

Figura 10  
 Modelo Aprecomuni para el éxito de las empresas – basado en plataforma Canva



## REFERENCIAS

- Alique, M., & Pedro. (2022). Competencias digitales avanzadas. Editorial Paraninfo.<https://books.google.com.pe/books?id=E4N8EAAAQBAJ&pg=PA44&dq=comandos+y+operadores+de+b%C3%BAqueda&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwjA2rHmjub6AhVjA7kGHcorCMUQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=comandos%20y%20operadores%20de%20b%C3%BAqueda&f=false>
- Aparcana Pumayalla, Y. E. (2018). La comunicación efectiva para mejorar los procesos de gestión educativa
- Aramendia, G. (2020). Análisis de Mercado. Editorial Elearning.
- Astrês Fernandes, M., Cruz Araújo, A. A., Castelo Branco de Oliveira, A. L., & Cristina Pillon, S. (2021). Comunicación y relaciones interpersonales entre trabajadores de la salud en la pandemia COVID-19. *Cultura de Los Cuidados*, 25, 72–80. <https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06>
- Balmón, F., & MANUEL. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Editorial Paraninfo.
- Bravo A. 2021. “Comunicación Efectiva a Través de La Virtualidad En La Formación Universitaria.” *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* 8 (June): 1–30. [40&lang=es&site=ehost-live](https://doi.org/10.14198/cuid.2021.esp2.06).
- Bravo, A. (2022). CRM y gestión de atención en la comunicación efectiva a padres de familia en una Institución Educativa de Chincha, 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77559>
- Bravo, Y. (2021). Comunicación efectiva e imagen corporativa del Seguro Integral de Salud – Canal Virtual de Atención al Ciudadano WhatsApp SIS – Lima, 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69554>

- Brito, M. D. A., Carneiro, C. T., Bezerra, M. A. R., Rocha, R. C., & Da Rocha, S. S. (2022). Effective communication strategies among health professionals in Neonatology: An integrative review. [Estratégias de comunicação efetiva entre profissionais de saúde em neonatologia: revisão integrativa Estrategias de comunicación efectivas entre profesionales de la salud en neonatología] *Enfermería Global*, 21(3), 578-590. <https://doi.org/10.6018/eglobal.502051>
- Bustamante Mamani, M. S. (2022). Desempeño directivo y desempeño docente en la I.E. 8193 del distrito de Ancón, 2021.
- Canales Ramírez, L. Y. (2021). Competencia digital en el aprendizaje organizacional docente en tiempos de pandemia de Ventanilla 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12692/69358>
- Cárdenas Ramos, A. A., & Navarro Aleman, C. D. (2021). Adaptación al aprendizaje virtual en estudiantes de educación primaria. <https://hdl.handle.net/20500.12692/80559>
- Carmena, G., Cármena López, G. (2005). Criterios y procedimientos de evaluación de la investigación educativa. España: Ministerio de Educación.
- Castillo, M. (2021). La comunicación organizacional planificada como mecanismo para fortalecer la cultura organizacional de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Nacional de Piura, 2016 [Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20500.12676/2872>
- Castro, Y. (2018). La Comunicación Efectiva Y Su Efecto En El Trabajo En Equipo De Los Colaboradores De La Empresa Iron Mountain Perú S.A., Sede Trujillo, Año 2018. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/33654>
- Chirivella González, V., Ribal Sanchis, F. J., Martí Selva, M. L., Grau Gadea, G. F., Conejero López, M., & Maroto Álvarez, M. C. (2019). Evaluación de la Competencia Transversal 8: Comunicación efectiva.

- Coello, M. (2022). Comunicación efectiva y su influencia en el compromiso organizacional de docentes en una institución educativa, Palenque, 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77858>
- Culqui, L. (2021). Trabajo en equipo y comunicación efectiva en los colaboradores de una unidad ejecutora de inversión social en una empresa minera en la región Cajamarca 2021 [Tesis, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/31252>
- Cuyo Llajaruna, Y. I. (2018). Medios de comunicación y su influencia en campañas sociales para madres del vaso de leche de la Municipalidad de Ate, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47283>
- Eche, D. (2022). Comunicación efectiva y procesos administrativos en la empresa Servicios Pesqueros Dismar S.A.C. Sechura 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77256>
- Fernández, T. F. (2018). Los repositorios institucionales: evolución; situación actual en España: EN Ecosistemas del Acceso Abierto. Ediciones Universidad de Salamanca. [https://books.google.com.pe/books?id=0zVxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=repositorios+institucionales&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwJZ\\_KbY2eX6AhW4K7kGHSKsATQQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=repositorios%20institucionales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0zVxDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=repositorios+institucionales&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwJZ_KbY2eX6AhW4K7kGHSKsATQQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=repositorios%20institucionales&f=false)
- Ferro, M. L. (2019). Aprendizaje en el primer año de estudios universitarios: Motivaciones, estrategias y enfoques.
- González, C. R., Andión, E. G., & Castañeda, L. L. (2022). Rescate de empresas en crisis. Océano. <https://books.google.com.pe/books?id=wdmTEAAAQBAJ&pg=PT70&dq=memoria+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiCfjzyJv7AhUSr5UCHdQdBG4Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=memoria%20en%20la%20empresa&f=false>

- Gordillo, J. (2018). Comunicación efectiva y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Data Tools S.A, Callao, año 2018 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/19989>
- Grisales Velaides, J. d. D. (2020). Liderazgo directivo y su relación con el desempeño docente en las instituciones educativas oficiales (IEO) del municipio de El Guamo Bolívar.
- Guardia Huamani, W. E. (2019). <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2644>
- Hagan, S. (2020a). Digitalia: Architecture and the Digital, the Environmental and the Avant-Garde. Routledge. <https://www.digitaliapublishing.com/visor/47393>
- Hoyos Sanchez, F. Y., & Huaman Fasabi, J. (2022). Sistema de control interno y la gestión de inventarios de una empresa ferretera – Tarapoto, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97309>
- Lahmann, J. (2020). La empresa motivada: Un modelo con 14 herramientas y disciplinas para un equipo motivado. Libros de Cabecera. <https://books.google.com.pe/books?id=JwXPDwAAQBAJ&printsec=frontcov>
- López, F. (2022). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346. Ed. 2022. TUTOR FORMACIÓN.
- Marcos, N. (2020). Comunicación efectiva y calidad del enlace de turno en enfermería en la unidad de cuidados intensivos neonatales de un Instituto Nacional de Salud. 2019 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45922>
- MARQUEZ, N. A. Z. (2019). Factores críticos de éxito en la adopción de las tecnologías en las Micro y pequeñas empresas.
- Martínez, S. (2021). Empatía digital: Inteligencia artificial aplicada al marketing para crear estrategias centradas en el cliente. Paidós Empresa. [https://books.google.com.pe/books?id=my4\\_EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empatia+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOz8](https://books.google.com.pe/books?id=my4_EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empatia+en+la+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiOz8)

- Montaño, A. (2018). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. ADGD0208. IC Editorial.
- Montenegro, S. (2020). Comunicación efectiva y control administrativo en la empresa Vicamar S.A.C., Breña, 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65700>
- Nizama, M. (2021). Incidencia de la comunicación efectiva en el estrés pandémico de los docentes de la Institución Educativa Emblemática Juan Pablo II de Paita 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64683>
- R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages r retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).
- Romero, J. (2022). The quality effect of supervisory leadership in the employee's performance and engagement: Building empirical evidence from the civil service in Peru [, Sungkyunkwan University]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3311606>
- Saborit Valdes, K. C. (2019). ESTRATEGIAS DOCENTES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA EN EL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO: UNA VISIÓN DESDE PRESUPUESTOS TEORICOS DE LA COMUNICACIÓN.
- Salinas, K., Díaz, R. (2019). Comunicación efectiva y uso de la banca electrónica para los clientes de la oficina Tusilagos del BCP [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67629>



