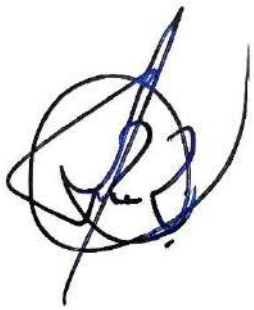
Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ingeneria Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingenería de Sistemas

La comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y procesos & TI del Diario El Comercio – periodo 2016

Tesis
Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autor
Victor Juvenal Avila Lucas

Asesor
Dr. Jose Luis Perez Ramirez



Huacho - Perú
2026



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Victor Juvenal Avila Lucas	**45303152**	**15/06/2018**
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Jose Luis Perez Ramirez	**15582348**	**0000-0002-2848-0814**
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Victor Fredy Espezua Serrano	**01229502**	**0000-0002-0868-8183**
Erlo Wilfredo Lino Escobar	**15608475**	**0000-0003-4889-6646**
Henry Marcial Arevalo Flores	**15723233**	**0000-0003-2958-9464**

ANEXO 08

DECLARACIÓN JURADA DEL INVESTIGADOR Y ASESOR

Yo. Victor Jurenal Avila Lucas

identificado con D.N.I N.° 45303152, declaro bajo juramento que la investigación titulada:

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LAS ÁREAS DE SUSCRIPCIONES Y PROCESOS BTI DEL DIARIO EL COMERCIO - PERIODO 2016

Es ASESORADO: Por Dr. JOSÉ LUIS PÉREZ RAMÍREZ

Con código ..... y DNI N ° 15582348

Adscrito a la Facultad de INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA es original, para obtener el (**título profesional/Grado Académico**) de:

INGENIERO DE SISTEMAS

El cual será desarrollada de manera: Individual [✓] grupal [ ]

Firmo la Declaración Jurada, doy fe y conformidad que la investigación es inédita y debidamente referenciada, caso contrario, me someto a la sanción correspondiente.

Huacho, 07 de ENERO del 2025

Dr. José Luis Pérez Ramírez
Firma y C.I.P. N.° 26905 Asesor
DNI N.° 15582348
CODIGO ORCID N.° 0000-0002-2848-0814

Firma del investigador
DNI N.° 45303152

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y LA OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS DE LAS ÁREAS DE SUSCRIPCIONES Y PROCESOS & TI DEL DIARIO EL COMERCIO – PERIODO 2016

Autor

Victor Juvenal Avila Lucas

Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas en la Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión

Facultad de Ingeneria Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingenería de Sistemas

Huacho - Perú

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis queridos padres Victor y Rosa por su gran ejemplo de vida, a mis suegros Carlos y Corina y mi querida esposa Luisana, por su incondicional e invaluable e apoyo.

AGRADECIMIENTO

A los señores autoridades, docentes, personal administrativo de la Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, por permitirnos lograr nuestros anhelos de consolidación profesional; a los trabajadores de la Empresa Editora El Comercio, por las facilidades otorgadas en bien del desarrollo de este trabajo de investigación.

Por su colaboración a través de un conjunto de informaciones de carácter técnico y por contribuir al desarrollo de este trabajo de investigación. Al profesor asesor, a mis padres y familia por sus consejos y orientaciones constantes.

INDICE

PORTADA ..... **i**

DEDICATORIA ..... **vi**

AGRADECIMIENTO ..... **vii**

INDICE ..... **viii**

RESUMEN ..... **xi**

INTRODUCCIÓN ..... **xii**

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA **14**
1.1. Descripción de la realidad problemática 14
1.2. Formulación del problema 16
Problema General: 16
Problemas Específicos: 16
1.3. Objetivos de la Investigación 17
Objetivo General 17
Objetivos Específicos 17

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO **18**
2.1. Antecedentes de la Investigación 18
2.2. Bases Teóricas 35
2.3. Definiciones conceptuales 48
2.4. Formulación de la Hipótesis 54
Hipótesis General 54
Hipótesis Específicas 54

CAPITULO III: METODOLOGÍA **55**
3.1. Diseño Metodológico 55
Tipo de investigación 55
Enfoque 55
Nivel de investigación 55
Diseño 55
3.2. Población y Muestra 56
3.3. Operacionalización de Variables e Indicadores 58
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos 59
Técnicas a Emplear 59
Descripción de los Instrumentos 59
3.5. Técnicas para el Procesamiento de la Información 59

CAPÍTULO IV: RESULTADOS **60**

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONESY RECOMENDACIONES **87**

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN **91**
6.1. Fuentes Bibliográficas 91
6.2. Fuentes Hemerográficas 91
6.3. Fuentes Documentales 92
6.4. Fuentes Electrónicas 94

ANEXOS **95**

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Tamaño de Muestra 47
Tabla 2 - Presentan inadecuados hábitos de escucha 50
Tabla 3 - Se comunica con los usuarios en razón de su jerarquía 51
Tabla 4 - Involucra sus creencias personales 52
Tabla 5 - Se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje ambiguo 53
Tabla 6 - Utiliza un léxico poco conocido 54
Tabla 7 - Otorga una interpretación inadecuada 55
Tabla 8 - Traduce su conocimiento en acción para cumplir con sus funciones 56
Tabla 9 - Comunica eficientemente la información al personal 57
Tabla 10 - Responde de manera efectiva al personal 58
Tabla 11 - Controla adecuadamente sus emociones 59
Tabla 12 - Selecciona un lugar poco apropiado 60
Tabla 13 - Se reúne con el personal en espacios libres 61
Tabla 14 - Utiliza canales adecuadamente de comunicación 62
Tabla 15 - Utiliza internet dentro de las funciones que realiza 63
Tabla 16 - Utiliza internet para actividades personales 64
Tabla 17 - La información extraída de los servidores responde a sus necesidades 65
Tabla 18 - La disponibilidad de los servidores es continua y sin interrupciones 66
Tabla 19 - Se brinda solución de forma oportuna 67
Tabla 20 - El sistema permite la creación de herramientas 68
Tabla 21 - La empresa le brinda la oportunidad de trabajar con recursos de vanguardia 69
Tabla 22 - Tabla De Contingencia N° 1 70
Tabla 23 - Pruebas de chi-cuadrado para Contingencia N° 1 70
Tabla 24 - Tabla De Contingencia N° 2 71
Tabla 25 - Pruebas de chi-cuadrado para Contingencia N° 2 71
Tabla 26 - Tabla De Contingencia N° 3 72
Tabla 27 - Pruebas de chi-cuadrado para Contingencia N° 3 72
Tabla 28 - Tabla De Contingencia N° 4 73
Tabla 29 - Pruebas de chi-cuadrado para Contingencia N° 4 73
Tabla 30 - Resumen del procesamiento de los casos 76
Tabla 31 - Estadísticos de fiabilidad 76

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Flujo de la comunicación Descendente 24
Figura 2 – Flujo de la Comunicación Ascendente 25
Figura 3 – Flujo de la Comunicación Lateral 25
Figura 4 – Flujo de la Comunicación Tipo Cadena 26
Figura 5 – Flujo de la Comunicación Tipo Rueda 27
Figura 6 – Flujo de la Comunicación en Todos los Canales 28
Figura 7 – La Cohesión Grupal 30
Figura 8 – Resultado 1 50
Figura 9 – Resultado 2 51
Figura 10 – Resultado 3 52
Figura 11 – Resultado 4 53
Figura 12 – Resultado 5 54
Figura 13 – Resultado 6 55
Figura 14 – Resultado 7 56
Figura 15 – Resultado 8 57
Figura 16 - Resultado 9 58
Figura 17 – Resultado 10 59
Figura 18 – Resultado 11 60
Figura 19 – Resultado 12 61
Figura 20 – Resultado 13 62
Figura 21 – Resultado 14 63
Figura 22 - Resultado 15 64
Figura 23 - Resultado 16 65
Figura 24 – Resultado 17 66
Figura 25 – Resultado 18 67
Figura 26 – Resultado 19 68
Figura 27 – Resultado 20 69
Figura 28 – Medida de Asociación 74
Figura 29 – Escala de medición para el análisis correlacional 75
Figura 30 – Alpha de Cronbach 75
Figura 31 – Valores de contrastación 76

La Comunicación Asertiva y la Optimización De Los Recursos Tecnológicos De Las Áreas De Suscripciones Y Procesos & TI del Diario El Comercio - Periodo 2016

The assertive Communication and Optimization of Technological Resources of the Subscriptions and Process & IT Areas of El Comercio Journal - 2016 Period

Resumen:

El principal **objetivo** del estudio fue determinar la influencia de la comunicación asertiva en la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario El Comercio para el periodo 2016. Para la investigación utilizamos el **método** deductivo y es de tipo correlacional, por lo que busca fundamentar las relaciones existentes entre las variables planteadas anteriormente. Se trabajó con una muestra poblacional de 48 trabajadores de la empresa. Los instrumentos aplicados al campo muestral fueron las encuestas anónimas como una de las técnicas de recolección de datos y metodologías de investigación, obteniendo un **resultado** de 0.61 como grado de correlación entre las variables, de donde **concluimos** que existe una significativa y estrecha influencia entre la comunicación asertiva (Vi) y la optimización de los recursos tecnológicos (Vd).

Palabras Clave: *comunicación asertiva, optimización de recursos tecnológicos, comunicación organizacional.*

Abstract:

The main objective of the study was to determine the influence of assertive communication in the optimization of the technological resources of the Subscriptions and Processes & IT areas of the newspaper El Comercio for the period 2016. For research we use the deductive method and it is correlational , so it seeks to base the existing relationships between the variables outlined above. We worked with a population sample of 48 workers of the company. The instruments applied to the sample field were anonymous surveys as one of the data collection techniques and research methodologies, obtaining a result of 0.61 as a degree of correlation between the variables, from which we conclude that there is a significant and close influence between the communication assertive (Vi) and the optimization of technological resources (Vd).

Keywords: *assertive comunication, technological resource optimization, organizational comunication*

INTRODUCCIÓN

La asertividad consiente en poder manifestar nuestros valores, decisiones y deseos; el respeto a uno mismo y a los demás, ser honesto, directo y apropiado, poner gran énfasis en percibir lo que los demás quieren difundir, ser efectivos y manejar nuestro lenguaje no Verbal, son los componentes más importantes del asertividad y serán nuestros pilares en el periodo de tomar medidas. El latín “assertum” deriva de la palabra asertividad, por lo tanto, es una manifestación correspondiente a la confianza, personalidad adecuada y como consecuencia una comunicación segura y eficiente. Entiéndase también que cuando hablamos de recursos tecnológicos incluimos la infraestructura de redes, sistemas de información y presupuesto destinado para dicho fin de la empresa, los cuales como es sabido en el mundo corporativo significan un gran porcentaje de la inversión anual.

Si bien es cierto, la empresa ya cuenta con un conjunto de procedimientos establecidos y que son de conocimiento de todas las áreas del grupo, notamos que la comunicación entre las mismas en lo referente a la prontitud de las respuestas, claridad de los mensajes, canales de comunicación, jerarquía, entre otros, no han estado funcionando de forma correcta, y por la premura de los requerimientos, entendiendo que la toma de decisiones para estas áreas es de una dinamicidad mayor a la media, muchas veces se termina realizando acciones para salvaguardar el cumplimiento de las peticiones y tomando decisiones que incurren en gastos demasiado elevados o hasta en ocasiones innecesarios por no existir una correcta comunicación entre las áreas.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Comercio es un diario peruano que fue fundado en el año 1839, es uno de los más viejos de dialecto español y con una normalidad de 80000 duplicados por día se convierte en el más significativo de la nación. Comenzó como un periódico productivo, político y artístico, su principal distribución fue el sábado 4 de mayo de 1839 por Manuel Amunátegui y Alejandro Villota, ahora está dirigida por la familia Miró Quesada y su Gerente General es Jaime Graña, quien ha ocupado el cargo. situación desde diciembre de 2016.

Hoy por hoy El Comercio, después de la adquisición 54% de las gestiones de la empresa EPENSA, se hace merecedor del 77,86% de las actividades de venta de periódico en nuestro país. Los periódicos Peru 21, Trome, Depor, Gestión, la forma peruana del periódico gratuito Publimetro y las revistas Somos, Casa y Más, G de Gestión, Ruedas y Tuercas, Neoauto, Aptitus, Urbania tienen un lugar con su colección de artículos. Además, la variante peruana de Hola. El Comercio también tiene, a través del Grupo Múltiple TV, una participación del 70% en la cadena de televisión América Televisión de señal abierta desde 2003 y la estación de noticias de televisión de compensación Canal N (Movistar TV), realizada en 1998, así como la estación de cocina peruana Fusión hizo en 2013, y los sitios de Peru.com, Club del Suscriptor y la versión digital de los diarios y revistas a través del portal de Peruquiosco. Para poder soportar la administración y gestión de esta diversidad de negocios existen áreas de soporte transversal, dentro de las cuales se encuentran el área de Procesos & TI y el área de Suscripciones Integrales.

El área de Procesos & TI es la que gestiona y provee los recursos tecnológicos para las empresas del grupo y el área de Suscripciones Integrales provee el servicio de Call Center tanto para la captación de clientes, venta de productos, servicios y la atención post-venta enfocada en la satisfacción 360° para todos los clientes del grupo.

Por muchos años el área de Procesos & TI ha trabajado incansablemente en satisfacer todas las demandas de tipo tecnológicas que el grupo requiere, siendo una de las áreas más demandantes la de Suscripciones Integrales ya que el tipo de servicio que brinda le obliga a una adaptación constante y dinámica tanto a nivel procedimental como tecnológico. Cuando dicha área requería más capacidades de hardware, redes, mejoras en los sistemas o cambio de tecnología, el flujo básicamente consistía en el análisis interno de la misma área a nivel comercial con los posibles proveedores y comunicar luego al área de Procesos & TI la decisión que ellos consideraban era la mejor, en ocasiones solicitaban la adquisición de algún servidor porque el que tenían no cubría las necesidades a nivel de performance cuando realmente lo que necesitaban era una revisión completa de las implementaciones realizadas en su plataforma, de la misma forma solicitaban más recursos de red e internet cuando lo que realmente sucedía era que los colaboradores no utilizaban estos recursos de forma razonable para sus actividades sino de forma personal o para su recreación, también se solían realizar implementaciones y personalizaciones en los sistemas vigentes haciendo cada vez más engorroso el mantenimiento de los mismos, cuando lo que realmente se necesitaba era aplicar ciertos controles sobre el sistema y aplicar los procedimientos, a los cuales no se les daba el valor que merecen porque los tiempos de respuesta al ejecutarlos eran demasiado largos y no iba acorde a sus necesidades. Como podemos notar, no necesariamente el recurso proveído iba a funcionar como ellos esperaban ya que sin

el debido análisis y juicio de experto muchas veces se terminaba desarrollando o adquiriendo recursos que no se utilizaban o no se le sacaba verdadero provecho ya que no atendía la verdadera necesidad del negocio, esto se traduce en pérdidas para la empresa.

En la actualidad se viene implementando una nueva modalidad de trabajo basada en la comunicación y la colaboración, en la que el área de Procesos & TI deja de funcionar como un área de almacén de recursos tecnológicos y comienza a tomar mayor protagonismo en la toma de decisiones sobro todo lo relacionado a tecnología de información, sin embargo, para poder definir si el énfasis en la mejora de los flujos de información tienen un fuerte impacto en la gestión de los capitales de la organización se procederá a desarrollar la presente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema General:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016?

Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación no verbal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016

Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016.
- Determinar la relación que existe entre la comunicación no verbal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

i. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Comunicación Asertiva

- Guartatanga (2011), en su investigación titulada **"Correspondencia segura y su efecto sobre los agentes libres de la Compañía Yanbal en el territorio del período Santa Elena 2010 - 2011"** respaldado por la casa superior de estudio Estatal Península de Santa Elena, Ecuador para optar el grado de Licenciada en ciencias de la comunicación. El objetivo de dicho estudio es determinar las causas que determinen que la comunicación asertiva incida en los trabajadores de la organización Yanbal en la provincia de Santa Elena. La utilización del método científico el cual es un conjunto de pasos para determinar la problemática, que nos ayudará a tener una mejor comunicación entre los empleados autosuficientes de la organización Yanbal en la Provincia de Santa Elena, y las consecuencias que esto nos traería en el desarrollo de la empresa por la desinformación o cultura general. La población a investigar son 71 empleadores independientes de la organización Yanbal de la provincia de Santa Elena, el instrumento de recolección de datos utilizado es la encuesta.