- Santacruz Rondoy, B. F. (2021). La implementación de la comunicación virtual para el cambio de contrato de trabajo a teletrabajo en la Ley 30036. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70262>
- Solis, Y. (2019). Relación entre el establecimiento de la dirección escolar y la comunicación efectiva de los directivos de la Unidad Educativa Eugenio Espejo, 2018 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64126>
- Szychowski, A. (2015). El psicólogo en los equipos de orientación escolar: Una propuesta de prácticas profesionales supervisadas.
- The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- Toro Jaramillo, I. D., Parra Ramírez, R. D. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.
- Tuso, F. (2022). Comunicación efectiva en la atención medica durante la pandemia en un centro de salud, Guayaquil 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77944>
- Universidad cesar vallejo (2022). En la resolución DE CONSEJO UNIVERSITARIO N.º 0470- 2022/UCV.<https://www.ucv.edu.pe/wp->
- Vegas, V. (2020). La publicidad social innovadora y la comunicación efectiva de la gestión pública en los distritos de Pucusana, Puente Piedra y Santa Rosa, año 2020 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53141>

- Villacrez, V. (2021). Comunicación efectiva y resolución de conflictos en el sindicato de construcción civil de Rioja, San Martín-2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72576>
- Vivero Montes, M. C., & Roncancio Jacome, M. T. (2019). Motivaciones de los colaboradores miembros del voluntariado corporativo: Caso de empresas sector petroquímico plástico.
- Yarleque, M. (2022). Influencia de redes sociales en la comunicación efectiva de estudiantes de una institución educativa básica alternativa Piura, 2022 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93181>

**ANEXOS**

**Anexo 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>Variable 1: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b>	Martínez (2018) menciona que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en conjunto. Por otro lado, el aprendizaje organizacional surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos de cada persona.	Martínez (2018) manifestó dimensionar el aprendizaje organizacional de la siguiente manera (a) orientación a equipo; (b) sistemas; (c) aprendizaje y (d) sistemas.	<b>Orientación a Equipo</b>	Liderazgo	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  D = Nunca I = A veces A = Siempre
				Desempeño	
				Motivación	
			<b>Sistemas</b>	Tecnología	
				Procesos	
				Estructura	
			<b>Aprendizaje</b>	Compromiso de aprendizaje	
				Mentalidad abierta	
				Visión compartida	
<b>Variable 2: COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Lablanca (2017) manifestó que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, existen elementos comunes que nos permiten que se dé el desarrollo comunicativo. Asimismo, requiere que el emisor exprese simbólicamente lo que quiere dar a conocer en base a esquemas, experiencias profesionales y personales, por otro lado, el receptor también necesita partir de sus planes y prácticas previas (experiencias) y decodificar y explicar la información que se quiere dar a conocer.	Montano (2018) Planteo dimensionar la comunicación efectiva en: (a) comunicación virtual; (b) comunicación masiva y (c) comunicación organizacional.	<b>Comunicación masiva</b>	Medios Primarios	Escala de medición ordinal, Tipo Likert  D = Nunca I = A veces A = Siempre
				Medios Secundarios	
				Medios Terciarios	
			<b>Comunicación organizacional.</b>	Comunicación externa	
				Comunicación Descendente	



### Anexo 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 18 de mayo del 2023

Estimado Dr.  
Cesar Eduardo Jiménez Calderón

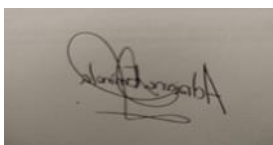
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Albines Dominguez Adriana Eminela  
DNI: 70572303

# **Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023**

## **1. Problema**

### **1.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

### **1.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?
- b. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

## **2. Hipótesis**

### **2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

### **2.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.
- b. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

### **VARIABLE 1: Comunicación efectiva**

Lablanca (2017) define que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, existen elementos comunes que nos permiten que se dé el desarrollo comunicativo.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **1. Comunicación virtual**

Lacuesta (202) manifiesta que la única forma en que los equipos remotos pueden trabajar es hacer que su comunicación sea tan fluida como compartir un espacio físico. Por lo tanto, cuando interactuamos con otras personas en la práctica, necesitamos que nos ayuden a aprender a comunicarnos de manera más efectiva.

#### **2. Comunicación masiva**

Domínguez (2018) nos manifiesta que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse mientras realizan sus actividades cotidianas, todos los días estamos rodeados por los medios de comunicación masiva

#### **3. Comunicación organizacional**

Para Traverso (2017) describe que La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambian información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos trasados.

## **VARIABLE 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Martínez (2018) manifiesta que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en equipo. Por otro lado, el aprendizaje organizacional surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **1. Orientación a Equipo**

Martínez (2018) La capacidad que tiene una persona para poder liderar a un conjunto de personas a que puedan desarrollar sus objetivos tanto como personal y laboral.

#### **2. Sistemas**

Cevallos (2018) plantea que un sistema de información es una colección de datos que están interrelacionados para lograr los objetivos comerciales. Ayuda a gestionar y administrar los datos e información que componen el negocio para garantizar un uso adecuado y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización

#### **3. Aprendizaje**

Figuroa (2018) manifiesta que el aprendizaje organizacional identifica nuevas ideas y conocimientos que se pueden utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional sino también a nivel operativo, es importante saber que es sumérgete en un mundo cambiante, satisfaciendo las necesidades que buscan mejorar.



**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023**

**INSTRUCCIONES:**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

***Establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.***

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [aalbines@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aalbines@ucvvirtual.edu.pe)

<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

N°	ÍTEM	VARIABLE		
		D	I	A
1	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.			
2	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.			
3	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.			
4	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.			
5	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.			
6	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).			
7	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).			
8	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.			
9	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.			
10	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.			
11	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo.			
12	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.			
13	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.			
14	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.			

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Albines Dominguez Adriana Eminela							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	Orientación a Equipo	Liderazgo	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.	N = Nunca AV = A veces S = Siempre	✓		
		Desempeño	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.		✓		
		Motivación	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.		✓		
	Sistemas	Tecnología	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.		✓		
		Procesos	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.		✓		
		Estructura	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad (pandemia).		✓		
	Aprendizaje	Compromiso de aprendizaje	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).		✓		
		Mentalidad abierta	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.		✓		
		Visión compartida	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.		✓		
	Comunicación masiva	Medios Primarios	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.		✓		
		Medios Secundarios	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual fisico de procedimientos propios del trabajo.		✓		
		Medios Terciarios	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.		✓		
		Comunicación externa	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.		✓		
		Comunicación Descendente	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.		✓		
	Firma del experto:		<b>Fecha</b> <u>03/11/2022</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) No aplicable ( )			<b>Juez validador:</b> Dr. Jiménez Calderón César Eduardo DNI: <u>16436847</u> Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>	

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

### Anexo 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 18 de mayo del 2023

Estimado Dr.  
García Yovera Abraham José

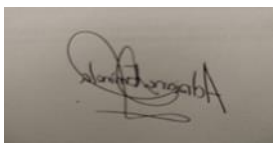
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- e) Problemas e hipótesis de investigación
- f) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- g) Instrumento de obtención de datos
- h) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Albinas Dominguez Adriana Eminela  
DNI: 70572303

## **Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023**

### **3. Problema**

#### **3.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

#### **3.2. Problemas específicos**

- c. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?
- d. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

### **4. Hipótesis**

#### **4.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

#### **4.2. Hipótesis específicas**

- c. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.
- d. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

### **VARIABLE 1: Comunicación efectiva**

Lablanca (2017) define que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, existen elementos comunes que nos permiten que se dé el desarrollo comunicativo.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **4. Comunicación virtual**

Lacuesta (202) manifiesta que la única forma en que los equipos remotos pueden trabajar es hacer que su comunicación sea tan fluida como compartir un espacio físico. Por lo tanto, cuando interactuamos con otras personas en la práctica, necesitamos que nos ayuden a aprender a comunicarnos de manera más efectiva.

#### **5. Comunicación masiva**

Domínguez (2018) nos manifiesta que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse mientras realizan sus actividades cotidianas, todos los días estamos rodeados por los medios de comunicación masiva

#### **6. Comunicación organizacional**

Para Traverso (2017) describe que La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambian información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos trasados.

## **VARIABLE 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Martínez (2018) manifiesta que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en equipo. Por otro lado, el aprendizaje organizacional surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **4. Orientación a Equipo**

Martínez (2018) La capacidad que tiene una persona para poder liderar a un conjunto de personas a que puedan desarrollar sus objetivos tanto como personal y laboral.

#### **5. Sistemas**

Cevallos (2018) plantea que un sistema de información es una colección de datos que están interrelacionados para lograr los objetivos comerciales. Ayuda a gestionar y administrar los datos e información que componen el negocio para garantizar un uso adecuado y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización

#### **6. Aprendizaje**

Figuroa (2018) manifiesta que el aprendizaje organizacional identifica nuevas ideas y conocimientos que se pueden utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional sino también a nivel operativo, es importante saber que es sumérgete en un mundo cambiante, satisfaciendo las necesidades que buscan mejorar.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023**

**INSTRUCCIONES:**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

***Establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.***

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [aalbines@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aalbines@ucvvirtual.edu.pe)

<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

N°	ÍTEM	VARIABLE		
		D	I	A
1	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.			
2	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.			
3	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.			
4	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.			
5	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.			
6	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).			
7	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).			
8	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.			
9	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.			
10	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.			
11	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo.			
12	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.			
13	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.			
14	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.			

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Albines Dominguez Adriana Eminela							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	Orientación a Equipo	Liderazgo	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.	N = Nunca AV = A veces S = Siempre	✓		
		Desempeño	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.		✓		
		Motivación	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.		✓		
	Sistemas	Tecnología	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.		✓		
		Procesos	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.		✓		
		Estructura	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).		✓		
	Aprendizaje	Compromiso de aprendizaje	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).		✓		
		Mentalidad abierta	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.		✓		
		Visión compartida	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.		✓		
	Comunicación masiva	Medios Primarios	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.		✓		
		Medios Secundarios	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual fisico de procedimientos propios del trabajo.		✓		
		Medios Terciarios	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.		✓		
		Comunicación externa	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.		✓		
		Comunicación Descendente	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.		✓		
	Firma del experto:		Fecha <u>03/11/2022</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable (X) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) No aplicable ( )		<b>Juez validador:</b> Dr. García Yovera Abraham José DNI: 80270538 Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>		

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



### Anexo 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Lima, 18 de mayo del 2023

Estimado Dr.  
Díaz Torres William Ricardo

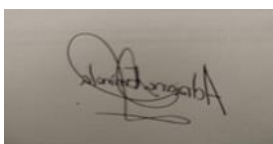
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- i) Problemas e hipótesis de investigación
- j) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- k) Instrumento de obtención de datos
- l) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



---

Albines Dominguez Adriana Eminela  
DNI: 70572303

## **Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023**

### **5. Problema**

#### **5.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

#### **5.2. Problemas específicos**

- e. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?
- f. ¿Cuál es la relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023?

### **6. Hipótesis**

#### **6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

#### **6.2. Hipótesis específicas**

- e. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación masiva y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.
- f. Existe relación entre el aprendizaje organizacional y la comunicación organizacional y la comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), localizada en la Victoria durante el periodo 2023.

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL**

### **VARIABLE 1: Comunicación efectiva**

Lablanca (2017) define que la comunicación es un proceso complejo moldeado por muchos factores (cultura, sociedad, estados de ánimo entre otros) en el que, a pesar de haber disconformidad entre las distintas personas, existen elementos comunes que nos permiten que se dé el desarrollo comunicativo.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **7. Comunicación virtual**

Lacuesta (202) manifiesta que la única forma en que los equipos remotos pueden trabajar es hacer que su comunicación sea tan fluida como compartir un espacio físico. Por lo tanto, cuando interactuamos con otras personas en la práctica, necesitamos que nos ayuden a aprender a comunicarnos de manera más efectiva.

#### **8. Comunicación masiva**

Domínguez (2018) nos manifiesta que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse mientras realizan sus actividades cotidianas, todos los días estamos rodeados por los medios de comunicación masiva

#### **9. Comunicación organizacional**

Para Traverso (2017) describe que La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambian información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que de esta manera facilita el cumplimiento de los objetivos trasados.

## **VARIABLE 2: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

Martínez (2018) manifiesta que son estructuras y procedimientos que permiten a una organización recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño tanto de manera individual como trabajo en equipo. Por otro lado, el aprendizaje organizacional surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos.

### **DIMENSIONES DE LA VARIABLE:**

#### **7. Orientación a Equipo**

Martínez (2018) La capacidad que tiene una persona para poder liderar a un conjunto de personas a que puedan desarrollar sus objetivos tanto como personal y laboral.

#### **8. Sistemas**

Cevallos (2018) plantea que un sistema de información es una colección de datos que están interrelacionados para lograr los objetivos comerciales. Ayuda a gestionar y administrar los datos e información que componen el negocio para garantizar un uso adecuado y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización

#### **9. Aprendizaje**

Figuroa (2018) manifiesta que el aprendizaje organizacional identifica nuevas ideas y conocimientos que se pueden utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional sino también a nivel operativo, es importante saber que es sumérgete en un mundo cambiante, satisfaciendo las necesidades que buscan mejorar.

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), La Victoria, 2023**

**INSTRUCCIONES:**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

***Establecer la relación entre el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center) localizada en la Victoria durante el periodo 2023.***

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [aalbines@ucvvirtual.edu.pe](mailto:aalbines@ucvvirtual.edu.pe)

<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>D</b>	<b>I</b>	<b>A</b>

N°	ÍTEM	VARIABLE		
		D	I	A
1	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.			
2	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.			
3	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.			
4	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.			
5	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.			
6	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).			
7	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).			
8	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.			
9	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.			
10	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.			
11	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo.			
12	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.			
13	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.			
14	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.			

**¡Gracias por su colaboración!**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023"										
Apellidos y nombres del investigador: Albines Dominguez Adriana Eminela										
Apellidos y nombres del experto: Mg. Díaz Torres William Ricardo										
ASPECTO POR EVALUAR							OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA				ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	Orientación a Equipo	Liderazgo	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.				N = Nunca AV = A veces S = Siempre	✓		
		Desempeño	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.					✓		
		Motivación	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.					✓		
	Sistemas	Tecnología	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.					✓		
		Procesos	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.					✓		
		Estructura	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).					✓		
	Aprendizaje	Compromiso de aprendizaje	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).					✓		
		Mentalidad abierta	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.					✓		
		Visión compartida	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.					✓		
	Comunicación masiva	Medios Primarios	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.					✓		
		Medios Secundarios	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo.					✓		
		Medios Terciarios	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.					✓		
		Comunicación externa	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.					✓		
		Comunicación Descendente	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.					✓		
Firma del experto:			Fecha <u>03/11/2022</u> <b>El instrumento tiene suficiencia</b> Aplicable ( X ) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( ) No aplicable ( )				Juez validador: Mg. Díaz Torres William Ricardo DNI: <u>18140172</u> Especialidad del validador: <u>Gestión de Organizaciones</u>			

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - VARIABLE

Título de la investigación: "Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023"							
Apellidos y nombres del investigador: Albines Dominguez Adriana Eminela							
Apellidos y nombres del experto: CANALES PILLACA RUPERTO ANDERSON							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	Orientación a Equipo	Liderazgo	La empresa tiene como filosofía de gestionar la capacidad de liderar a cada uno de sus colaboradores.	N = Nunca AV = A veces S = Siempre			
		Desempeño	La empresa comunica a través de un cuadro detallado indicando cual es el rendimiento de los equipos de trabajo.				
		Motivación	Los equipos que cumplan con los desafíos organizacionales serán recompensados.				
	Sistemas	Tecnología	La empresa ha implementado con equipos tecnológicos a los que realizan trabajo remoto.				
		Procesos	El colaborador que realiza trabajo remoto informa mediante un sistema de redes cual es el avance del trabajo encomendado.				
		Estructura	La empresa se adaptado a los cambios generados por la sociedad /pandemia).				
	Aprendizaje	Compromiso de aprendizaje	Los colaboradores se sientes comprometidos con la nueva forma de trabajo instituida (remoto).				
		Mentalidad abierta	La adaptabilidad de los trabajadores con la nueva forma de trabajo (remoto), contribuye a la sostenibilidad empresarial.				
		Visión compartida	La empresa entreno rápidamente la forma de operar con la nueva modalidad de trabajo.				
Firma del experto:			Fecha <u>06/11/2022</u>				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden en dependencia de la naturaleza de la investigación y su variable.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:                      Aplicable ( X )  
  Aplicable después de corregir ( )  
  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. De la Torre Ugarte José Fernando

DNI:

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 19 de octubre del 2022

**OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

<b>SI CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

<b>NO CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.