  El creador expresa que la correspondencia enfática no solo permite reaccionar a emboscadas bulliciosas, bromas, animosidad y control en general, sino que además mejora la naturaleza del trabajo y las conexiones individuales, lo que demuestra que dicha correspondencia en la región Labor tiene que ver con la traducción del jefe - datos

subordinados. De vez en cuando, cuando la correspondencia no es clara y enfática, no es correcto descifrar los signos, en este sentido, los ejercicios que se manejan sin llegar a la metodología normal. Asimismo, mantiene que el énfasis es un tipo de correspondencia que le permite a uno expresar lo que delibera y proceder según sea necesario, haciendo lo que piensa generalmente apropiado sin emboscar o culpar a nadie, ni permitirse ser asaltado para mantenerse alejado de las circunstancias de la lucha. Además razona que la correspondencia segura de sí misma es crítica para lograr conexiones encantadoras, combinada con un lugar de trabajo sólido donde los pensamientos pueden verse afectados sin inconsistencias y de esta manera llegar efectivamente al objetivo de cualquier asociación. También incluye que las personas que transmiten enfáticamente separan un desarrollo entusiasta extraordinario.

- Algarín, E. (2014), en su estudio titulado **"La comunicación asertiva en las organizaciones"** para optar el grado de Licenciado en administración de empresas en la casa superior de estudio experimental de Guayana – Venezuela. El principal objetivo fue establecer la notabilidad en el estudio de la comunicación asertiva en las organizaciones mediante habilidades sociales. El tipo de estudio es el documental, debido a que los documentos son la fuente primordial de información. El método para el surtido de datos fue la auditoría de redacción en comparación con el tema planteado, incluidas revistas, folletos, propuestas monográficas, búsquedas en la web y todo el material que alude al tema, quién expone que la comunicación asertiva

da fe de sus privilegios y sus reflexiones, sentimientos, deseos y sentimientos en un camino inmediato, legítimo, sin restricciones y libre de inquietud dentro de una condición decisiva. La utilización de correspondencia confiable en la asociación interna que le da ventajas, historias, por ejemplo, fondos de inversión de tiempo, procedimientos cada vez más ligeros, desaparición o rectificación de conceptos erróneos, mejor liderazgo básico, conexiones relacionales sólidas entre los individuos que componen la asociación. mayor eficiencia y mejora de la última asistencia a clientes. Debido al trabajo sobrenatural que desempeña la transmisión de pensamientos en las organizaciones, considera la correspondencia enfática como un dispositivo vital y auspicioso que consolida la efectividad en las formas de correspondencia dentro de ellas. Con el fin de que se aplique un examen que permita darse cuenta de lo que es, los estilos distintivos de correspondencia existentes y las aptitudes que deberían ser habilitadas y fortalecidas para los individuos de la asociación empresarial. Un instrumento de correspondencia.

- Gómez, M. (2008), en su Teoría doctoral titulada **"Correspondencia en las asociaciones para mejorar la eficiencia: la utilización de los medios de comunicación como fuente de datos en organizaciones y fundaciones andaluzas"** presentado en la casa superior de estudio de Málaga – España para optar al grado de Doctora. El primordial objetivo fue es mostrar cómo los datos son una estimación subutilizada en la mayoría de las organizaciones y establecimientos actuales y que

deben estar en un nivel similar al de otros activos mejor influenciados (humanos, innovadores, financieros, etc.). El procedimiento utilizado para una primera forma de tratar el objeto de estudio fue elegido por un aparato metodológico, por ejemplo, el resumen. El objeto de estudio ha sido delimitado a la zona autónoma (Andalucía). El universo fue enmarcado por empresas privadas, organizaciones abiertas y organizaciones semiabiertas, el ejemplo se ha hecho de 300 encuestas, de las cuales se han reunido un total de 175. La utilización del método es el procedimiento hipotético deductivo e inductivo Se utilizó el instrumento que fue es la encuesta, la observación, la entrevista. Se concluye la investigación en que cada organización debe conseguir disponer de la información indispensable de cada miembro, para el progreso de sus ocupaciones. Datos que deben ser personalizados, precisos y ajustados a los requisitos, perfil, preparación e intereses de los trabajadores, ya que no todos los recados explícitos, de esta manera, sus necesidades de datos son igualmente únicas. Los datos del "caso especial" son ineficaces en la mejora del trabajo y el pensamiento crítico. Los trabajadores que forman parte del circuito de datos de su organización tienen elementos cada vez más beneficiosos para la asociación. Esta realidad es patente a través de la "suposición realista" hecha entre individuos de organizaciones y establecimientos andaluces. El 70 por ciento de los representantes, que obtuvieron datos útiles (durante cinco meses) útiles y personalizados a través de folletos, se han cumplido excepcionalmente, ya que han afectado positivamente su trabajo diario.

- Monje, Camacho, Rodríguez y Carvajal (2009) en su investigación titulada: **"Impacto de los estilos de correspondencia enfática de los instructores en el aprendizaje escolar** presentado en la Universidad Cooperativa Simón Bolívar. Barranquilla, Colombia**.** La primordial finalidad de este estudio fue decidir el impacto de la correspondencia enfática de los instructores en el aprendizaje de los alumnos de la Escuela de Negocios de los Andes de los distritos de Neiva, Pitalito y La Plata (Huila), en los grados sexto, séptimo y octavo de capacitación auxiliar, considerando las asignaturas de lengua española, aritmética, sociologías y ciencias. Este examen decidió el impacto de los estilos enfáticos de correspondencia que los educadores tienen en el aprendizaje escolar. Fue visto como un plan de semi-prueba, el ejemplo incluyó a 12 instructores en comparación con la reunión de prueba y 12 al grupo de referencia de la Asociación Empresarial de los Andes de la división de Huila. Los resultados que muestran que la escuela es una situación de actividad pública en la que los procedimientos instructivos de los educadores tienen un carácter profundamente abierto y las organizaciones no han percibido la importancia de la correspondencia en los procedimientos, por ejemplo, el avance del carácter, la socialización y el aprendizaje. Además, se considerará que los dos instructores y suplentes utilizan métodos aberrantes para la correspondencia que no sea verbal, no tendrán un procedimiento satisfactorio de asociación individual. En la investigación que, con una intercesión adecuada, los canales de correspondencia se simplifican a

lo largo de estas líneas mejorando la presentación académica de los suplentes.

Optimización de Recursos Tecnológicos

- Guaypatín, O. (2011), en su investigación titulada **"Utilización de activos innovadores en el avance de las aptitudes en la ciencia en los estudios secundarios de la esencial de la Universidad Técnica de Cotopaxi"**, presentado en la casa superior de estudio Técnica de Ambato - Ecuador. Centro de estudios de Posgrado, para la obtención del título de Magister en docencia matemática.

  La instrucción habitual ha logrado que la instrucción vaya en una nueva dirección en el transcurso de aprendizaje educativo de las Matemáticas, que es la razón por la cual la necesidad de utilizar activos mecánicos en este procedimiento se vuelve básica, para combinar la explosión innovadora. En consecuencia, el presente examen el trabajo tiene como razón principal para mejorar la exhibición académica indicada en un control de preparación sobre: activos innovadores pedantes en la instrucción de la aritmética, para lograr la razón expresada, buscará describir las circunstancias actuales y los encuentros de los educadores de ciencias para lograr una visión sintomática En vista de estos datos, se planea que la Institución pueda crear cambios significativos en la administración instructiva, a fin de garantizar la grandeza y la calidad escolar. Además, tienen sus propios arreglos internos para lograr una mejora persistente y de esta manera tienen la opción de progresar en el

desarrollo de programas matemáticos profundamente enfocados, conectados al avance de la información lógica, mecánica y humanística. El enfoque utilizado es subjetivo: cuantitativo, la estrategia de investigación esencial es la investigación de campo y la investigación bibliográfica-narrativa, los grados de investigación son de investigación y distintos. La población de exploración es de 205 personas y se aplicó el ejemplo de 132 suplentes y reuniones con 5 educadores del Área. Estos resultados se han preparado de una manera extremadamente clasificada para construir la verdad instructiva de la Institución e intentar establecer grandes cambios en la naturaleza de la educación y el aprendizaje que dependen de ella, proponer una estructura imaginativa.

- Sanchis, (2010), en su investigación titulada **"Impacto de los nuevos avances de datos e intercambios y su efecto en los sistemas comerciales. Banca basada en la web y su aplicación en las asociaciones de crédito mayo de 2010,** presentado en la casa superior de estudio de Valencia, Facultad de Economía, Departamento de dirección de Empresas “Juan José Renau Piqueras”, para la obtención del grado de Doctor. La tesis propuesta, rompe la conexión entre dos factores de posibilidad clave en la estructura autoritativa de la organización: innovación y metodología. En este sentido, el compromiso principal de nuestra teoría es la investigación entre estos dos factores de posibilidad, un punto de vista que apenas se ha manejado en el escrito sobre Organización de Empresas. Mucho se ha hablado sobre el impacto de la innovación en el plan jerárquico y también se ha realizado

varios estudios sobre la relación de estructura de innovación, sin embargo, casi no se ha distribuido sobre la dependencia de técnica de innovación. Además, la innovación de la propuesta radica en la forma en que esta relación de metodología de innovación se aplica a las fundaciones de crédito en España y, sobre todo, a las asociaciones de crédito, sustancias que no se contemplan adecuadamente en el campo de la técnica comercial, una carga de Los cambios vitales extremos que están sucediendo. El procedimiento utilizado para un examen de la situación que puede ser útil para representar o diferenciar recomendaciones, teniendo la opción de completar el mismo número de exploratorio que elucidante y lógico (Yin, 1994), y luego nuevamente, puede contribuir enfáticamente al desarrollo, la mejora o avance de puntos de vista hipotéticos exhaustivos sobre asociaciones (Bonache, 1999). Los procedimientos de investigación subjetiva utilizaron instrumentos de examen adecuados; La investigación de casos relacionados con la estrategia Delphi, se muestra como el mejor método de investigación.

- Domingo, J., Chacón, A. y Burgos, A. (2012) en su tesis titulada: **“Activos mecánicos e innovaciones de datos y correspondencia aplicadas a un plan de estudios personalizado en Amman (Jordania),** presentado en la casa superior de Granada 2012, Facultad de Ciencias de la Educación, para la obtención del grado de Doctor en Educación. El principal general de esta investigación es obtener una perspectiva global sobre la circunstancia de la instrucción en Jordania

de manera general, y dentro de esto, la circunstancia de un plan de estudios personalizado y la utilización de nuevas innovaciones para este tipo de capacitación más reciente. Para eso, hemos realizado un informe hipotético, donde agrupamos los sentimientos y pensamientos de escritores espléndidos y científicos y educadores menos importantes, pero a través de sus artículos en diarios de capacitación impresos y electrónicos, o cerca de sitios de origen, captan la verdad y todos los días de su contacto con estudiantes en un plan de estudios especializado y nos llevan más cerca de la sala de estudio para comprender más probablemente este microcosmos que estamos considerando. Este estudio es de tipo descriptiva - cuantitativo y su total de población es de 686 los cuales son docentes de educación especial, teniendo como muestra significativa a 193, para la validez de la herramienta se ha seguido la Técnica Delphy, el instrumento de recogida de datos que se utilizo es el cuestionario.

ii. ANTECEDENTE NACIONALES

Comunicación Asertiva

- Acuña, V. (2015), realizo su investigación titulada **"Técnica instructiva que depende de la correspondencia segura de sí misma para mejorar las conexiones relacionales entre mentores y estudiantes"** al mostrar una escuela de posgrado en el primer lugar de San Ignacio de Loyola para elegir el nivel académico de Maestría en Educación en la distribución de Investigación Curricular e Innovación. El estudio propone la estructura de técnicas de capacitación dependientes de la

correspondencia segura de sí misma para mejorar la conexión entre los tutores instructores y los estudiantes de primer grado de la Institución de Educación Secundaria "José María Arguedas" de Uripa. dependiente de la metodología instructiva subjetiva, aplicada-proyectiva, el ejemplo estaba compuesto por un jefe de agentes, un facilitador de entrenamiento, veinticinco suplentes y quince mentores a través de la estrategia de reunión y estudio. La determinación de campo descubrió la necesidad de crear una correspondencia enfática entre los mentores y los suplentes, los impedimentos en las conexiones relacionales en la familia, la escuela y la condición de la red, el olvido de las metodologías para mejorar las conexiones relacionales. La estructura hipotética brinda ayuda lógica a la propuesta, con una premisa socio-instructiva, académica y curricular; Metodologías socio-sociales de Vygotsky, humanista de Rogers, abierto de Hymes. Del mismo modo, los modelos identificados con correspondencia segura; El modelo de habilidades fundamentales, la dirección para la participación humana y la mejora basada en la popularidad. De esta manera, el resultado más significativo es el plan de un módulo instructivo sobre metodologías educativas que dependen de la correspondencia segura para mejorar las conexiones relacionales entre los entrenadores y suplentes, un aparato valioso en la educación del aprendizaje. Este módulo instructivo se creará a través de laboratorios persuasivos y sesiones de aprendizaje centradas en guías y suplentes de educadores. Los resultados infieren que los dos mentores y suplentes necesitan mejorar las conexiones relacionales a

través del avance de la correspondencia enfática, que requiere la dirección del entrenador.

- Montes, J. (2014), realizó su artículo de examen **"Correspondencia y colaboración seguras: resultados de un programa de intercesión en los jefes de una organización"**. La investigación su primordial objetivo decidir el impacto del estudio del programa "Trate con tu talento" en aptitudes de correspondencia y cooperación enfáticas. Se rompió una configuración de investigación semi-exploratoria, con pre-prueba-mediación post-prueba, con recolección de control. El ejemplo incluyó a 28 jefes de una empresa privada, 13 en la reunión de prueba y 15 en el grupo de referencia. Se utilizó un tipo de ejemplo útil. Los resultados influyeron en un efecto significativo del Programa para construir esencialmente el logro de la capacidad de correspondencia enfática (U = 3.5, Z = 4.58, *** P <.000), correspondientemente en el discurso viable de las mediciones (U = 8.0), entrada (U = 10.0), compromiso (U = 7.0) y correspondencia no verbal (U = 4.0), las aptitudes de este desafío en el que se registran expansiones más prominentes fueron el intercambio exitoso y la correspondencia no verbal, en los demás, la expansión fue más pequeña. Con respecto a la habilidad de cooperación (U = .00, Z = 4,837, *** P <.000), comparativamente en mediciones (U = 9.0), cumplimiento del objetivo (U = 15.0), atmósfera basada en el voto (U = 12.0) y liderazgo básico (U = 7.0). Las aptitudes de este desafío donde se logró el mejor incremento fueron la base del tema, la atmósfera

equitativa y el logro del objetivo. Poco incremento en el liderazgo básico para supervisar el acuerdo.

Optimización de los recursos Tecnológicos

- Otaegui y Milla (2015) quien realizó su investigación titulada **"Conexión entre las innovaciones de datos y correspondencia (TIC) e información de los ejecutivos de las PYME en el negocio del calzado**, presentado en la Universidad Nacional mayor de San Marcos Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática, Unidad de Postgrado-Lima Metropolitana 2015, para optar por el grado académico de Magíster en Ingeniería con mención en dirección y gestión de Tecnología de información. El presente estudio su primordial objetivo es, Desarrollar cómo se identifica la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) con la Gestión del Conocimiento (GC), en las Pequeñas y Microempresas (PYME) del negocio de calzado de Lima Metropolitana. La configuración de exploración es de tipo transversal, por lo que el surtido de información se efectuó en un minuto solitario, en un tiempo solitario. La razón de existir es retratar los factores y desglosar su tasa e interrelación en un momento dado. Del mismo modo, dentro del examen del tipo transversal, nuestro trabajo es del tipo inconfundible y correlacional a la luz del hecho de que el trabajo se limita a construir una conexión entre dos factores, sin determinar el sentimiento de causalidad o pretender romper conexiones causales descendentes, del mismo modo busca indicar propiedades, atributos y aspectos más destacados significativos de la PYME. Como lo indica la

mediación del científico, no es exploratorio, ya que el analista no intercede controlando los factores de investigación, la información transformadora, el progreso regular de las ocasiones. Según la organización del surtido de información, es inminente, el examen organizado la información y las realidades aún no se han producido; La información esencial para el examen se recopila con el objetivo final del examen. Según el tipo de factor se combina (subjetivo y cuantitativo). La variable subjetiva o clara es dicotómica para las respuestas en la encuesta como (sí) o (no). La variable cuantitativa se muestra en las consecuencias de la exploración del tipo persistente que tolera el medio de las estimaciones del camino. Según la cantidad de eventos que se estimaron los factores de investigación, el examen es transversal, a la luz del hecho de que se estimó solo una vez. Los ejemplos son autónomos. 73. De acuerdo con la cantidad de factores de intriga que es investigativo, trabaja en cualquier caso con dos factores. Hipótesis y posturas, en cualquier caso, crea afiliación o conexión entre elementos o factores y llega a niveles informativos. (Sabía 2012, p.1). La estimación de la variable de adaptabilidad ostensible relacionada con un número genuino, utilizada como marca. Como técnica general, utiliza la estrategia lógica y, como técnica particular, no es exploratoria. Depende esencialmente de la percepción de las maravillas a medida que ocurren en su entorno común para el examen familiar. Para el examen, se utiliza toda la población caracterizada en el tiempo de 2016, en un número equivalente a 100 personas. La unidad de investigación o percepción será cada miembro con los atributos mencionados anteriormente en la

población y la prueba. Para decidir la calidad inquebrantable o la fiabilidad del instrumento de estimación, verifique el coeficiente de Kuder Richardson (KR20).

- Ramírez y Vílchez (2013) quienes realizaron su investigación titulada **"Tecnologías de datos y comunicación (TIC) y su asociación con el aprendizaje del idioma inglés en estudiantes de la fortaleza inglés-francés, avance 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013,** presentado en la Casa Nacional Superior de Educación Enrique Guzmán y Valle, lugar de graduación de la convocatoria nacional, fuerza laboral de sociologías y humanidades, rama académica de dialectos desconocidos, para postularse al Grado en Educación, representan una autoridad considerable en inglés - francés. La presente investigación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y su asociación con el aprendizaje del idioma inglés en estudiantes del fuerte inglés-francés, avance de 2011 de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013, la hipótesis principal era que allí es una asociación asombrosa entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su relación con el aprendizaje del idioma inglés en los sustitutos de la especialidad inglés-francés, desarrollo 2011 de la casa superior Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Chosica, 2013. Fue de tipo sustantivo. Su estrategia de exploración es clara y el plan no es exploratorio, es un tipo de correlación correlacional, transversal o basado en valores. La población era de 71

suplentes y el ejemplo era del tipo deliberadamente no probabilístico de 22 suplentes. La experiencia de especulación encontró que las innovaciones de datos y correspondencia se identifican con el aprendizaje del idioma inglés. La estrategia utilizada para medir la variable Tecnologías de la información y la comunicación fue la visión general, y el instrumento es una encuesta de tamaño de otras cinco opciones (siempre. Casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

- Alva, (2010) quien realizó su investigación titulada **“"Avances de datos y correspondencia como instrumentos distinguidos en la preparación de educadores de instrucción con excelencia única en la instrucción al nivel más significativo de la Universidad Nacional de San Marcos, Sede, Lima, 2009-2010,** presentado en la casa superior Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación Unidad de postgrado, para optar el grado de Magíster en educación con mención en docencia en el Nivel Superior. El estudio siguiente se basa a la preparación de los educadores de la Facultad de Educación, con aviso de Enseñanza en el Nivel Superior de la Universidad Nacional de San Marcos, comando central de Lima 2009-2010, mientras tanto, es una metodología para construir la rentabilidad laboral del miembro, que debería permitirle mejorar las tasas de pago y, como resultado, la atmósfera jerárquica en las salas de estudio del as. Piense en que un instrumento importante para lograr la preparación de este instructor es la utilización de datos y avances de correspondencia (ICT). Existe un acuerdo de que hoy el mundo necesita más y mejores educadores para

reaccionar ante el interés de la era de los datos presentada por la sociedad en general y la capacitación específica. En esta situación, surge la necesidad en desarrollo de que los educadores, miembros en el posgrado en instrucción, con aviso en la instrucción al nivel más significativo, independientemente de si las personas que están en la práctica como las personas que ingresan al marco instructivo, pueden explotar los diversos activos mecánicos para unirse a ellos de manera viable en su práctica de demostración y mejora experta. Los impactos del aprendizaje en TIC se muestran de modo extraordinaria en el universo instructivo, donde todo debe ser examinado: desde la razón de ser de la escuela y otros establecimientos instructivos, hasta la preparación esencial que los individuos necesitan, el método para instruir y aprender, los fundamentos y los métodos que utilizan para lograrlo, la estructura jerárquica de los enfoques y su forma de vida. Es un tipo de investigación esencial, plan que no es de prueba y transversal. La población objetivo estaba compuesta por los educadores de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Educación, Mención de enseñanza en el nivel superior, de la UNMSM, que en total son 190. El tamaño del ejemplo se ajustó a 82 descripciones generales, y se incluyó en la tabla para el ejemplo estratificado. La legitimidad del instrumento se puso de manifiesto a través del juicio de expertos. Cuando se llevaron a cabo las revisiones, se descubrió una calidad inquebrantable de 0.930 utilizando el Alfa de Cronbach. Al finalizar la exploración, se expresa que las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) impactan como instrumentos explícitos en la Formación de Docentes de

Educación, con un aviso en Educación Superior, en la Universidad Nacional de San Marcos, comando central de Lima 2009-2010. Se encontró una relación inmediata y positiva de 0.708.

- Quinde, (2011), quien realizó su investigación titulada **"El tic en Perú desde el avance feo: una propuesta para las regiones del país - Piura 2011"** de la Universidad de Piura Facultad de Ingeniería, Tesis para optar por el título de Ingeniero Industrial y de Sistemas. Tuvo como objetivo el avance de las TIC en Perú desde el punto de vista de la mejora sostenible y proponer una forma adecuada de hacer frente a las TIC se extiende en las regiones del país de Perú. Para esto, la escena de avance sostenible a nivel mundial, local y nacional se ha desglosado; se han descubierto los atributos fundamentales de las zonas provinciales en las naciones creadas y creadoras, al igual que las cualidades que hacen un pionero efectivo para las empresas de mejora rústica; y, por fin, se ha diseccionado el territorio actual de mejora de las TIC en Perú. De esta manera, se infiere que Perú se encuentra en una fase de avance de las TIC cuyo objetivo principal es la extensión homogénea del marco y su utilización dentro de la población. No obstante, los problemas para lograr su dispersión en las regiones provinciales nos obligan a buscar mejores enfoques para lograr este objetivo. Por lo tanto, se propone un LEADER como la metodología más adecuada para las TIC que se extiende en los territorios provinciales del Perú.

2.2. BASES TEÓRICAS

Comunicación Asertiva

La correspondencia decisiva y relacional se identifica entre sí a la luz del hecho de que, la correspondencia relacional ocurre cuando hay una experiencia cercana y personal entre al menos dos individuos, donde sus administradores tratan reflexiones, pensamientos, estados y encuentros entusiastas, y donde La correspondencia segura es la cualidad que le permite tener esas consideraciones, pensamientos, estados apasionados y encuentros sin ofender al otro individuo. Posteriormente, permitir la correspondencia relacional con un estilo seguro genera una aportación aceptable entre las reuniones asociadas con la discusión.

Flujo de La Comunicación En La Organización

La correspondencia puede fluir verticalmente o en un plano nivelado. La medida vertical también se puede dividir o bajar.

Descendente: La correspondencia fluye desde un nivel de reunión o asociación a un nivel inferior. Los pioneros y jefes de grupo lo utilizan para repartir empresas, objetivos, anunciar asuntos que necesitan consideración y dar instrucciones.

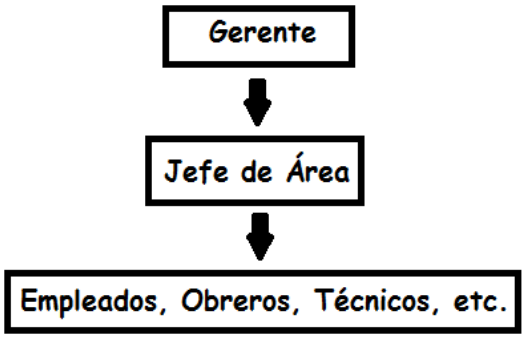


Figura 1 – Flujo de la comunicación Descendente

Ascendente: Esta correspondencia fluye inversa a la anterior, es decir, de los trabajadores o subordinados a los ejecutivos. Se utiliza para criticar a los que están en la cima, para descubrir avances, problemas, sentimientos de los representantes, cómo se sienten los trabajadores en sus situaciones, con sus colaboradores y en la asociación, para reflexionar sobre la mejor manera de mejorar. circunstancia interna en la asociación. Un pionero se da cuenta de que los dos rumbos son significativos y fundamentales para alcanzar las finalidades propuestas con la base de los problemas, aunque lamentablemente no todas las asociaciones lo saben, por lo que en numerosos eventos los pensamientos, consideraciones y recomendaciones de los representantes pasan desapercibidos a partir de ahora y aceptan que esto no afectará la ejecución del trabajo.

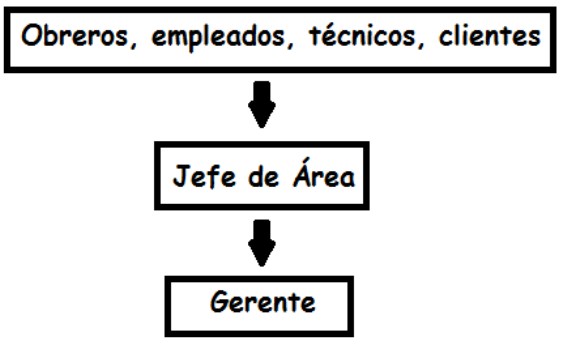


Figura 2 – Flujo de la Comunicación Ascendente

Ejemplos Organizacionales de Comunicación Ascendente

- Informes de ejecución organizados por jefes
- Buzones de recomendación
- Encuesta de actitud del trabajador
- Métodos para mostrar quejas

- Resúmenes

Lateral: Este tipo de correspondencia ocurre cuando al menos dos personas de una asociación cuyas posiciones se encuentran en un grado similar de intercambio de datos. Por ejemplo, intercambios entre jefes de algunas plantas o divisiones. Este tipo de correspondencia seguramente mantendrá una distancia estratégica de los procedimientos burocráticos y moderados en una asociación, además, es una actividad informal y avanzada.

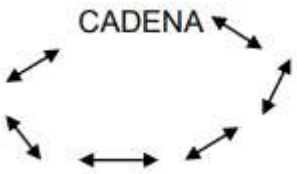


Figura 3 – Flujo de la Comunicación Lateral

Flujo de La Comunicación En La Organización

Los sistemas formales son comúnmente verticales, después de la cadena de poder y restringidos con intercambios con empresas comerciales. A pesar de lo que podría esperarse, los sistemas casuales no se desviven hacia ellos, pueden tomar a cualquiera, saltar niveles de poder y pueden abordar los problemas sociales de los individuos del interior de la asociación, por ejemplo, chismes o chismes. Actualmente, un sistema adecuado puede tener tres estructuras: la cadena, el canal completo de regateo.

Cadena: La cadena sigue inflexiblemente los niveles adecuados de liderazgo. Se utiliza si la exactitud de la información es la más significativa.



res 4 – Flujo de la Comunicación Tipo Cadena

Rueda: La rueda depende de un pionero para actuar como conductor focal para todas las correspondencias de recolección, alienta el surgimiento del pionero, es veloz y de alta exactitud. La disposición completa del canal permite a todos los individuos reunidos hablar eficazmente entre sí y es cada vez más adecuado si se busca un cumplimiento más notable, su precisión es moderada y los pioneros no pueden desarrollarse.

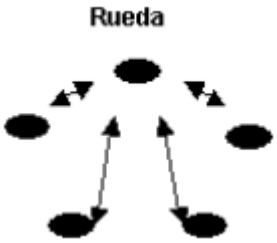


Figura 5 – Flujo de la Comunicación Tipo Rueda

Todos los canales: Con respecto a los sistemas casuales, los datos pueden ejecutarse entre individuos como chismosas o chismosas, los ejecutivos no los limitan y los trabajadores consideran que son más sólidos y sostenibles que los datos proporcionados por los ejecutivos a través de los sistemas. Formal, los rumores se desarrollan como una reacción a circunstancias que son esenciales para nosotros, donde hay vaguedad y en condiciones que generan preocupación, por ejemplo, el misterio y la aptitud

que ganan en las asociaciones en torno a temas, por ejemplo, la disposición de nuevos gerentes, el movimiento de lugares de trabajo y nuevas asignaciones de trabajo.

Comprenda que la hablilla es una parte del sistema de datos de cualquier reunión o asociación, lo demuestra a los directores cuyos problemas los trabajadores tienen incitación significativa e incómoda, en este sentido, el administrador puede disminuir los resultados negativos de los chismes al restringir su alcance y efecto.

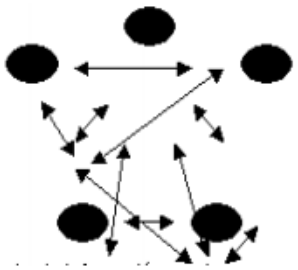


Figura 6 – Flujo de la Comunicación en Todos los Canales

Barreras para la Comunicación eficaz en la Organización

La filtración es la separación de datos del remitente para que el beneficiario lo vea aún mejor. Los intereses individuales y la visión de lo que es significativo para las personas que resumen están disponibles en los efectos posteriores de los datos, lo que hace que sea extraño que los beneficiarios adquieran datos objetivo. Cuanto más vertical sea la estructura de la asociación, mayores serán los posibles resultados de la administración. El discernimiento particular en el que los beneficiarios ven y escuchan eligió específicamente sus necesidades, inspiraciones, experiencias, fundamentos que no permiten que la realidad sea vista y descifrada por la evaluación de cada uno. Protección: cuando el beneficiario se siente socavado, puede responder

de maneras que disminuyen su capacidad de lograr una comprensión compartida, reaccionar de maneras que difieren la correspondencia exitosa Idioma: edad, capacitación y fundamento social son factores que impactan el lenguaje que One emplea. Las palabras significan varias cosas para varios individuos que tienen problemas en la correspondencia.

Recomendaciones para una Comunicación eficaz en la Organización

- ✓ El gerente o presidente le corresponde participar en la teoría y la conducta, con la idea de que hablar con representantes es básico para lograr los objetivos de la asociación. Actividades asociadas con palabras
- ✓ Concéntrese en la correspondencia bidireccional (caída y subida). Acentuación en la correspondencia ojo a ojo.
- ✓ Mantenga a los individuos de la asociación informados sobre los cambios y las opciones dentro de la asociación.
- ✓ Brinde a los representantes certeza y fortaleza mental para impartir noticias terribles. Diseñe un programa de correspondencia para transmitir los datos que toda división o trabajador necesita. Batalla ya que los flujos de datos persisten.

La Comunicación y la Visión

Cada procedimiento jerárquico está representado hacia el futuro por un sueño, cada procedimiento autorizado se crea a través de la correspondencia, por consiguiente, la correspondencia y la visión son definitivas hacia el camino y el destino de la asociación. Comprender la visión es especialmente clave para la actividad de la correspondencia administrativa y comercial, ya que incorpora una red de sueños y consideraciones en torno a una visión específica. La gran visión que se transmite de

manera inadecuada no tiene ni rima ni razón, o la mala visión se puede mejorar y mejorar con una correspondencia fenomenal. La intensidad de la visión está en los impactos de su correspondencia, una de las primordiales explicaciones detrás de la correspondencia es construir la visión normal. Un pionero centra la consideración en torno a la alianza de las reuniones sobre la alucinación de la visión, la inspiración y la motivación para mantener a las personas con energía en la Facultad de Humanidades Rafael Belloso Chacín.

Escuela de Comunicación Social

Las cosas por venir, la visión de las cosas por venir y la dirección hacia el mañana y el otro lugar, hablando del sentimiento de sobresaliente, el pionero transmite un sueño de garantía, alucinación y futuro y hace que los representantes se relacionen con él laborando cada día. día para lograrlo y esta gratitud a una causa de correspondencia efectivo.

La cohesión grupal

La cohesión de un grupo definitivamente no es una cualidad constante, sin embargo, una variable con respecto a la reunión puede llegar a varias cualidades después de algún tiempo dependiendo de diferentes factores en los que es necesaria.

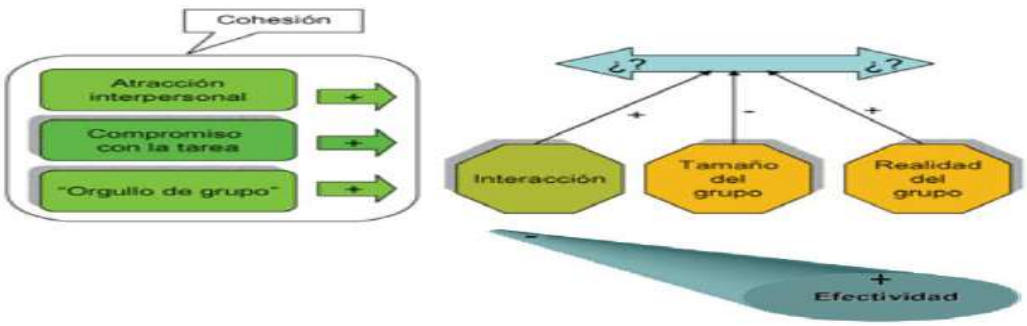


Figura 7 - La Cohesión Grupal

Características que acompañan a la cohesión

Grado de aceptación de los objetivos del grupo

Los objetivos establecidos para la reunión son compartidos. Los objetivos de la reunión no reaccionan al total de intereses individuales, pero son cualidades compartidas que ofrecen solidaridad a la reunión.