---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS - VARIABLE 2

<b>Título de la investigación: “Aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023”</b>							
Apellidos y nombres del investigador: Albines Dominguez Adriana Eminela							
Apellidos y nombres del experto: CANALES PILLACA RUPERTO ANDERSON							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Comunicación masiva	Medios Primarios	Para comprender correctamente las metas a cumplir, el jefe inmediato convoca al equipo de trabajo mediante reuniones presenciales o virtuales.				
		Medios Secundarios	La empresa da a conocer a cada uno de sus colaboradores el manual físico de procedimientos propios del trabajo.				
		Medios Terciarios	La empresa tiene como política de trabajo enviar mensajes recordatorios para cumplir las metas organizacionales.				
	Comunicación organizacional	Comunicación externa	La empresa socializa a los colaboradores cual debe ser el mensaje proporcionado al cliente de acuerdo al tipo de servicio solicitado.				
		Comunicación Descendente	La empresa cuenta con un sistema de información de los requerimientos de cada área de trabajo.				
Firma del experto:			Fecha <u>06/11/2022</u>				

**Nota:** Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:                      Aplicable ( X )  
  Aplicable después de corregir ( )  
  No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. De la Torre Ugarte José Fernando

DNI:

Especialidad del validador: Gestión de Organizaciones

Fecha: 19 de octubre del 2022

**OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:**

<b>SI CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
<b>Pertinencia:</b> El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	<b>Pertinencia:</b> El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
<b>Relevancia:</b> El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.	<b>Relevancia:</b> El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
<b>Claridad:</b> Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.	<b>Claridad:</b> Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

**NOTA:** Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.

---

Firma del experto Informante  
Especialidad: Gestión de Organizaciones

**Propuesta de investigación**  
**Modelo aprecomuni**



**AUTORA:**

**Albines Dominguez Adriana Eminela**

**ASESORA:**

**Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Organizaciones**

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

**Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento**

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **I. INTRODUCCIÓN**

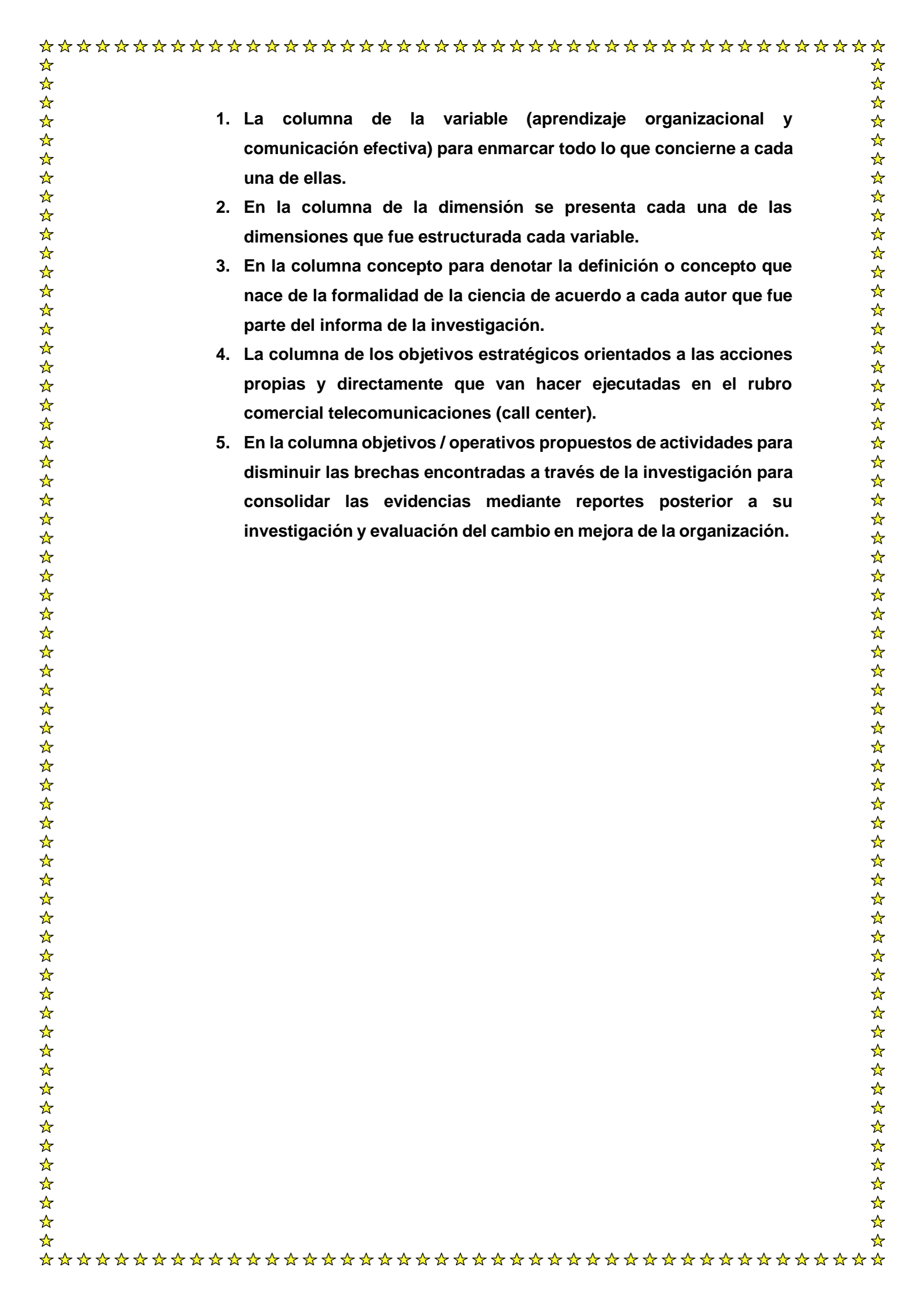
La propuesta está constituida por un programa y/o plan de mejoras estratégicas para mejorar el aprendizaje organizacional que existe dentro de la empresa para captar los conocimientos que se requieren de tal manera estar alineados a los trabajadores con la información que se le proporciona a los clientes y también la comunicación efectiva en la empresa gestión de datos (call center); mediante un plan de estrategias se busca cumplir con los objetivos organizacionales permitiendo que los gerentes del establecimiento del rubro de telecomunicación posean herramientas de cambio donde las utilicen para mejorar las técnicas de aprendizaje organizacional y mejorar la comunicación efectiva. El plan a través de estrategia mediante una propuesta proporcionara a los gerentes con el área (supervisor del jefe de campaña) del rubro telecomunicaciones sea desarrollada mediante estrategias y objetivos de mediano y largo plazo. La propuesta esta desarrollada mediante las dimensiones de las variables aprendizaje organizacional y comunicación efectiva con sus respectivas estrategias objetivos, actividades y medio de verificación.

## **II. OBJETIVO DE LA PROPUESTA**

- ✓ Mejorar el aprendizaje organizacional con el propósito que los empleados puedan captar la información de una manera didáctica y entendible.
- ✓ Implementar la comunicación efectiva dentro de la empresa cuando se da un mensaje se comparte, recibe y comprende sin alterar su objetivo final.

## **III. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

La aprendizaje organizacional y comunicación efectiva así mismo con sus actividades respectivas. En la propuesta se tiene estructurado en seis columnas que se describen a continuación: propuesta fue sistematizada mediante una matriz conteniendo las dimensiones de

- 
1. La columna de la variable (aprendizaje organizacional y comunicación efectiva) para enmarcar todo lo que concierne a cada una de ellas.
  2. En la columna de la dimensión se presenta cada una de las dimensiones que fue estructurada cada variable.
  3. En la columna concepto para denotar la definición o concepto que nace de la formalidad de la ciencia de acuerdo a cada autor que fue parte del informa de la investigación.
  4. La columna de los objetivos estratégicos orientados a las acciones propias y directamente que van hacer ejecutadas en el rubro comercial telecomunicaciones (call center).
  5. En la columna objetivos / operativos propuestos de actividades para disminuir las brechas encontradas a través de la investigación para consolidar las evidencias mediante reportes posterior a su investigación y evaluación del cambio en mejora de la organización.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	N°	OBJETIVO OPERATIVO / ACTIVIDADES	MEDIO DE VERIFICACIÓN
<b>APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL</b>	<b>ORIENTACIÓN A EQUIPO</b>	Martínez (2018) mencionó que son estructuras y procedimientos que permiten a la empresa recopilar, analizar, motivar, difundir y utilizar sistemáticamente información relevante para mejorar su desempeño ya sea individual como trabajo en conjunto. Por otro lado, surge de la identificación de los mecanismos de aprendizaje encontrados en la investigación para que de esta manera se pueda mejorar o pulir en algunos aspectos de cada persona.	<b>IMPLEMENTAR SISTEMA DE EVALUACIÓN</b>	01	Establecer capacitaciones a nuevos empleados.	Fotografías.
				02	Determinar 1 hora semanal para evaluaciones con el área de calidad recibir Feedback.	Lista de horario efectivos para evaluaciones.
				03	Determinar nuevas oportunidades.	Lista de registro de los trabajadores.
			<b>ESTABLECER CAPACITACIONES A TODO EL PERSONAL DEL ÁREA</b>	04	Establecer evaluaciones.	Publicación en plataforma.
				05	Publicar reportes sobre el desempeño grupal e individual.	Screenshot de la publicación
				06	Ayudar a resolver conflictos entre los trabajadores.	Registro de evidencia
			<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE</b>	07	Establecer programas con simulaciones para nuevas	Formularios Google (registro de datos).

	<b>SISTEMAS</b>	Cevallos (2018) manifestó que es un conjunto de datos que están interrelacionados para alcanzar los objetivos comerciales. Ayuda a gestionar y administrar los datos e información que componen el negocio para garantizar un uso adecuado y óptimo para mejorar los procesos y operaciones internas y externas de una organización.	<b>ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b>		actualizaciones en la plataforma.		
				08	Establecer control sobre el acceso que se tiene en los pc (páginas que no tienen relación con el trabajo, evitar distracciones).	Acceso remoto (AnyDesk, Team Viewer).	
				09	Revisión de equipos mensualmente, a cargo del encargado de sistemas.	TI (servicio técnico virtual).	
			<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	10	Establecer programas de capacitaciones con temas referentes lo básico en Word, Excel, enviar archivos entre otros.	Formularios Google (registro de datos).	
				11	Realizar capacitaciones con todos los trabajadores para la enseñanza del uso de plataforma.	Formularios Google (registro de datos). Fotografía	
				12	Ofrecer bono de internet con el fin de mejorar las actividades.	Fotografía	
			Figueroa (2018) manifestó que identifica nuevas ideas y conocimientos que se	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b>	13	Realizar debates de intercambiar de argumentos de los miembros de la empresa.	Fotografías

	<b>Aprendizaje</b>	puedan utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional y operativo. El aprendizaje es constante y puede ser adquirido de diversas maneras, visual, conocimientos, experiencias.		14	Recompensar a los trabajadores con bonificaciones, vales a supermercados.	Fotografías
				15	Fomentar la interacción de todo el personal (generar un ambiente agradable compartir).	Encuestas en formulario Google.
			ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE	16	Fomenta el crecimiento de todos tus colaboradores.	Evaluaciones escritas – orales.
				17	Creación de Phillips 66.	Fotografías
				18	Establecer programas de capacitaciones (virtuales y presencial).	Fichas de registro en Google - fotografías.
				<b>Comunicación masiva</b>	Domínguez (2018) manifiesto que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUALES - PRESENCIALES
20	Organizar reuniones individuales.	Ficha de registro				
21	Incentivar la comunicación ascendente.	Fotografía				
IMPLEMENTAR ACTIVIDADES	22	Fomentar la participación de todo el grupo de trabajo.				Carta de compromiso
	23	Favorecer la transparencia (honestidad y dirigirse con respecto).				Carta de compromiso



<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>		mientras realizan sus actividades cotidianas.	<b>DINÁMICAS</b>	24	Acompañar a cada proceso a cada uno de los trabajadores.	Fotografías y cronograma de actividades
	<b>Comunicación organizacional</b>	Traverso (2017) planteó que es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambiar información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que facilita lograr los objetivos trazados y a su vez tener una buena relación con nuestros clientes.	<b>IMPLEMENTAR ACTIVIDADES INTEGRADORAS</b>	25	Desarrollar la empatía (mostrar interés por el desarrollo del equipo).	Fotografía
				26	Formación en equipo (con los colaboradores adecuados, aquellos que cumplan en tiempo y forma con las funciones de su rol).	Fotografía
				27	Dinámicas de Grupo para Conocerse mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida). Formación en equipo	Fotografía / Lista de registro
			<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	28	Contagiar la pasión por el trabajo, dar el ejemplo y motivar a los trabajadores.	Fotografía
				29	Evaluaciones didácticas para captar su mayor atención.	Formularios Google (registro de datos).
				30	Proporcionar material informativo actualizado todos los meses para mejorar la atención al cliente.	Fotografías y cronograma de actividades

## IV. DESARROLLO DE ACTIVIDADES PARA EL CAMBIO

### VARIABLE: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

#### Dimensión: Sistemas

#### Actividad 1

##### I. Datos informativos

- 1.1. Empresa: Gestión de datos (call center)
- 1.2. Área: Atención al cliente
- 1.3. Ejecutores: Encargado del área de sistemas

##### II. Datos de la actividad

**Establecer control sobre el acceso que se tiene en los pc (páginas que no tienen relación con el trabajo, evitar distracciones).**

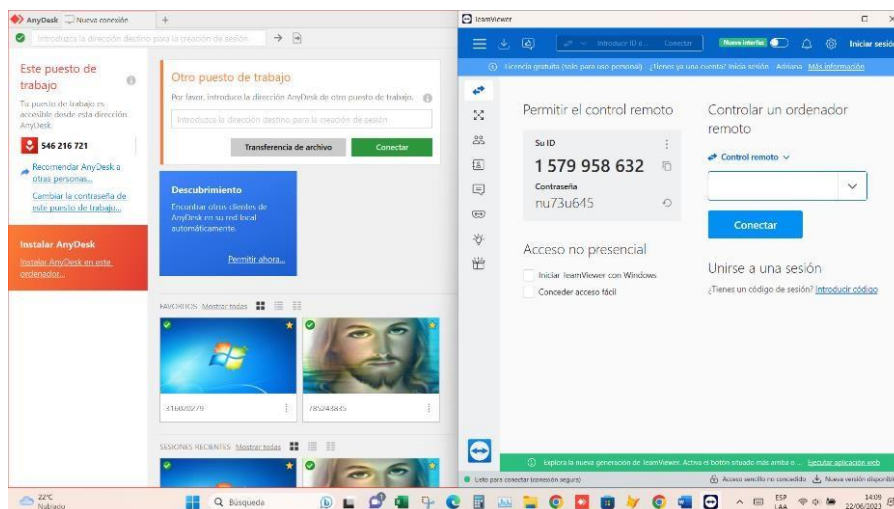
##### 2.1. Objetivo:

**Informar a los trabajadores que las actividades con las computadoras son únicamente para temas laborales.**

##### III. Proceso de la actividad

**1. Entregar una carta de compromiso impreso a los trabajadores en que el den aprobación con firma y huella, en donde se comprometan a utilizar las herramientas de la empresa con el propósito único de labor.**

**2. Recoger las cartas de compromiso firmados por los trabajadores para así cotejar que las cantidades de cartas recogidas sea la misma de los que conforman la empresa (área encargada).**



**Actividad 2**

<b>Estrategia</b>											
Establecer control sobre el acceso que se tiene en los pc (páginas que no tienen relación con el trabajo, evitar distracciones).											
<b>Objetivo:</b>											
Informar a los trabajadores que las actividades con las computadoras son únicamente para temas laborales.											
<b>Justificación</b>											
Esta estrategia surge con la odia de cada supervisor de cada área encargada tenga el control y monitorio con su personal cuando se encuentre en horas de trabajo con el fin de evitar distracciones y cumplan con todas las funciones requeridas.											
<b>Plazo de Ejecución</b>	<b>Mediano Plazo (3 años)</b>										
	La estrategia de desarrollar semestralmente (2 veces al año).										
	<b>Cronograma de Ejecución</b>										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 semana de Enero		1 semana de Julio		1 semana de Julio		1 semana de Diciembre		1 semana de Enero		1 semana de Julio	
1. Entregar una carta de compromiso impreso a los trabajadores en que el den aprobación con firma y huella, en donde se comprometan a utilizar las herramientas de la empresa con el propósito único de labor.											
X		X		X		X		X		X	
2. Recoger las cartas de compromiso firmados por los trabajadores para así cotejar que las cantidades de cartas recogidas sea la misma de los que conforman la empresa (área encargada).											
X		X		X		X		X		X	
<b>Propuesta de la estrategia</b>											
<b>Materiales</b>		<b>Cantidad</b>		<b>Unidades</b>		<b>Valor S/.</b>		<b>Total, S/.</b>			
Papel Bond		50		Unidades		0.10		S/ 5.00			
Impresora		1		Unidad		850		S/ 850.00			
Lapicero		50		Unidad		1.5		S/ 75.00			
Laptop		1		Unidad		2500		S/ 2,500.00			
Sueldo de encargado de sistemas		1		Soles		1800		S/ 1,800.00			
Internet		1		Mbps		150		S/ 150.00			
Luz		3 horas		Watts		0.62		S/ 1.86			
<b>Subtotal</b>										<b>S/ 5,381.86</b>	
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.64 AL 21/06/2023</b>										<b>S/ 19,589.97</b>	

## **VARIABLE: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

### **Dimensión: Sistemas**

#### **Actividad 2**

##### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Gestión de datos (call center)**
- 1.2. Área: Atención al cliente**
- 1.3. Ejecutores: Encargado del área de sistemas**

##### **II. Datos de la actividad**

***Establecer programas con simulaciones para nuevas actualizaciones en la plataforma.***

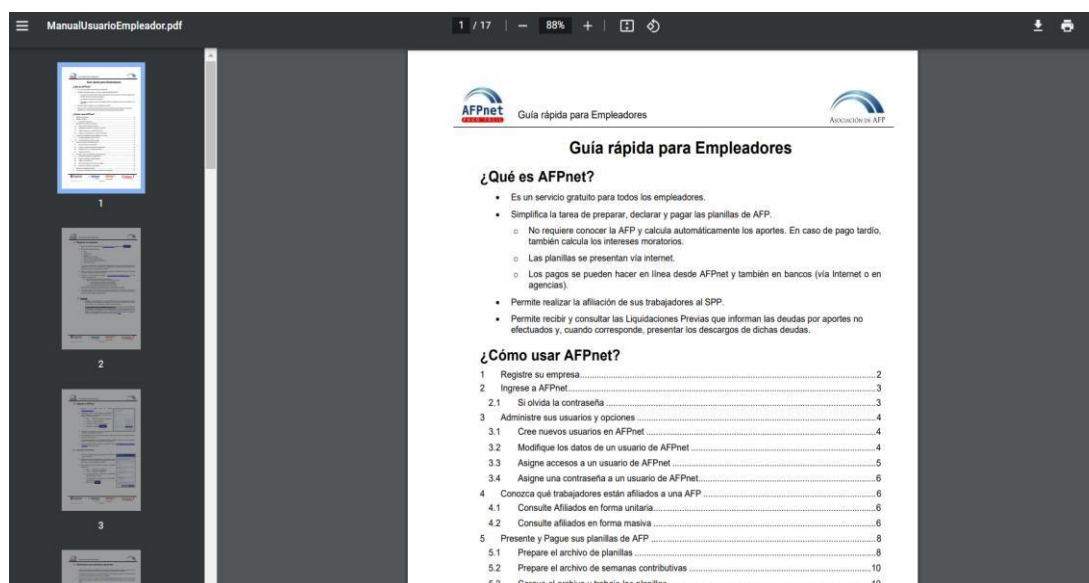
###### **2.1. Objetivo:**

***Promover la práctica en la gestión (call center).***

##### **III. Proceso de la actividad**

***1. Entregar una manual informativo (físico y/o virtual) con pautas correspondientes que faciliten en entendimiento de los trabajadores, buscar la manera de que sea practico y entendible.***

***2. Ofrecer los usuarios y contraseñas personas para los programas con simulación con el propósito que de monitorio el avance y a su vez buscar estrategias que ayuden a captar la información.***

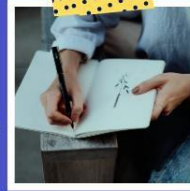


# VENTAJAS DE UN SIMULADOR DE EMPRESA

## OBJETIVO

### SIMULADOR DE EMPRESA

Las simulaciones de empresa son escenarios atractivos basados en tecnología que reflejan entornos comerciales del mundo real.



1.

### REPLICA EXPERIENCIAS DE LA VIDA REAL

Permite obtener conocimiento de primera mano sobre herramientas, dispositivos y sistemas específicos, al mismo tiempo que aprenden a utilizarlos en situaciones corporativas.



2.

### IMPULSA LA RETENCIÓN ÓPTIMA DEL CONOCIMIENTO A LO LARGO DEL TIEMPO

Crea una formación más eficiente y rentable y desarrolla un equipo de trabajo más capaz



3.

### PUEDES OBTENER COMENTARIOS INMEDIATOS

Por lo tanto, no solo se pueden ofrecer críticas constructivas o consejos en tiempo real, sino que también se pueden permitir comentarios que sean fáciles de entender



4.

### MINIMIZA EL RIESGO Y EL MIEDO DE LOS PARTICIPANTES

Minimiza el riesgo desde la perspectiva de los alumnos, ya que se pueden cometer errores en un entorno controlado supervisado



5.

### ACCESO A UNA FORMACIÓN CUANTIFICABLE Y MEDIBLE

Proporciona a los trabajadores una visión genuina de su propio desarrollo el avance que se tiene desde el inicio, creando áreas claras en las que necesitan para el futuro de la empresa.