Comunicación

Se mejora la correspondencia interna, hay una conexión más notable entre colegas (mentor, jugadores de fútbol, administraciones medicinales, etc.).

Conformidad con las normas

Los estándares de conducta que organizan el trabajo y la concurrencia interna del grupo son bienvenidos.

Perseverancia ante la dificultad

Enfrentados a desafíos o enfrentamientos, los jugadores de fútbol continúan en la búsqueda de arreglos cuando trabajan en conjunto o se sienten conectados con el grupo, mientras que cuando trabajan exclusivamente, la debilidad y el abandono surgen antes.

El rendimiento aumenta

Cuando se manejan desafíos o problemas, tanto los identificados con el juego como los juegos adicionales, la cantidad y la naturaleza de los arreglos aumentan cuando se completan como un grupo con respecto a cuando intentan abordar exclusivamente. La viabilidad en el juego aumenta cuando se trabaja en conjunto. Los enfrentamientos fuera del campo disminuyen significativamente cuando las capacidades de recolección como grupo.

"El campo total de poderes que sigue a los individuos de una reunión para permanecer en él" (Festinger, Schacter y Back, 1950). "El procedimiento emprendedor que se manifiesta en la preferencia a reunirse para perseverar juntos y permanecer unidos en la búsqueda de sus Destinos y objetivos" (Carrón, 1982)

La percepción que el equipo tiene de sí mismo y de otros grupos

Hay una evaluación superior y un reconocimiento más destacado de las cualidades que se determinan para el grupo y que comparten sus individuos. La importancia, el trabajo y la ejecución de diferentes reuniones se menosprecia.

Satisfacción personal

El apego interno es en sí mismo una fuente de deleite individual, se suma al progreso y produce sentimientos de satisfacción que lo fortalecen y fortalecen. La realización individual se identifica legítimamente con el apego grupal.

Motivación

Las personas de un grupo son impulsadas cada vez más a trabajar y esforzarse cuando hay un apego interno. El vínculo o deber establecido con los colegas es más estimulante que el establecido con uno mismo.

Estabilidad

Cuanto más estirados han sido los colegas como uno, más sencillo es que se levante el apego interno; Mientras más unión haya en un grupo, más difícil será para sus individuos dejar el grupo.

Enemigos de la cohesión interna

Es útil recordar que los problemas son los inconvenientes que impiden que una reunión funcione como un grupo firme.

- La independencia o cultura que conquista al adversario se basa más importante en tener más calidad individual que él.
- Diferencia en cuanto a objetivos grupales o poco reconocimiento por parte de sus individuos.
- Desorden y equívocos en la definición y reconocimiento de trabajos o trabajos dentro del grupo.
- La no aparición de principios claros que controlan el trabajo y la conjunción interna dentro del grupo. O, de nuevo, el pobre reconocimiento de sus colegas.
- Problemas en la correspondencia entre colegas o estos con su jefe o pionero, el mentor.
- Enfrentamientos emergentes antes de chocar intereses.
- Recarga extrema o versatilidad de colegas.
- El enfrentamiento entre varios pioneros dentro del grupo. Debates entre un colega para la administración.
- La incongruencia de los personajes dentro de la reunión.
- Desafío interior excesivo entre los individuos del grupo.

Factores que influyen en la cohesión

Presenta varios grupos dependientes y son los siguientes:

De su propia **organización**: en el caso de que tenga la opción de elegir individuos organizados, transmitidos, de individuos que se dan cuenta de cómo funcionar en las reuniones. Lo inverso ocurre si es donde gana la independencia,

enmarcado por individuos con concurrencia problemática (para esta situación, será difícil lograr un grupo unificado).

Es imperativo tener dentro del grupo individuos que produzcan un aire decente, constructivo, colectivo, individuos liberales. A veces puede ser deseable contar con un experto con estos estados de ánimo, independientemente de si es menos espléndido, con otro enfocado, pero con un carácter confundido.

Un individuo solitario en conflicto dentro del grupo podría ser suficiente para apilar el lugar de trabajo.

En el desarrollo del grupo, este punto de vista debe tratarse en detalle, sin embargo, en cualquier caso, puedo tener asombros y convertirme en una parte de él.

Para esta situación, el pionero debe actuar con contundencia y manejar este problema desde la raíz, aislando a dicho individuo.

De su **tamaño**: en términos generales, los grupos pequeños tienen un tamaño más ajustado, que debe tener en cuenta al establecer un grupo, tratando el tamaño de su océano tan firmemente como sería prudente.

Desde el carisma del pionero: en el caso de que tenga un personaje atractivo que descubra cómo agarrar a sus aliados, a partir de ahora tendrá una parte decente de su viaje.

De la **tarea distribuida**: en el caso de que sea una ocupación intrigante, atractiva e inspiradora, es simple para los individuos ir a ella. En el caso de que, a pesar de lo que podría esperarse, es una empresa tenue, con poca intriga, de poca intriga, es difícil para las personas relacionarse con el grupo y de alguna manera intentaron dejarlo en la más mínima oportunidad.

Desde el **lugar de trabajo**: en el caso de que sea una condición maravillosa y deferente, donde se apoya la cooperación, donde hay correspondencia, donde se

perciben los beneficios, donde los individuos pueden desempeñarse de manera experta.

Algunos logros subyacentes, aunque pequeños, también se unen a la reunión: ver que estructuran un grupo calificado, apto para lograr los objetivos propuestos.
El apego del grupo es más simple en caso de que exista mientras las cosas están funcionando positivamente, el problema surge cuando aparecen los desafíos (el trabajo no avanza, el grupo se aborda desde afuera, etc.).

Dependiendo de cómo el grupo enfrenta estos desafíos, su unión interior puede aumentar o, en realidad, podría verse perjudicada.
En el caso de que en caso de un problema (que previamente haya influido en el grupo en general o en una parte en particular), los colegas causen una razón básica, se incluyan, intenten descubrir una respuesta, mantengan una distancia estratégica del análisis interno y refuercen la parte influenciada. , la unión del grupo se incrementará.

En el caso de que, en realidad, a pesar de un problema, la gente ignore el análisis hacia la parte confiable, se intente "cortar cabezas", el apego del grupo se verá seriamente dañado.

Comportamiento organizacional

El libro que nos trae el escritor Stephen Robins nos acerca a lo que es la armonía entre la vida y el trabajo, cómo fluye la inspiración dentro del campo de trabajo y cómo las personas trabajan en esta condición en el entorno laboral.

Se puede decir que un gerente es una elección individual, asigna activos, guía los ejercicios para cumplir un objetivo dentro de esa unidad social llamada asociación, las capacidades que debe ejercer un jefe son organizar, planificar, dirigir y controlar lo que, según el creador, deben ser extremadamente claros, sin embargo, más allá de sus capacidades, satisfacen ciertos trabajos que requieren una progresión de prácticas de su actividad, estos trabajos que satisfacen están conectados por conexiones relacionales, según los datos que se tienen, que se obtienen y transmitido con una razón decidida, y uno de los trabajos más importantes, por ejemplo, el liderazgo básico está dentro de este para abarcar las actividades restaurativas con esos problemas imprevistos.

Las aptitudes que debe tener un director deben planificarse para enfrentar el desafío en el que se reconocen habilidades especializadas, humanas y calculadas dentro de la conexión entre los 3, podemos hacer referencia a tener la opción de aplicar información y encuentros en ocasiones específicas, sin embargo, inspirando y dando Un trato decente para su grupo. Carrascosa Oltra, J. (2003) ¿Plomo o plomo? Claves para agrupar unión. Artículo de Gymnos. Madrid. En el trabajo, una parte importante de estas habilidades es diseccionar y analizar circunstancias confusas para descubrirlas y descubrir opciones restaurativas para resolver problemas dentro de la organización. Este libro no solo trata sobre las habilidades y ver cómo se pueden utilizar dentro de una asociación es una forma significativa de lidiar con la conducta como se caracteriza en el libro dentro de la asociación. La conducta jerárquica ha sido un campo de concentración en el efecto del individuo, la estructura de las reuniones y la variedad de prácticas en la organización para saber cómo estas prácticas influyen

en la asociación y utilizan esa información en el compromiso de mejorar la Eficiencia en las organizaciones.

El escritor expresa que en múltiples ocasiones las personas que trabajan leen la conducta de los demás.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Comunicación: Es el intercambio de datos entre individuos. Implica hacer un mensaje o datos normales. Comprende uno de los procedimientos cruciales de experiencia y asociación social.

Comunicación interna: vinculado con los ejercicios realizados por la asociación para la instauración y el apoyo entre sus individuos. El uso de varios medios que se mantienen educados, incorporados y motivados para agregar a su trabajo decidió la realización de objetivos jerárquicos.

Comunicación no verbal: Es el envío y aceptación de datos e impacto a través de la condición física, la apariencia física y el comportamiento no verbal.

Comunicación verbal: La utilización de palabras para la colaboración entre personas, el habla en sí mismo, comunicado de manera hablada o compuesta. Comprende un grado esencial de correspondencia y focos sobre "lo que se dice".

Comunicación horizontal: Es uno que se construye entre los individuos del nivel progresivo equivalente.

Pueden estar entre divisiones, reuniones o independientemente, no hay cercanía de poder y facilitan la organización jerárquica. Ese tipo de datos consigue adquirirse a través de reuniones, informes, congregaciones, etc.

Comunicación oblicua: Debería ser posible entre el director de la oficina de confirmación y un trabajador monetario, y eso se arregla en la asociación. Es un requisito para la coordinación intergrupal, debido a una decisión con respecto al patrocinador para obtener una reacción del beneficiario.

Comunicación Organizacional: Fernández Collado caracteriza la correspondencia autorizada como "la disposición total de los mensajes que se intercambian entre los individuos de una asociación, y entre ella y su condición", además la comprende como: "Muchos métodos y ejercicios planeados para alentar y racionalizar la progresión de mensajes que suceden entre individuos de la asociación, entre la asociación y su condición; o, para impactar las evaluaciones, aptitudes y prácticas de los públicos internos y externos de la asociación, esto con el final de la última vez mejor y más rápido los objetivos”

La Asertividad: La idea de decisión se utiliza en referencia a un procedimiento informativo que se sitúa en dos prácticas restrictivas que son la falta de participación y contundencia.

Los especialistas en correspondencia asocian la decisión con el desarrollo. El individuo seguro de sí mismo descubre cómo establecer una conexión abierta sin

atacar a su conversador, pero tampoco puede estar a su antojo. En este sentido, puede impartir sus reflexiones y objetivos y proteger sus inclinaciones.

La confianza tiene que ver con factores de carácter apasionados y naturales. Las personas con gran confianza, por ejemplo, tienen una oficina más prominente para estar seguros de sí mismos.

Al decidir por qué un individuo aborrece el énfasis, hay algunas causas que pueden aclararlo. Entre ellos se encuentra el que necesita carácter como convicciones o filosofías, el que siempre confiaba en otros, no cree en sus resultados concebibles, no tiene la calidad de los privilegios de sus privilegios o necesita destinos u objetivos en la toda la vida.

En todas las partes de nuestra realidad, él lo considera crítico para poder tener confianza. En cualquier caso, los clínicos desarrollados que una de las progresiones donde resulta cada vez más imprescindible apreciar esta aptitud es en el campo de expertos y de trabajo donde consistentemente se necesita abordar una progresión de dificultades para lograr los destinos establecidos. Además, en numerosos eventos estas condiciones de otros.

Para esto, claramente al crear énfasis en nuestro negocio, debemos considerar elementos críticos, por ejemplo, nuestra visión, el carácter que tenemos, la confianza, nuestro propio carácter y, lo más importante, la confianza en nuestros resultados concebibles. Estos componentes descifran, ni más ni más. menos, al ser amigables, ventajosamente los mensajes que vamos a hacer, al tolerar el enrutamiento cuando somos incorrectos, nunca nos acercamos a las personas que nos rodean en nuestro

trabajo, al decir 'lo siento' cuando es fundamental o nunca utilizar los peligros con otros.

Es concebible, sea como sea, asegurar capacidades decisivas a través del aprendizaje de diferentes técnicas. El objetivo es que la persona transmita lo que necesita de manera legítima, compacta y razonable, impartiendo sus pensamientos sin atacar al otro y, simultáneamente, protegiendo sus privilegios.

En el momento en que un individuo logra la decisión, fortalece su perfil efectivo a nivel general, mejora la confidencia en sus capacidades expresivas, obtiene un cumplimiento apasionado más notable y logra los objetivos propuestos de la correspondencia. Al no enviar o atacar al conversador, la paridad relacionada le permite, por lo tanto, transmitir mejor y explotar ese tipo de conexión. Además del hecho de que perdemos el respeto mutuo, sin embargo, también pueden considerarse y pueden conducir de forma autónoma.

La Comunicación Asertiva: Se caracteriza como un tipo de articulación cognitiva, armoniosa, clara, inmediata y ajustada, cuya seguridad es impartir nuestros pensamientos, estados, contemplaciones y emociones en los derechos seguros que nos ayudan como individuos; sin emboscar (en cualquier capacidad) a nuestro conversador. La confianza incorpora el avance de distintos modelos intelectuales consienten proceder desde una condición interna de seguridad y confianza; en lugar de la emocionalidad restrictiva común de nerviosismo, culpa o indignación. Comúnmente encontramos que incluso con nuestros mejores objetivos, en cualquier caso, dando un valiente esfuerzo para impartir como lo indica lo que hemos realizado como "con precisión", descuidamos hacerlo con seguridad; En este sentido,

construimos valores y mantenemos debates desconcertantes y agotadores que crean un efecto negativo en nuestra satisfacción personal.

"La comunicación segura no solo nos permite reaccionar ante emboscadas, bromas, hostilidades y ajustes desagradables, sino que además nos permite mejorar la naturaleza de nuestro trabajo y las conexiones individuales. De hecho, las personas que transmiten con confianza muestran un increíble desarrollo entusiasta "Ezequiel Ponce.

Equipo de trabajo: El grupo de trabajo es simplemente la disposición de individuos relegados o asignados, como lo indican las habilidades y destrezas explícitas, para cumplir un objetivo particular bajo la administración de un organizador. La colaboración alude a la disposición de técnicas, metodología y sistemas que utiliza una reunión humana para lograr los objetivos propuestos.

Recursos tecnológicos: Un activo es un modo de cualquier tipo que consiente integrar una insuficiencia o lograr lo que se espera. La innovación, entonces, alude a las hipótesis y métodos que potencian la utilización realista de la información lógica. Un activo innovador, de esta manera, implica la utilización de la innovación para satisfacer su motivación. Los activos mecánicos pueden ser inconfundibles (por ejemplo, una PC, equipos digitales) o inmateriales (un marco, una atención virtual).

Los activos impalpables, también llamados transversales, debemos subrayar que son básicos para completar la mejora de los marcos influenciados. Posteriormente, dentro de esta clasificación se incorporan tanto el personal

responsable de realizar los procedimientos especializados como los clientes que utilizan los diferentes marcos de PC, entre otros.

En la actualidad, los activos innovadores son una pieza básica de organizaciones u hogares. Es que la innovación ha obtenido una clave asociada para la manifestación de una extensa escala de tareas. Una organización que tiene PC actuales, acceso rápido a Internet, sistemas de PC internos, teléfonos celulares y hardware multifunción tendrá la opción de competir eficazmente en el proveedor, más allá de los atributos de sus artículos o administraciones.

Los activos mecánicos ayudan a ampliar las actividades cotidianas de la organización, desde la creación hasta la exploración, a través de intercambios internos y asociaciones y alguna otra cara.

En casa, los activos mecánicos pueden ser valiosos para las personas que necesitan realizar tareas académicas o para las personas que desean laboral en una organismo virtual o remota. No se requiere que las empresas enormes tengan activos mecánicos, sin embargo, la especulación más prominente, la plausibilidad más notable de asegurar activos de vanguardia y una mejor calidad.

Call Center: Es una idea del idioma inglés que se puede descifrar como foco de llamada. Aquí es donde una reunión de individuos explícitos preparados es responsable de dar algún tipo de consideración o utilidad telefónica. Los trabajadores de un foco de llamada pueden hacer llamadas (para intentar vender un artículo o administración, dirigir una descripción general, etc.) u obtenerlas (para reaccionar a las solicitudes de los clientes, tomar pedidos, registrar reclamos). A veces, el enfoque de la llamada tiene cierta experiencia en una de dos tareas (hacer o aceptar llamadas) mientras que, en otras, reacciona con las dos capacidades.

Tecnología de Información: Como se caracteriza por la Sociedad de Tecnología de la Información de América (ITAA) es "la investigación, estructura, avance, uso, respaldo o soporte de marcos de datos electrónicos, especialmente la programación de aplicaciones y equipos de PC". Posee la utilización de PC y sus productos para cambiar, asegurar, proteger, procesar, transmitir y recuperar datos. Del mismo modo, podemos caracterizar cómo utilizar los aparatos y las estrategias utilizadas para recopilar, retener o dispersar datos. La innovación de datos normalmente está conectada con las PC y los avances relacionados se aplican al liderazgo básico.

2.4. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General

- La comunicación asertiva tiene relación significativa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

Hipótesis Específicas

- La comunicación organizacional tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016.
- La comunicación interpersonal tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016.
- La comunicación no verbal tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio – periodo 2016

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

Su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción esta investigación responde al tipo aplicada

Enfoque

El enfoque utilizado para el estudio es de tipo cualitativo.

Nivel de investigación

Por la profundidad del conocimiento la presente investigación es de nivel correlacional por que se pretende medir el grado de dependencia entre variables: La comunicación asertiva y la optimización de recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del Diario El Comercio para el periodo 2016.

Método de Investigación

Las técnicas utilizadas para nuestro examen son aquellas que se relacionan con una Investigación convencional, se utilizará la estrategia deductiva, con la ayuda de la estrategia de Análisis de Enfoque Sistémico, para tratar los Datos de manera adecuada y llegar a conclusiones concretas.

Diseño

El trabajo de estudio fue NO EXPERIMENTAL, dado que la recolección de datos se basa en el nivel de estudio fue Descriptivo que se encarga de especificar las particularidades del fenómeno en estudio o realidad en estudio.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La Población del presente estudio se caracteriza por ser finita estuvo constituida por los trabajadores del Grupo El Comercio, pertenecientes a las áreas en estudio. El total de la población en estudio asciende 110 colaboradores, cifra obtenida de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI durante el periodo 2016.

Tamaño de Muestra

Presenta las siguientes razones:

- Se empleó una población finita, que se caracteriza por una distribución probabilística normal y es el siguiente modelo:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N-1) \times E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

Donde:

n = Tamaño de Muestra.

N = Tamaño de Población.

E = 0.05 (nivel de error 5%).

P = 0.5 (probabilidad de 50%).

Q = 0.5 (probabilidad de 50%).

Z = 1.96 (al 95% nivel de confiabilidad).

- se utiliza el siguiente modelo si el tamaño de la muestra es mayor

al 10 y se lleva a cabo el ajuste:

$$n_o = \frac{n}{1 + (n / N)}$$

Donde:

n_o = Muestra ajustada.

n = Tamaño de Muestra inicial.

N = Tamaño de Población.

A continuación, determinamos el Tamaño de Muestra correspondiente para nuestra investigación, siendo la Población de 110 personas:

$$\mathbf{n} = \frac{(\mathbf{110})(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(\mathbf{110}-1)(0.05)^2 + (0.5)(0.5)(1.96)^2} = 85.6874 \approx \mathbf{86}$$

Como 86 es Mayor al 10% de 110, procedemos a ajustar la muestra.

$$\mathbf{n} = \frac{86}{1 + (86 / 110)} = 48.2653 \approx \mathbf{48}$$

Para el Tamaño de Muestra de los Grupos, aplicamos la proporción porcentuales (p%) a la Muestra Ajustada, resultando la Tabla de Muestra Estratificada:

Tabla 1
Tamaño de Muestra

AREA DEL COLABORADOR	**Proporción**		
	Población	**Muestra**	**p%**
Suscripciones	75	33	68.2%
Procesos & TI	35	15	31.8%
TOTAL	**110**	**48**	**100,0%**
%	**100,0%**	**43.6%**	**-----**

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	CATEGORIA
COMUNICACION ASERTIVA	Consiste en la capacidad que tiene la persona de transmitir sus pensamientos, ideas y opiniones abriendo, a su vez, la posibilidad de diálogo entre interlocutores	La capacidad de compartir de forma efectiva la información de valor que fluye entre las áreas del grupo con la finalidad de recibir la colaboración oportuna de cada elemento que participa del mensaje.	1. Comunicación Organizacional 2. Comunicación interpersonal 3. Comunicación no verbal	• Personales • Semánticas • Habilidades Comunicativas • Empatía • Inteligencia Emocional • Físicas	• 1,2,3 • 4,5,6 • 7,8,9 • 10,11,12 • 13,14,15 • 16,17,18	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	Es el proceso de gestionar de la mejor manera los recursos tecnológicos de la empresa, obteniendo el mayor beneficio con la menor utilización de dicho recurso.	Es el proceso a través del cual se mejora la eficiencia y la rapidez en el funcionamiento de Los recursos tecnológicos que podrían ser tangibles (como una computadora, una impresora) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).	1. Redes e Infraestructura 2. Sistemas de información 3. Presupuesto de tecnología	• Uso de las Redes • Uso recursos servidores • Uso equipos personales • Eficiencia Sistemas • Adaptabilidad sistemas • Uso adecuado del presupuesto	• 1,2,3 • 4,5,6 • 7,8,9 • 10,11,12 • 13,14,15 • 16,17,18	

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas a Emplear

Las técnicas a utilizar fueron los siguientes:

La técnica bibliográfica, la práctica del análisis documental y síntesis, la practica informática mediante el internet y la técnica de encuestas.

Descripción de los Instrumentos

Se utilizaron Fichas instrumento que permitirá ordenar y almacenar los datos bibliográficos.

Análisis de contenido que permitió obtener información sobre las tesis relacionadas con el trabajo de investigación.

Cuestionario este instrumento se aplicó a la población la muestra representativa que permitirá medir a las variables en estudio.

3.5. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se realizó el estudio estadístico, mediante las medidas de la estadística descriptiva e inferencial.

Los resultados que se obtengan se presentaran en cuadros de distribución de frecuencias y figuras estadísticas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

PRESENTAN INADECUADOS HÁBITOS DE ESCUCHA

Tabla 2
Presentan inadecuados hábitos de escucha

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A VECES	36	75,0	75,0	75,0
	CASI NUNCA	9	18,8	18,8	93,8
	NUNCA	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

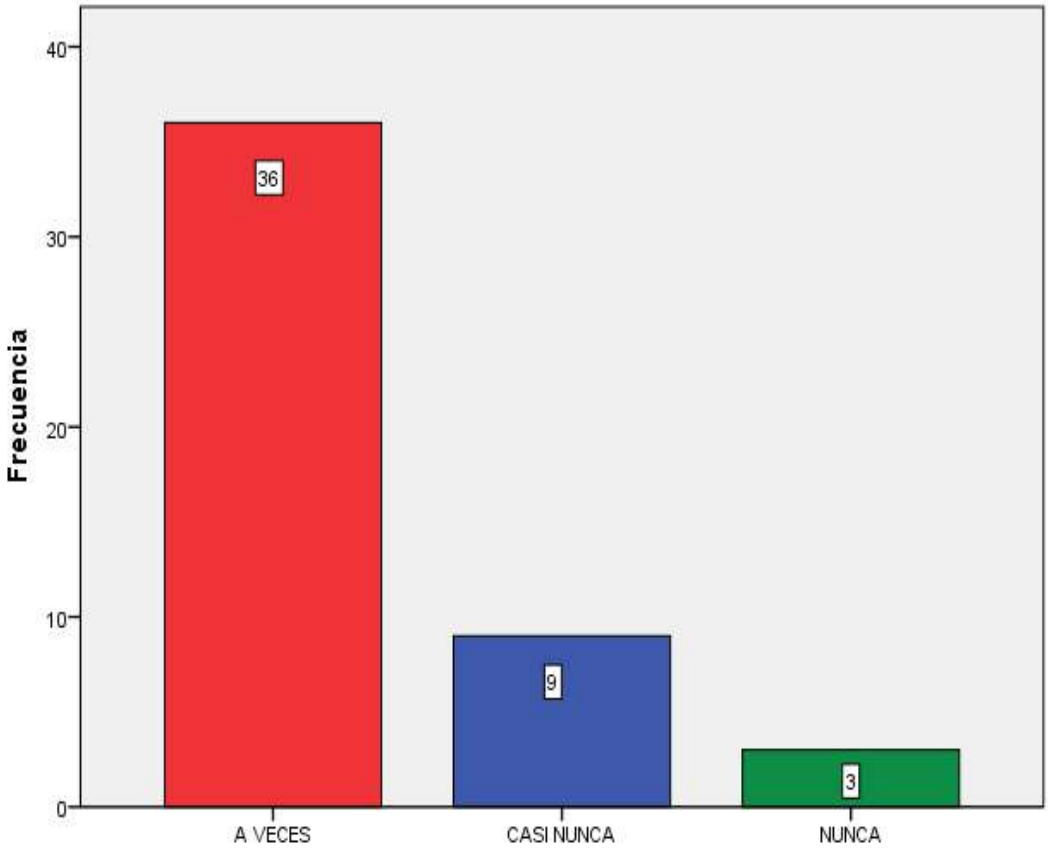


Figura 8 – Resultado 1

INTERPRETACION:

A la luz de los análisis encontrados en el gráfico, presenta un total de 48 personas encuestadas, donde existe un porcentaje de 75% de personas que manifiestan que a veces presentan inadecuados hábitos de escucha, en segundo lugar, existe un 18.8% que manifiestan que casi nunca y un porcentaje menor de 6.3% que afirman que nunca lo hacen.

SE COMUNICA CON LOS USUARIOS EN RAZÓN DE SU JERARQUÍA

Tabla 3

Se comunica con los usuarios en razón de su jerarquía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	1	2,1	2,1	2,1
	A VECES	18	37,5	37,5	39,6
	CASI NUNCA	29	60,4	60,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

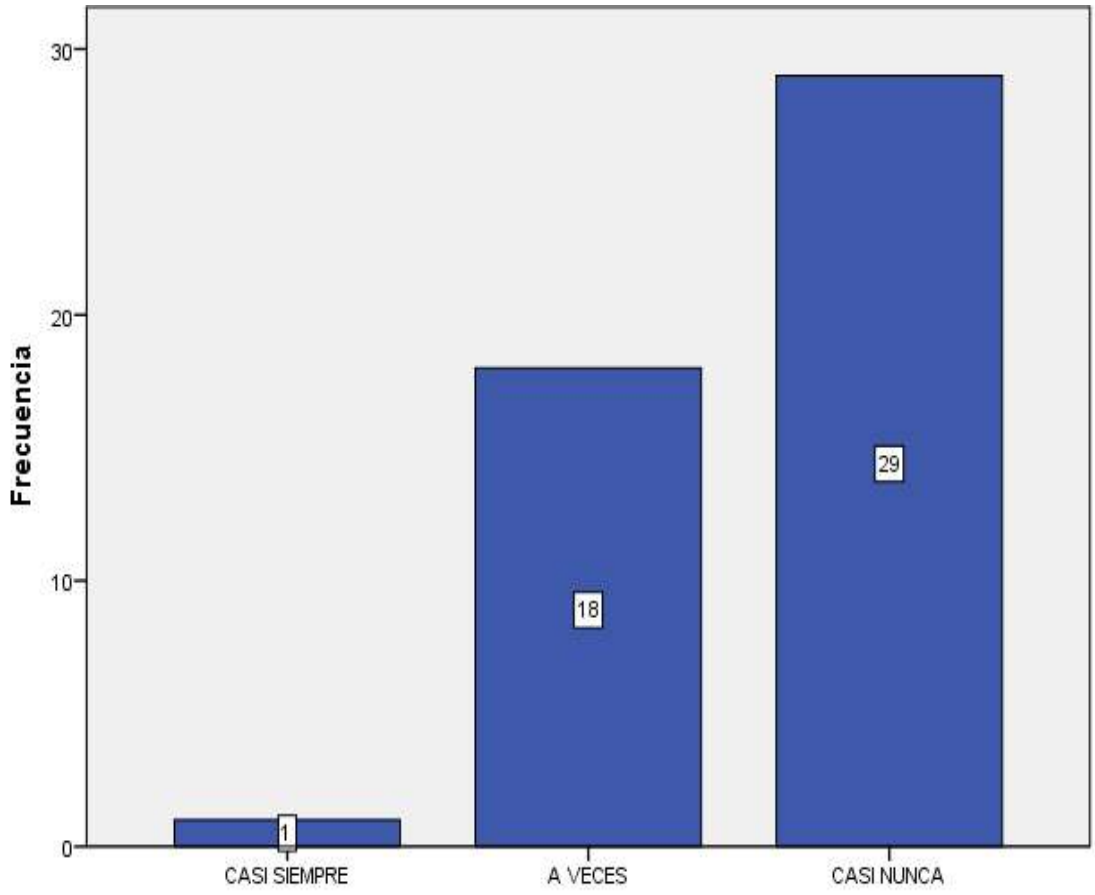


Figura 9 - Resultado 2

INTERPRETACION:

Conforme al análisis en el grafico N°2 del estudio, se define que hay un 60.4% de personas encuestadas que casi nunca se comunica con los usuarios en razón de su jerarquía, un 37.5% que afirman que solo a veces se comunican con los usuarios de su jerarquía y un porcentaje menor de 2.1% que casi siempre lo hacen.

INVOLUCRA SUS CREENCIAS PERSONALES AL MOMENTO DE COMUNICARSE CON LOS USUARIOS

Tabla 4

Involucra sus creencias personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	6	12,5	12,5	12,5
	A VECES	27	56,3	56,3	68,8
	CASI NUNCA	15	31,3	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

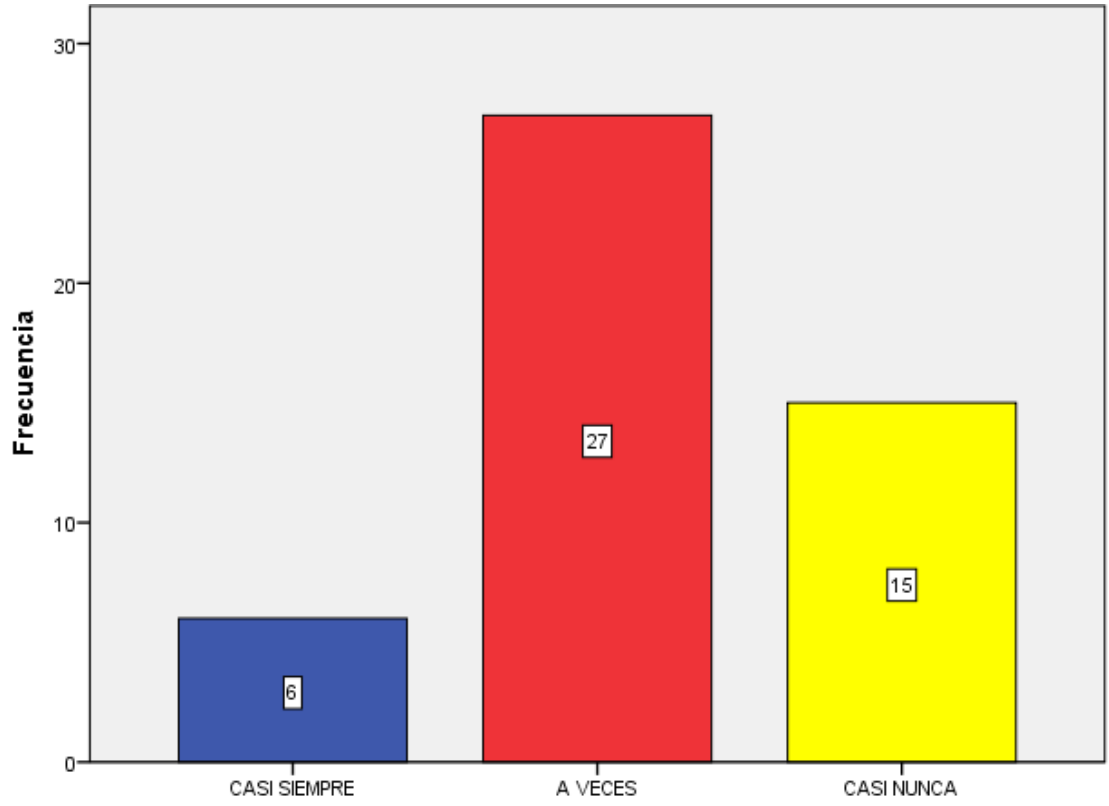


Figura 10 – Resultado 3

INTERPRETACION:

De acuerdo al grafico de la investigación realizada, se analiza que un 56.3% de encuestados presentan que a veces involucra sus creencias personales al momento de comunicarse con los usuarios, en segundo lugar, un 31.3% que dicen que casi nunca y un 12.5% que afirma que casi siempre lo hace. Por lo cual se puede definir que existe un porcentaje mayor de encuestados que sus creencias predominan al momento de comunicarse con los demás.