## **VARIABLE: APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL**

### **Dimensión: Sistemas**

#### **Actividad 3**

##### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Gestión de datos (call center)**
- 1.2. Área: Atención al cliente**
- 1.3. Ejecutores: Encargado del área de sistemas**

##### **II. Datos de la actividad**

**Revisión de equipos mensualmente, a cargo del encargado de sistemas.**

###### **2.1. Objetivo:**

**Detectar fallas en las herramientas de trabajo.**

##### **III. Proceso de la actividad**

- 1. Monitorear el buen funcionamiento de los equipos de trabajo como (helphone, pc, teclados que las letras estén legibles).**
- 2. El mantenimiento de las instalaciones y los equipos se lleva a cabo para evitar que surjan problemas, corregir fallos y asegurar que funcionan correctamente.**
- 3. A los miembros de la empresa proporcionales un contrato únicamente sobre las herramientas de trabajo algún daño externo se tendrá que ser responsables y cumplir con todos los gastos.**

#### **ADICIÓN AL CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO ENTREGA DE EQUIPOS Y USO DE HERRAMIENTAS**

Entre \_\_\_\_\_ mayor de edad, persona natural, identificada con la cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_ quien actúa en nombre propio y en adelante se denominará el TRABAJADOR, de una parte, y de la otra, ANDREA DEL PILAR RAMÍREZ SÁNCHEZ, también mayor de edad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.538.025, en su calidad de representante legal de la empresa ACTIVOS TECNOLOGÍA EMPRESARIAL S.A. "ATECHO S.A.", quien adelante se denominará el EMPLEADOR, de manera expresa, libre y voluntaria, han convenido adicionar el contrato de trabajo vigente entre ellas, de la siguiente manera:

**CLAUSULA PRIMERA.** Para el desempeño de sus funciones, El TRABAJADOR ha recibido de su EMPLEADOR, los siguientes equipos y/o herramientas de trabajo:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

**CLAUSULA SEGUNDA.** BUEN USO DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO. EL TRABAJADOR manifiesta que: (i) Recibe los equipos antes relacionados en perfecto estado. (ii) Conoce sus obligaciones con respecto al buen uso que debe dársele a los equipos asignados y en especial su obligación de restituirlos al EMPLEADOR, cuando se requiera y/o al momento de la finalización del Contrato de Trabajo en el mismo estado salvo el deterioro normal que pueda sufrir con el uso adecuado que al mismo se le da.

**PARAGRAFO.** En caso de no devolución, y/o pérdida, hurto y/o daño de los equipos y/o herramientas que recibe, el TRABAJADOR en forma expresa autoriza a descontar el valor del mismo de sus salarios, prestaciones sociales, bonificaciones y demás emolumentos que reciba, y en el caso de la finalización del contrato de trabajo, sin importar la causa que lo origine, el TRABAJADOR también autoriza descontar dicha suma de su liquidación final de prestaciones sociales, salarios, vacaciones, eventuales indemnizaciones y demás acreencias laborales a las que tenga derecho.

**CLAUSULA TERCERA.** FALTAS GRAVES.- El TRABAJADOR acepta expresamente que el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones y prohibiciones establecidas en este documento, constituye FALTA GRAVE a las obligaciones y deberes del TRABAJADOR y en consecuencia constituye justa causa para la terminación de su contrato de trabajo, de conformidad a lo estipulado en el artículo 62 del CST, subrogado por el artículo 7º del Decreto 2351 de 1965, literal, numeral 6.

**CLAUSULA CUARTA.** Las demás condiciones del contrato de trabajo conservan vigencia, siempre y cuando no sean contrarias a lo estipulado en el presente documento.





## **VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA**

**Dimensión: Comunicación organizacional**

### **Actividad 1**

#### **I. Datos informativos**

- 1.1. Empresa:** Gestión de datos (call center)
- 1.2. Área:** Atención al cliente
- 1.3. Ejecutores:** Formador del área

#### **II. Datos de la actividad**

***Establecer dinámicas de grupo para Conocerse mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida), formación en equipo.***

##### **2.1. Objetivo:**

***Fomentar el trabajo en equipo, juntas fuerzas para cumplir los objetivos.***

#### **III. Proceso de la actividad**

- 1. Supervisor enviara un cronograma de actividades a desarrollar con el propósito de trabajar en conjunto y a su vez conocer más de cada de los integrantes de la empresa.**
- 2. Enviar la invitación por medio de correos corporativos con la finalidad de confirmar su asistencia.**



# DINÁMICAS GRUPALES (PRESENCIAL) PARA FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO.

¿Qué es?

1.

## LAS DINÁMICAS GRUPALES

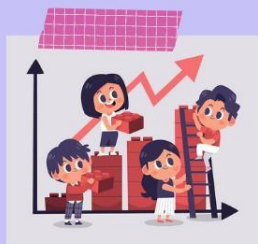
Las dinámicas grupales son actividades diseñadas para fomentar la participación y la interacción entre los miembros del consultorio.



2.

## EL TRABAJO EN EQUIPO

Cuando todos los empleados se unen y trabajan sincronizados, podemos decir que el negocio se está moviendo en la dirección correcta el ambiente es más agradable de trabajar y a su vez proponerla para otras personas.



3.

## DINÁMICAS DE GRUPOS

Son actividades en la cual las personas se implican en ellas para afianzar sus relaciones.



1.

## DINÁMICAS DE GRUPOS

Dibujar espalda con espalda: este juego se centra en dar y escuchar instrucciones



2.

## CENA MISTERIOSA: LOS COLABORADORES SALGAN DE SU ZONA DE CONFORT



3.

CUÁL ES MI NOMBRE: ES HACER QUE LAS PERSONAS SE DEN CUENTA DE CÓMO ESTEREOTIPAN Y CATEGORIZAN A LAS PERSONAS SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS.



## Actividad 1

<b>Estrategia</b>												
Establecer dinámicas de grupo para Conocerse mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida), formación en equipo.												
<b>Objetivo:</b>												
Fomentar el trabajo en equipo, juntas fuerzas para cumplir los objetivos.												
<b>Justificación</b>												
Esta estrategia surge con el propósito de entablar una mejor relación con los integrantes de la empresa fomentando la participación en un tiempo determinado (ya sea un día libre que todos puedan acudir al centro recreativo en dentro la hora del trabajo compartir momento agradable) así mejoramos el ambiente laboral.												
<b>Plazo de Ejecución</b>	<b>Mediano Plazo (3 años)</b>											
	La estrategia de desarrollar semestralmente (2 veces al año).											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana de Enero	1 semana de Julio		1 semana de Julio		1 semana de Diciembre		1 semana de Enero		1 semana de Julio			
1. Supervisor enviara un cronograma de actividades a desarrollar con el propósito de trabajar en conjunto y a su vez conocer más de cada de los integrantes de la empresa.	X		X		X		X		X		X	
2. Enviar la invitación por medio de correos corporativos con la finalidad de confirmar su asistencia.	X		X		X		X		X		X	
<b>Propuesta de la estrategia</b>												
<b>Materiales</b>	<b>Cantidad</b>		<b>Unidades / Lugar</b>		<b>Valor S/.</b>			<b>Total, S/.</b>				
Centro recreativo	2		Lugares		480.00			S/ 400.00				
Movilidad	2		Unidades		200			S/ 850.00				
<b>Subtotal</b>								<b>S/ 1,250.00</b>				
<b>TIPO DE CAMBIO \$ 3.64 AL 21/06/2023</b>								<b>S/ 4,550.00</b>				

## **VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA**

**Dimensión: Comunicación organizacional**

### **Actividad 2**

#### **IV. Datos informativos**

- 1.1. Empresa: Gestión de datos (call center)**
- 1.2. Área: Atención al cliente**
- 1.3. Ejecutores: Formador del área**

#### ***V. Datos de la actividad***

***Formación en equipo (con los colaboradores adecuados, aquellos que cumplan en tiempo y forma con las funciones de su rol).***

##### ***5.1. Objetivo:***

***Facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación y la creatividad.***

#### ***VI. Proceso de la actividad***

- 1. Clasificar a los miembros del equipo (desempeño, antigüedad y las ganas de seguir aprendiendo).***
- 2. El supervisor del área deberá establecer los objetivos claros, medibles y alcanzables.***
- 3. Buscar la interacción entre los compañeros.***





## VARIABLE: COMUNICACIÓN EFECTIVA

Dimensión: Comunicación organizacional

### Actividad 3

#### I. Datos informativos

1.1. Empresa: Gestión de datos (call center)

1.2. Área: Atención al cliente

1.3. Ejecutores: Formador del área

#### II. Datos de la actividad

*Desarrollar la empatía (mostrar interés por el desarrollo del equipo).*

##### 2.1. Objetivo:

*Comprender el estado de ánimo de los demás y nos lleva a un comportamiento más solidario.*

#### III. Proceso de la actividad

*1. Al inicio de cada jornada conversar con los trabajadores mostrar interés con su estado de ánimo.*