SE COMUNICA CON LOS USUARIOS UTILIZANDO UN LENGUAJE AMBIGUO

Tabla 5
Se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje ambiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	1	2,1	2,1	2,1
	A VECES	18	37,5	37,5	39,6
	CASI NUNCA	29	60,4	60,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

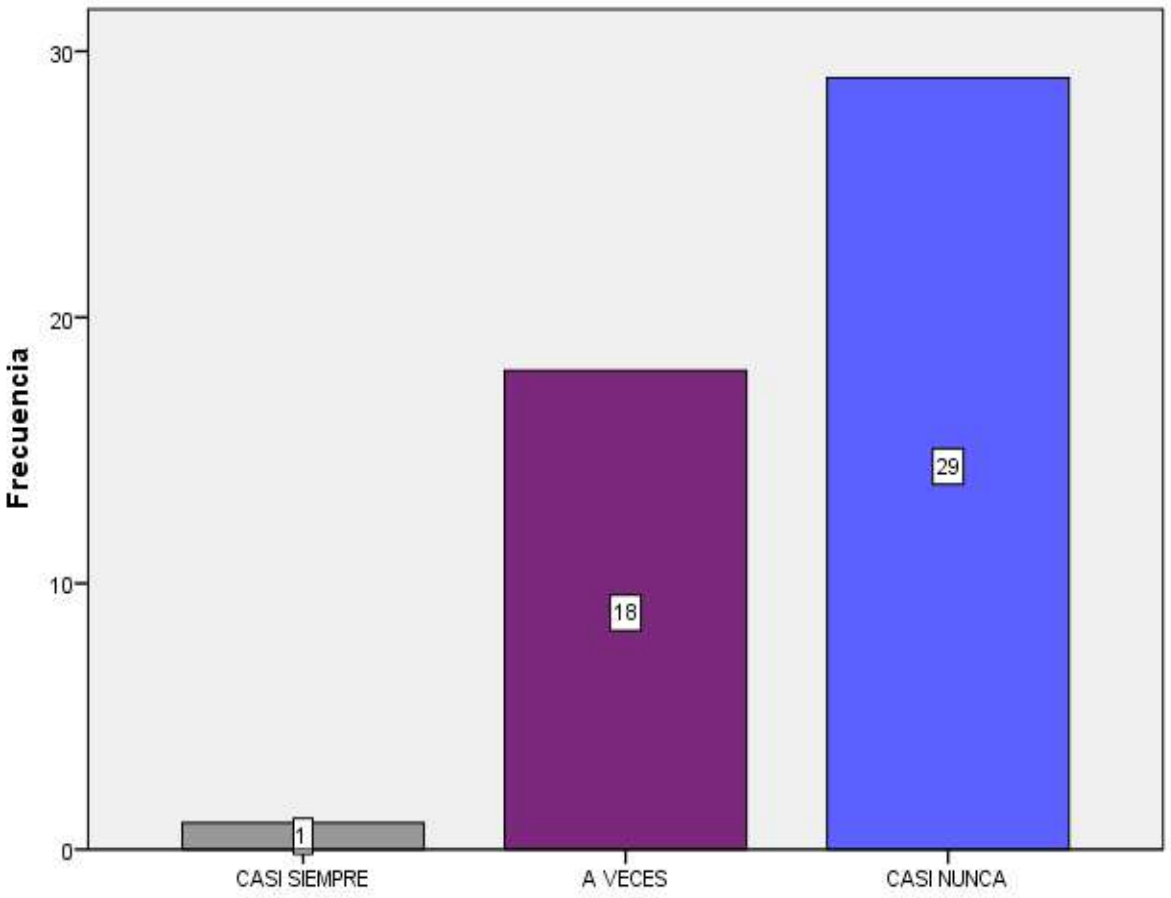


Figura 11- Resultado 4

INTERPRETACION:

De acuerdo al grafico de la investigación realizada, se analiza que un 60.4% de encuestados muestran que casi nunca se comunican utilizando un lenguaje ambiguo, en segundo lugar, un 37.5% que a veces si lo hacen y por último un 2.1% de encuestados que casi siempre utilizan un lenguaje ambiguo.

UTILIZA UN LÉXICO POCO CONOCIDO PARA COMUNICARSE CON LOS USUARIOS

Tabla 6

Utiliza un léxico poco conocido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	**CASI NUNCA**	45	93,8	93,8	93,8
	NUNCA	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

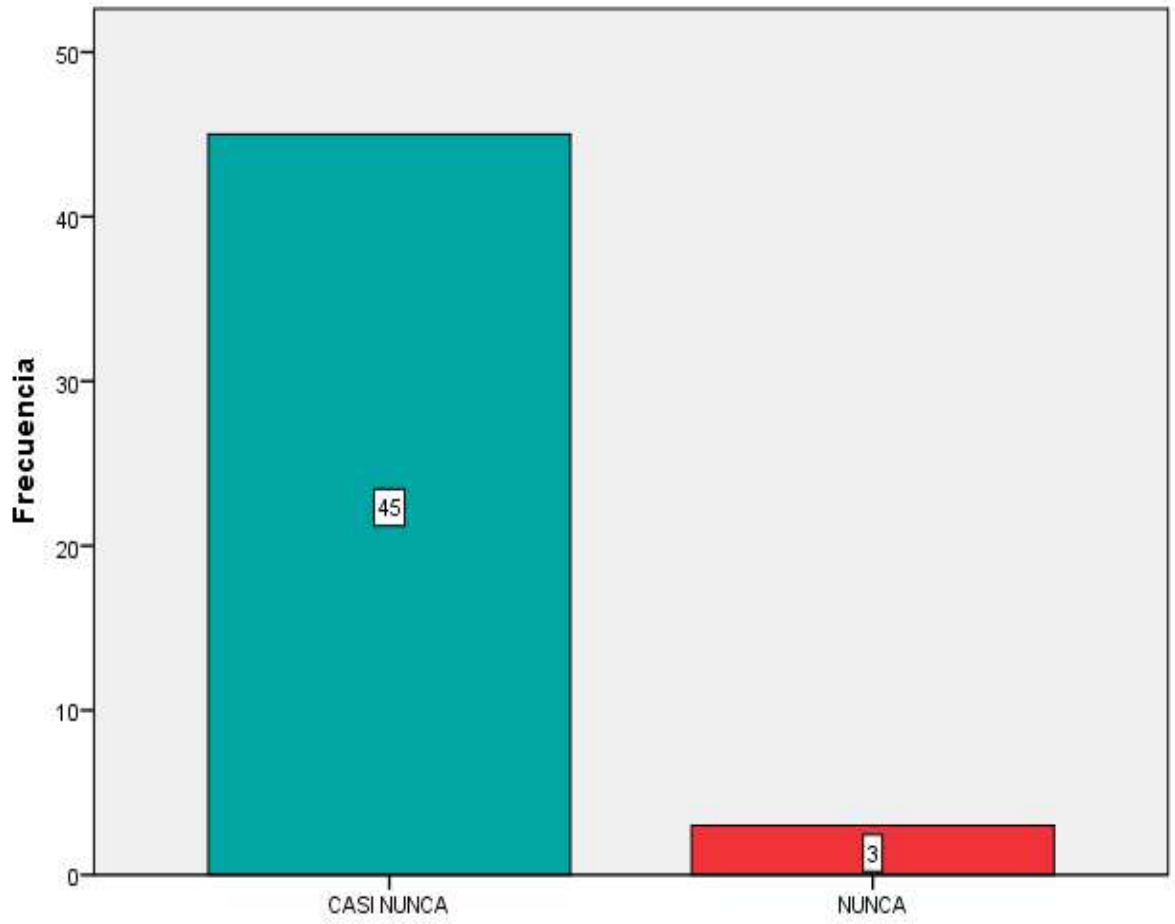


Figura 12 – Resultado 5

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico se observó que un 93.8% casi nunca utiliza un léxico poco conocido para comunicarse con los usuarios de encuestados manifiestan que casi nunca utilizan un léxico desconocido al comunicarse con sus usuarios y un 6.3% también nunca lo hacen. Por lo que se puede afirmar que los usuarios pueden comunicarse con las áreas a cargos para poder absolver sus inquietudes y dudas.

OTORGA UNA INTERPRETACIÓN INADECUADA A LOS MENSAJES EMITIDOS POR LOS USUARIOS

Tabla 7
Otorga una interpretación inadecuada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	4	8,3	8,3	8,3
	A VECES	27	56,3	56,3	64,6
	CASI NUNCA	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

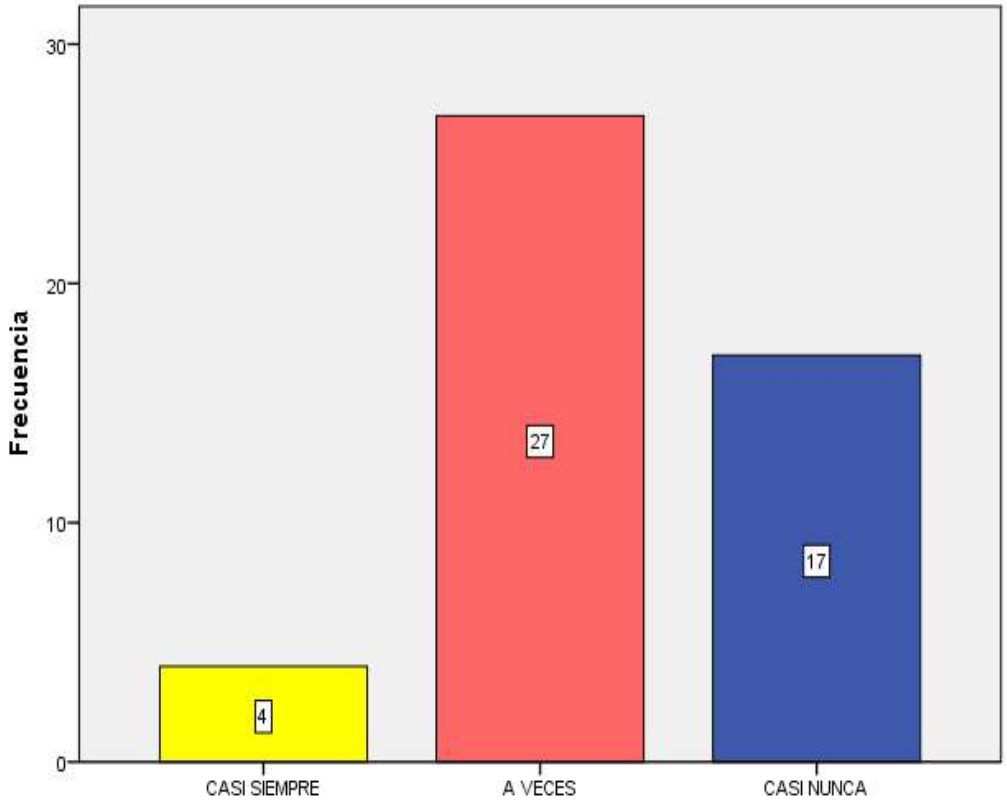


Figura 13 – Resultado 6

INTERPRETACION:

De acuerdo al grafico de la investigación realizada, se analiza que un 56.3% de encuestados muestran que a veces otorgan una interpretación inadecuada a los mensajes emitidos por los usuarios, en segundo lugar, un 35.4% que manifiestan que casi nunca lo hacen y en tercer lugar un 8.3% que manifiestan que casi siempre. Por lo que se define que un alto índice que no logran entender cuáles son las inquietudes que la otra persona quiere absolver.

TRADUCE SU CONOCIMIENTO EN ACCIÓN PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES

Tabla 8

Traduce su conocimiento en acción para cumplir con sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	21	43,8	43,8	43,8
	CASI SIEMPRE	27	56,3	56,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

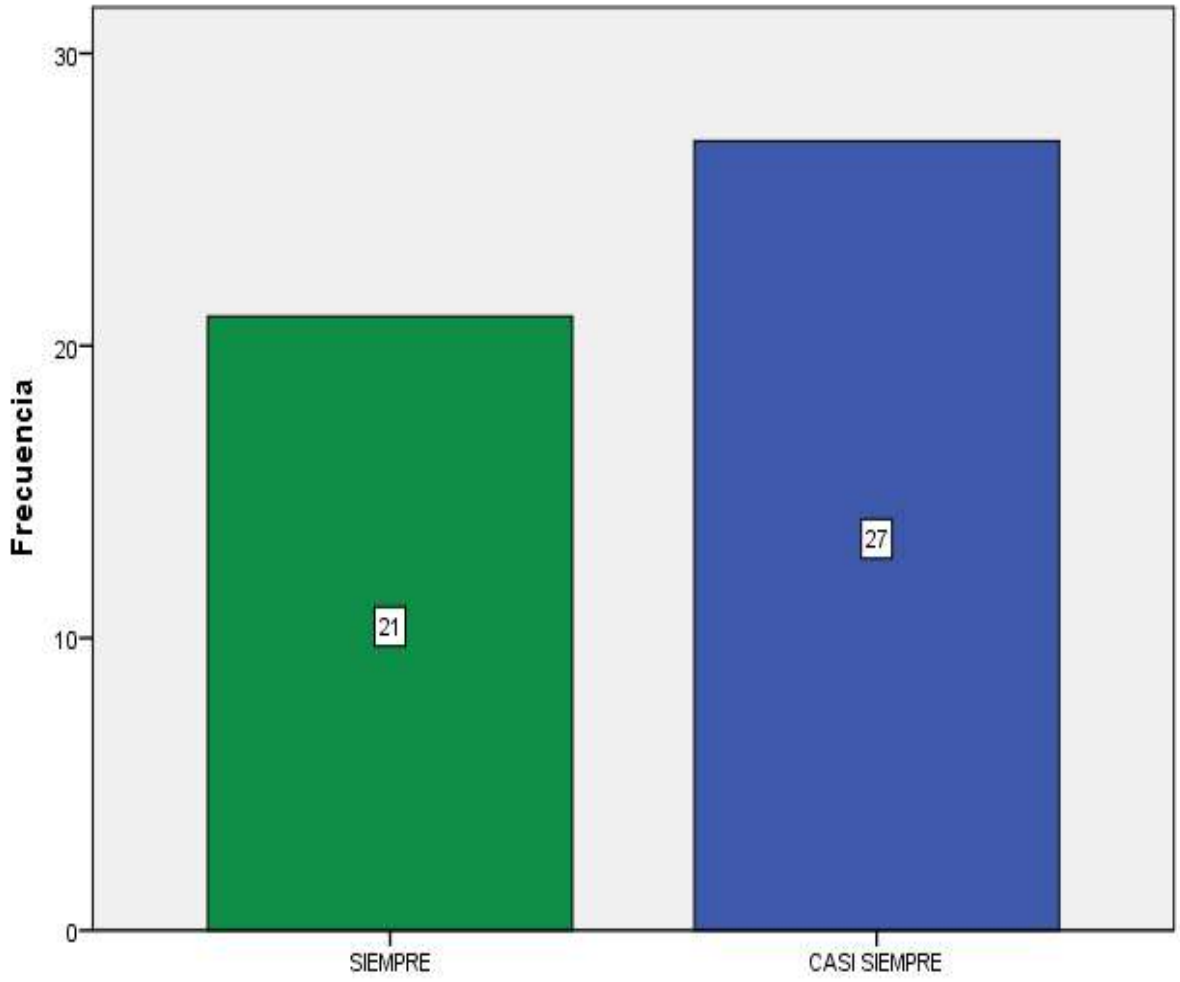


Figura 14 – Resultado 7

INTERPRETACION:

Conforme a los datos alcanzados en el estudio, se analiza que un 56.3% y un 43.8% de encuestados casi siempre y siempre respectivamente traducen su conocimiento en acción para cumplir con sus funciones.

COMUNICA EFICIENTEMENTE LA INFORMACION AL PERSONAL

Tabla 9

Comunica eficientemente la información al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	25	52,1	52,1	52,1
	CASI SIEMPRE	23	47,9	47,9	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

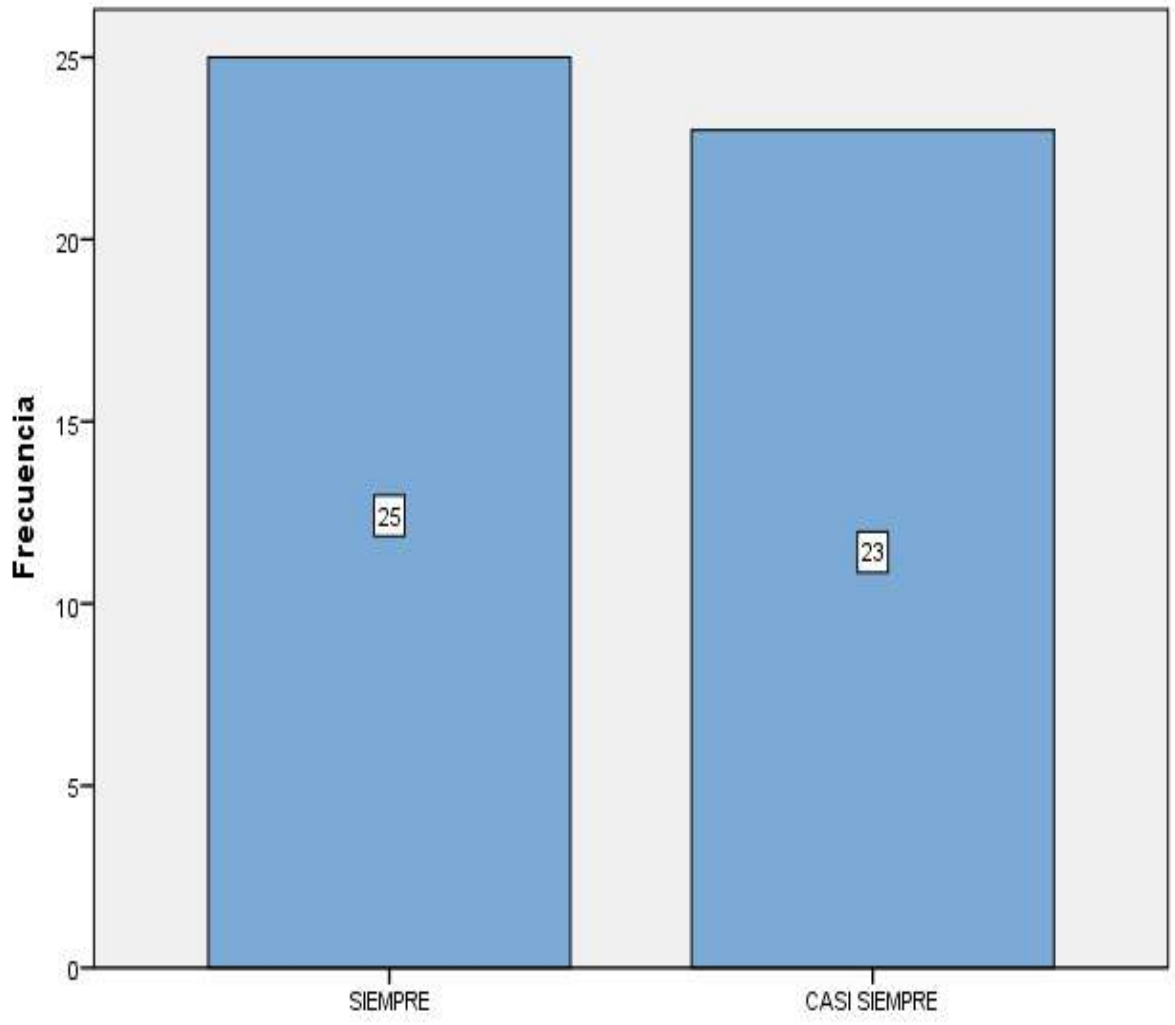


Figura 15 – Resultado 8

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico se observa que un 52.1% y un 47.9% de encuestados siempre y casi siempre respectivamente comunican eficientemente la información al personal.

RESPONDE DE MANERA EFECTIVA AL PERSONAL

Tabla 10

Responde de manera efectiva al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	35	72,9	72,9	72,9
	CASI SIEMPRE	9	18,8	18,8	91,7
	A VECES	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

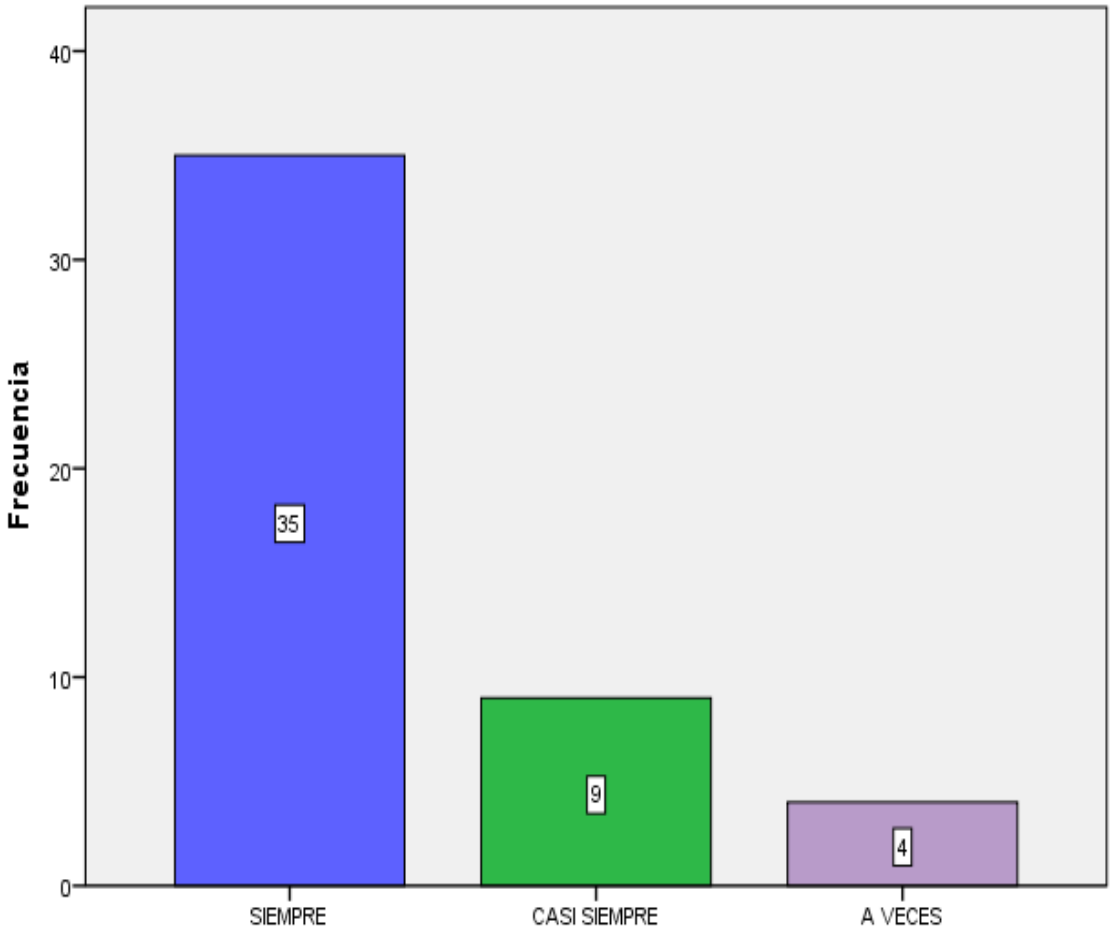


Figura 16 - Resultado 9

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico se observa que un 72.9% y un 18.8% de encuestados siempre y casi siempre respectivamente responden de manera efectiva al personal y en un menor porcentaje tenemos un 8.3% que solo a veces lo hace.

CONTROLA ADECUADAMENTE SUS EMOCIONES

Tabla 11

Controla adecuadamente sus emociones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	21	43,8	43,8	43,8
	CASI SIEMPRE	23	47,9	47,9	91,7
	A VECES	3	6,3	6,3	97,9
	CASI NUNCA	1	2,1	2,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

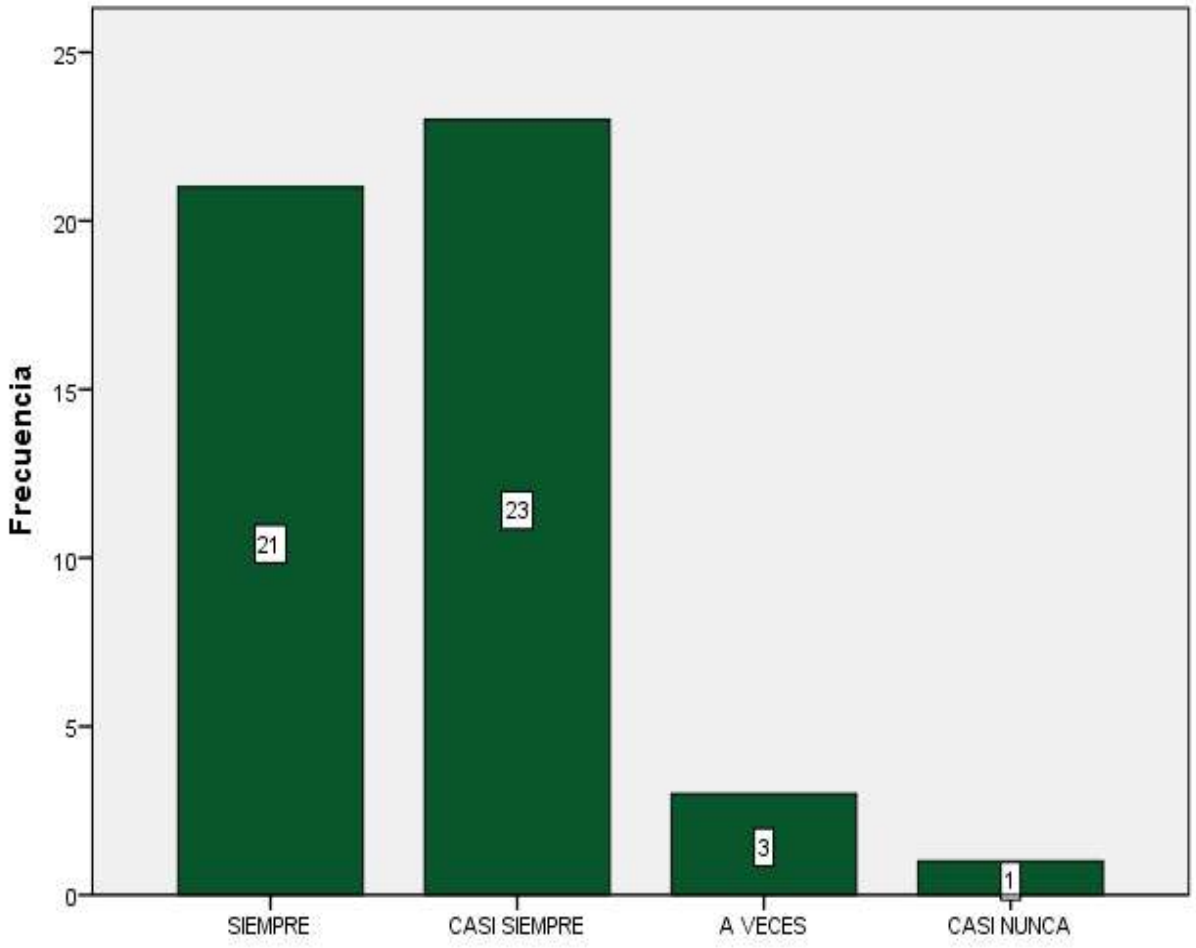


Figura 17 – Resultado 10

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, se observa que un 47.9% y un 43.8% de encuestados siempre y casi siempre controlan adecuadamente sus emociones, teniendo en tercer lugar un 6.3% que solo a veces lo hace y 2.1% que afirma que casi nunca lo hace.

SELECCIONA UN LUGAR POCO APROPIADO PARA REUNIRSE CON EL PERSONAL

Tabla 12

Selecciona un lugar poco apropiado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	9	18,8	18,8	18,8
	A VECES	18	37,5	37,5	56,3
	CASI NUNCA	21	43,8	43,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

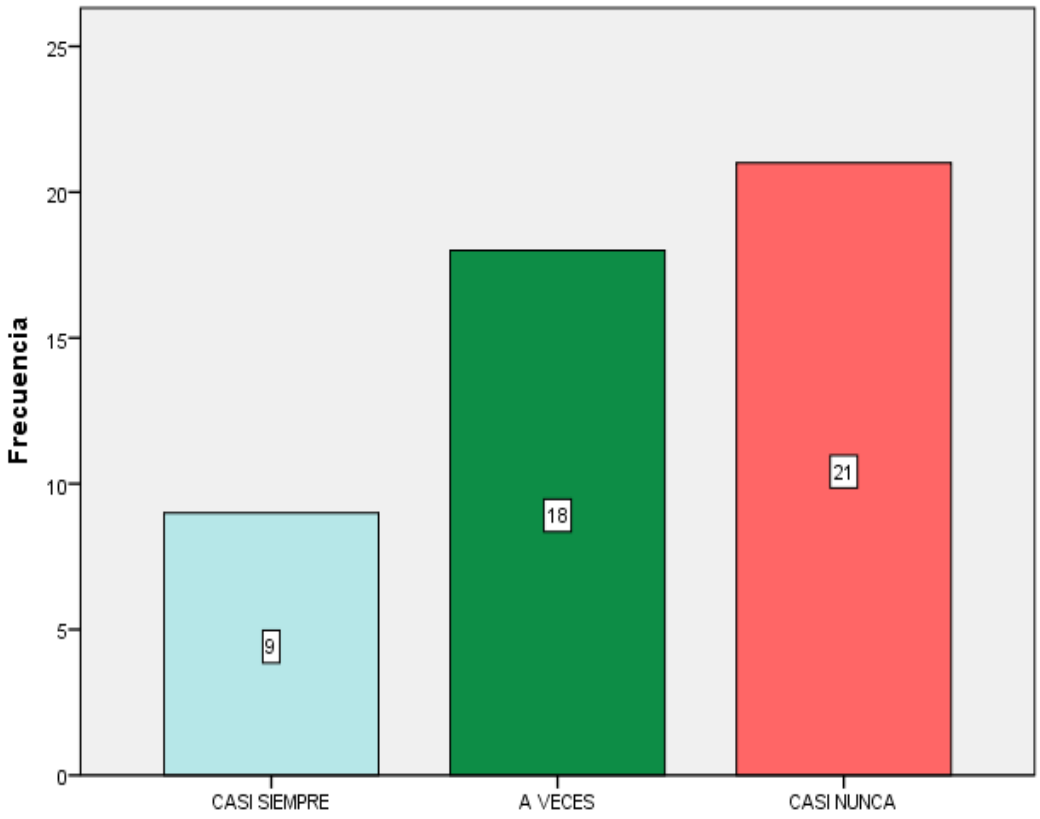


Figura 18 – Resultado 19

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, se observa que en primer lugar un 43.8% de encuestados casi nunca selecciona un lugar poco apropiado para reunirse con el personal, en segundo lugar, un 37.5% que a veces si lo hace y en tercer lugar el 18.8% de encuestados dice que casi siempre lo hacen.

SE REUNE CON EL PERSONAL EN ESPACIOS LIBRES

Tabla 13

Se reúne con el personal en espacios libres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	12	25,0	25,0	25,0
	CASI SIEMPRE	17	35,4	35,4	60,4
	A VECES	19	39,6	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

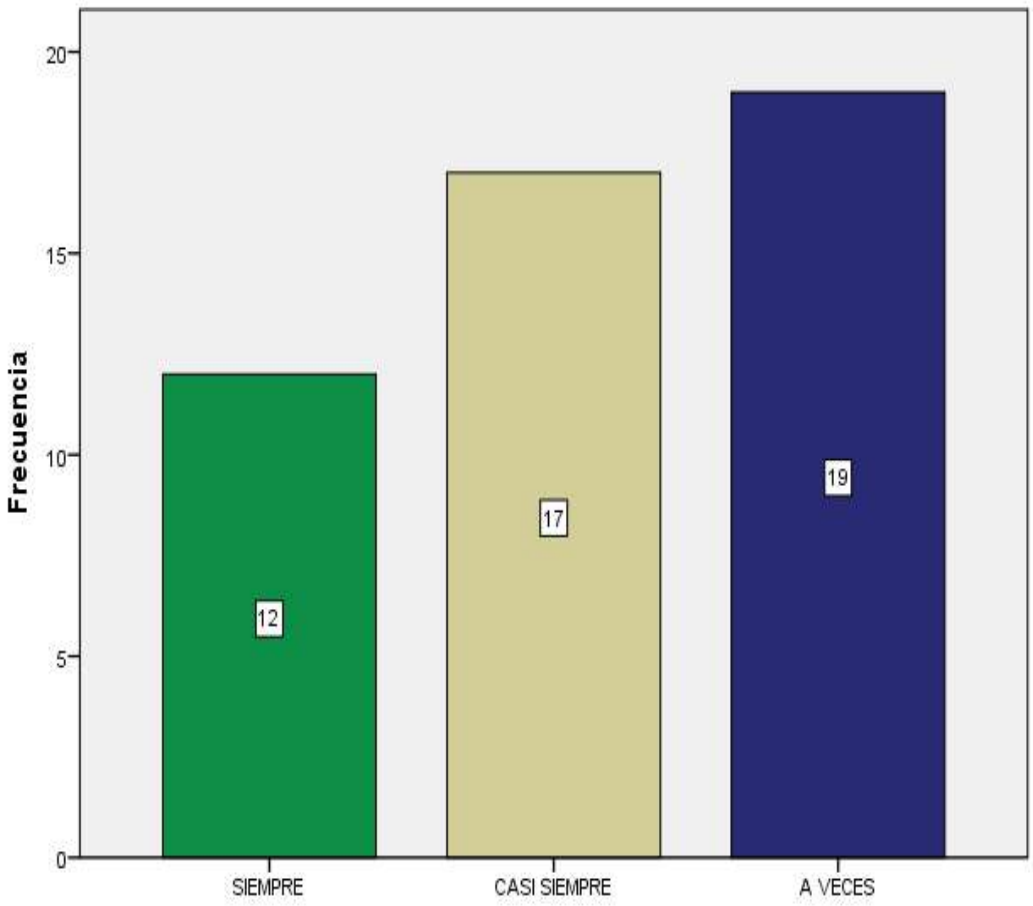


Figura 19 – Resultado 12

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, que un 39.6% de encuestados a veces se reúnen con el personal en espacios libres, un 35.4% afirma que casi siempre lo hace y un 25% indica que siempre es así.

UTILIZA CANALES ADECUADAMENTE DE COMUNICACIÓN

Tabla 14

Utiliza canales adecuadamente de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	7	14,6	14,6	14,6
	CASI SIEMPRE	22	45,8	45,8	60,4
	A VECES	2	4,2	4,2	64,6
	CASI NUNCA	12	25,0	25,0	89,6
	NUNCA	5	10,4	10,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

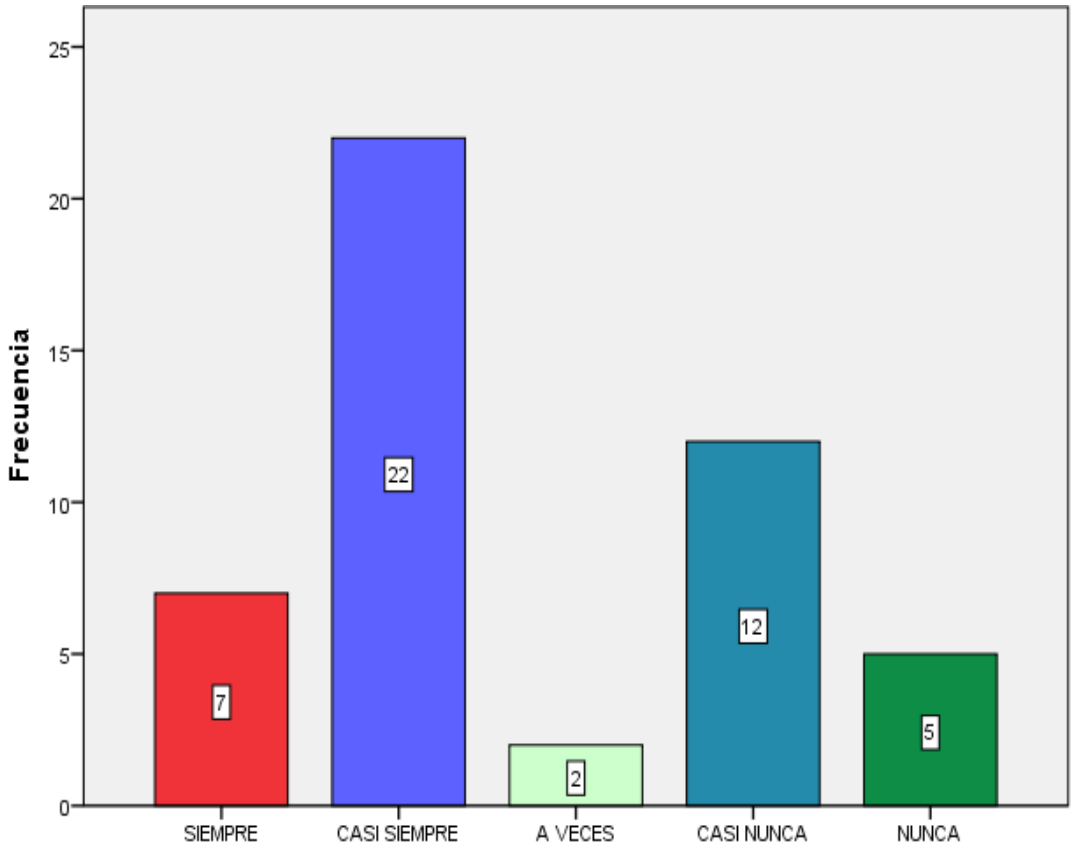


Figura 20 – Resultado 13

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico se observa que un 45.8% y un 25% casi siempre o casi nunca respectivamente utiliza canales adecuadamente de comunicación en tercer lugar un 14.6% que siempre, un 10.4% que nunca y un 4.2% que a veces los utiliza de forma adecuada.

UTILIZA INTERNET DENTRO LAS FUNCIONES QUE REALIZA

Tabla 15

Utiliza internet dentro de las funciones que realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	31	64,6	64,6	64,6
	CASI SIEMPRE	17	35,4	35,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

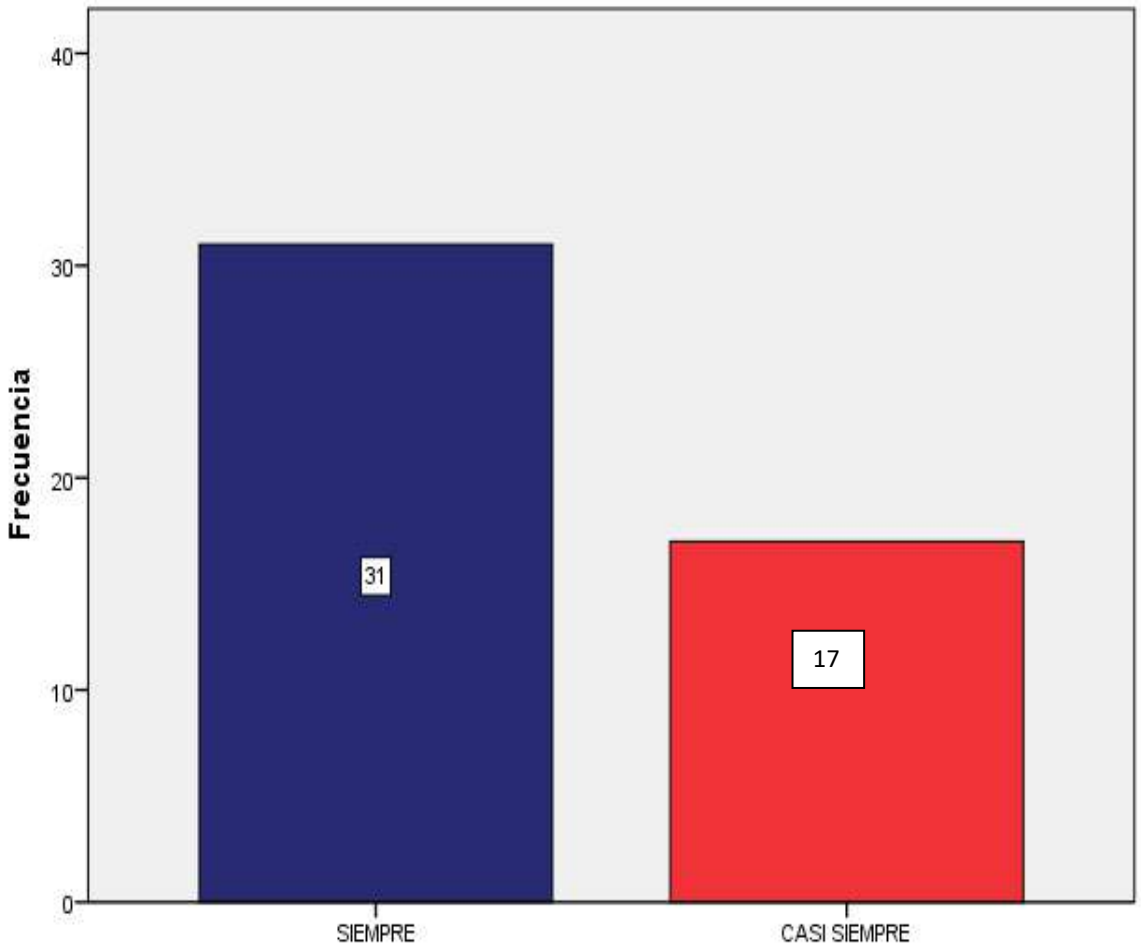


Figura 21 – Resultado 14

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, se observa que en primer lugar un 64.6% de encuestados siempre utiliza internet dentro las funciones que realiza y un 35.4% que afirma que casi siempre lo hace.

UTILIZA INTERNET PARA ACTIVIDADES PERSONALES O RECREACIÓN EN SU HORARIO LABORAL

Tabla 16

Utiliza internet para actividades personales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	6	12,5	12,5	12,5
	A VECES	35	72,9	72,9	85,4
	CASI NUNCA	7	14,6	14,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

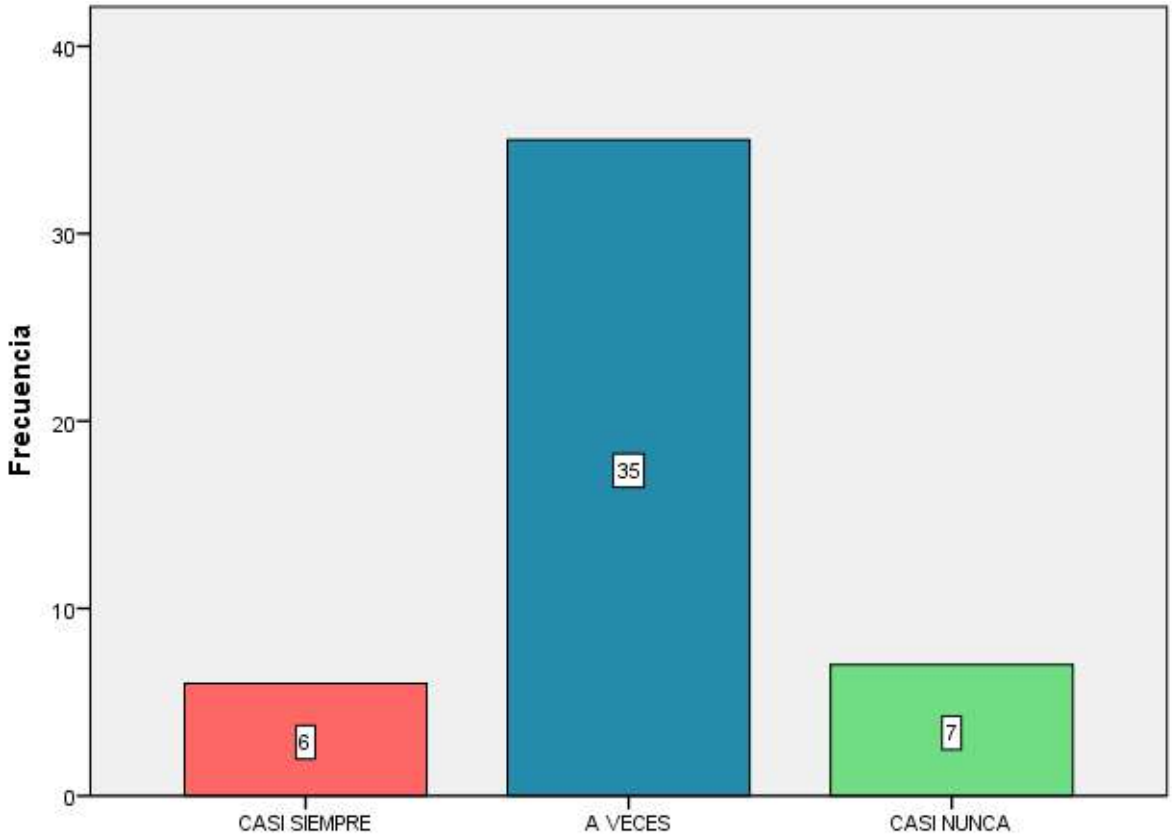


Figura 22 - Resultado 15

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, podemos afirmar que un gran porcentaje de 72.9% a veces utiliza internet para actividades que no están relacionadas a su trabajo, un 14.6% que casi nunca lo hace y un 12.5% que dice que usualmente utiliza internet para tal fin.

LA RESPUESTA DE LA INFORMACION EXTRAIDA DE LOS SERVIDORES RESPONDE A SUS NECESIDADES

Tabla 17
La información extraída de los servidores responde a sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	19	39,6	39,6	39,6
	CASI SIEMPRE	26	54,2	54,2	93,8
	CASI NUNCA	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

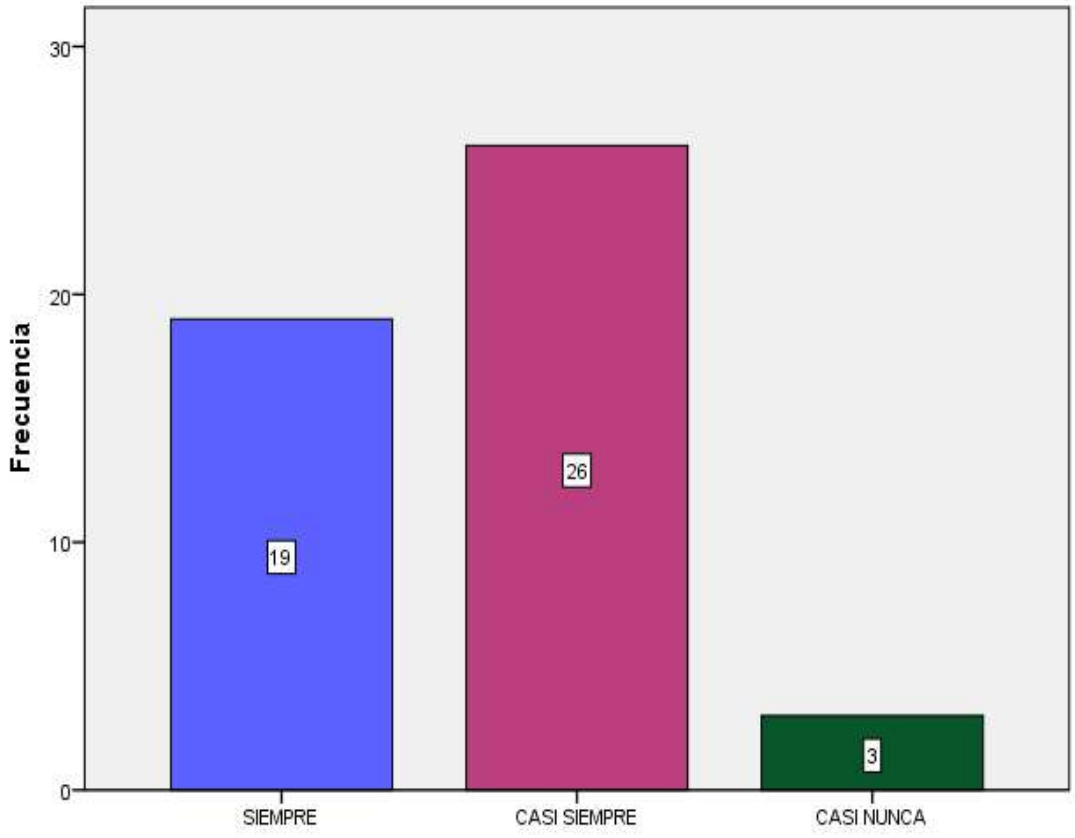


Figura 23 - Resultado 16

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico podemos precisar la siguiente escala, 54.2% indica que casi siempre la información extraída de los servidores responde a sus necesidades, un 39.6% que siempre lo hace y un porcentaje menor del 6.3% que indica que casi nunca esta respuesta de información responde a sus necesidades.

LA DISPONIBILIDAD DE LOS SERVIDORES ES CONTINUA Y SIN INTERRUPCIONES

Tabla 18

La disponibilidad de los servidores es continua y sin interrupciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	19	39,6	39,6	39,6
	CASI SIEMPRE	26	54,2	54,2	93,8
	CASI NUNCA	3	6,3	6,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