*2. El supervisor del área proporciona al jefe de grupo el avance de los miembros del equipo.*

usuario	19/05/2023	Total general
		150
AALBINES		20
ALOPEZ	6	380
BSANCHEZ	17	296
DSALAZAR		11
EVILELA	9	43
FSANCHEZ		13
GGORDILLO	20	401
GLOPEZ	28	646
LGUTIERREZ		2
MVELASQUEZ	11	247
NDUARTE		1
RNAVARRO		10
SPULACHE		3
Total general	91	2223

### Actividad 3

<b>Estrategia</b>												
<b>Desarrollar la empatía (mostrar interés por el desarrollo del equipo).</b>												
<b>Objetivo:</b>												
<b>Comprender el estado de ánimo de los demás y nos lleva a un comportamiento más solidario.</b>												
<b>Justificación</b>												
<b>Interactuar, motivar y recompensar el buen trabajo de los trabajadores.</b>												
<b>Plazo de Ejecución</b>	<b>Mediano Plazo (3 años)</b>											
	<b>La estrategia de desarrollar semestralmente (2 veces al año).</b>											
	<b>Cronograma de Ejecución</b>											
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
	<b>1 semana de Enero</b>	<b>1 semana de Julio</b>		<b>1 semana de Julio</b>		<b>1 semana de Diciembre</b>		<b>1 semana de Enero</b>		<b>1 semana de Julio</b>		
<b>1. Al inicio de cada jornada conversar con los trabajadores mostrar interés con su estado de ánimo.</b>	X		X		X		X		X			
<b>2.El supervisor del área proporciona al jefe de grupo el avance de los miembros del equipo.</b>	X		X		X		X		X			

**Tabla 9c**

Objetivos y estrategias generadas a **sistemas** desarrollado mediante el aprendizaje organizacional y comunicación efectiva en una empresa de gestión de datos (call center), la Victoria, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Cevallos (2018) manifestó que es un conjunto de datos que están interrelacionados para alcanzar los objetivos comerciales. Facilita que los participantes de las organizaciones utilicen las herramientas digitales solo con el fin laboral ya garantizar el uso adecuado.	
<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% AV	1. Establecer programas con simulaciones para nuevas actualizaciones en la plataforma.  2. Establecer control sobre el acceso que se tiene en los pc (páginas que no tienen relación con el trabajo, evitar distracciones).  3. Revisión de equipos mensualmente, a cargo del encargado de sistemas.	Formularios Google (registro de datos).  Acceso remoto (AnyDesk, Team Viewer).  TI (servicio técnico virtual).
<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% AV +16% CN	4. Establecer programas de capacitaciones con temas referentes lo básico en Word, Excel, enviar archivos entre otros. 5. Realizar capacitaciones con todos los trabajadores para la enseñanza del uso de plataforma. 6. Ofrecer bono de internet con el fin de mejorar las actividades.	Formularios Google (registro de datos).  Formularios Google (registro de datos). Fotografía  Fotografía
64% SIEMPRE	<b>ALIADOS</b>	



Tabla 10c

*Objetivos y estrategias generadas a favor del aprendizaje desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	<p>Figuroa (2018) manifiesto que identifica nuevas ideas y conocimientos que se puedan utilizar para aumentar la productividad, lo que lleva al crecimiento económico e intelectual no solo a nivel organizacional y operativo. El aprendizaje es constante y puede ser adquirido de diversas maneras, visual, conocimientos, experiencias.</p>	
<p><b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN MEDIANTE CITAS VIRTUALES</b></p>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7%	<p>1. Realizar debates de intercambiar de argumentos de los miembros de la empresa.</p>	Fotografías
AV	<p>2. Recompensar a los trabajadores con bonificaciones, vales a supermercados.</p>	Fotografías
	<p>3. Fomentar la interacción de todo el personal (generar un ambiente agradable compartir).</p>	Encuestas en formulario Google.
<p><b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b></p>		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
7% AV +16%	<p>5. Fomenta el crecimiento de todos tus colaboradores.</p>	Evaluaciones escritas – orales.
CN	<p>6. Creación de Phillips 66.</p>	Fotografías.
53%	<p>7. Establecer programas de capacitaciones (virtuales y</p>	presenci
SIEMPRE	<p><b>ALIADOS</b></p>	

al).

Fichas de registro en Google  
- fotografías.

---

53%  
SIEMPRE

ALIADOS

---

Tabla 11c

*Objetivos y estrategias generadas a favor de comunicación masiva desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Domínguez (2018) manifiesto que en su gran mayoría todos los seres humanos comúnmente encienden la radio o la televisión al iniciar nuestro día para saber qué es lo que está pasando a nuestro alrededor, ya sea para entretenerse o distraerse mientras realizan sus actividades cotidianas.	
	<b>IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE ATENCIÓN VIRTUALES - PRESENCIALES</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV	1. Dar soluciones rápidas a los conflictos que puedan ocurrir con los trabajadores.	Carta de compromiso
	2. Organizar reuniones individuales.	Ficha de registro
	3. Incentivar la comunicación ascendente.	Fotografía
	<b>IMPLEMENTAR ACTIVIDADES DINÁMICAS</b>	
	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>
7% AV +16% CN	4. Fomentar la participación de todo el grupo de trabajo.	Carta de compromiso
	5. Favorecer la transparencia (honestidad y dirigirse con respecto).	Carta de compromiso
53% SIEMPRE	6. Acompañar a cada proceso a cada	
	<b>ALIADOS</b>	

un

o de los trabajadores.

Fotografías y  
cronograma de  
actividades

---

53%  
SIEMPRE

ALIADOS

---

Tabla 12c

*Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación organizacional desarrollado mediante el digital marketing de una empresa distribuidora de pinturas, Lima Centro, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Traverso (2017) planteó que es el proceso mediante el cual las los miembros de toda organización pueden intercambiar información, para que de esta manera sea más efectiva dentro y fuera de la empresa ya que facilita lograr los objetivos trazados y a su vez tener una buena relación con nuestros clientes.	
<b>IMPLEMENTAR ACTIVIDADES INTEGRADORAS</b>		
7% AV	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	1. Desarrollar la empatía (mostrar interés por el desarrollo del equipo).	Fotografía
	2. Formación en equipo (con los colaboradores adecuados, aquellos que cumplan en tiempo y forma con las funciones de su rol).	Fotografía
	3. Dinámicas de Grupo para Conocerse Mejor (permite conectar de una manera muy amena y divertida). Formación en equipo	Lista de registro
<b>ESTABLECER CAPACITACIONES EN ATENCIÓN AL CLIENTE</b>		
7% AV +16% CN	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
	4. Contagiar la pasión por el trabajo, dar el ejemplo y motivar a los trabajadores.	Fotografía
	5. Evaluaciones didácticas para captar su mayor atención.	Formularios Google (registro de datos).
	6. Proporcionar material informativo actualizado todos los meses para mejorar la atención al cliente.	Fotografías y cronograma de actividades
53% SIEMPRE	ALIADOS	

## Anexo 6: CONTENIDOS ESTADÍSTICOS

**Tabla 1**

*Puntuación de los ítems de la Escala de Likert*

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Nunca	N
2	A veces	AV
3	Siempre	S

**Tabla 2**

*Expertos para la validación del instrumento*

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Cesar Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable
Magister	Abraham José García Yovera	Aplicable
Magister	William Ricardo Diaz Torres	Aplicable

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

**Tabla 3**

*Baremo para estimación del nivel de confiabilidad*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coefficiente alfa >,9	Es excelente
Coefficiente alfa >,8	Es bueno
Coefficiente alfa >,7	Es aceptable
Coefficiente alfa >,6	Es cuestionable
Coefficiente alfa >,5	Es probable
Coefficiente alfa <,5	Es inaceptable

**Fuente:** Sánchez, J. E. (2019). *Cadena de valor e innovación*. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de casos del instrumento RSU*

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5***Estadísticos de fiabilidad del instrumento RSU*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
0.75	14

**Tabla 15***Grado de relación según coeficiente de correlación*

<b>RANGO</b>	<b>RELACION</b>
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

**Fuente:** Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Díaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística,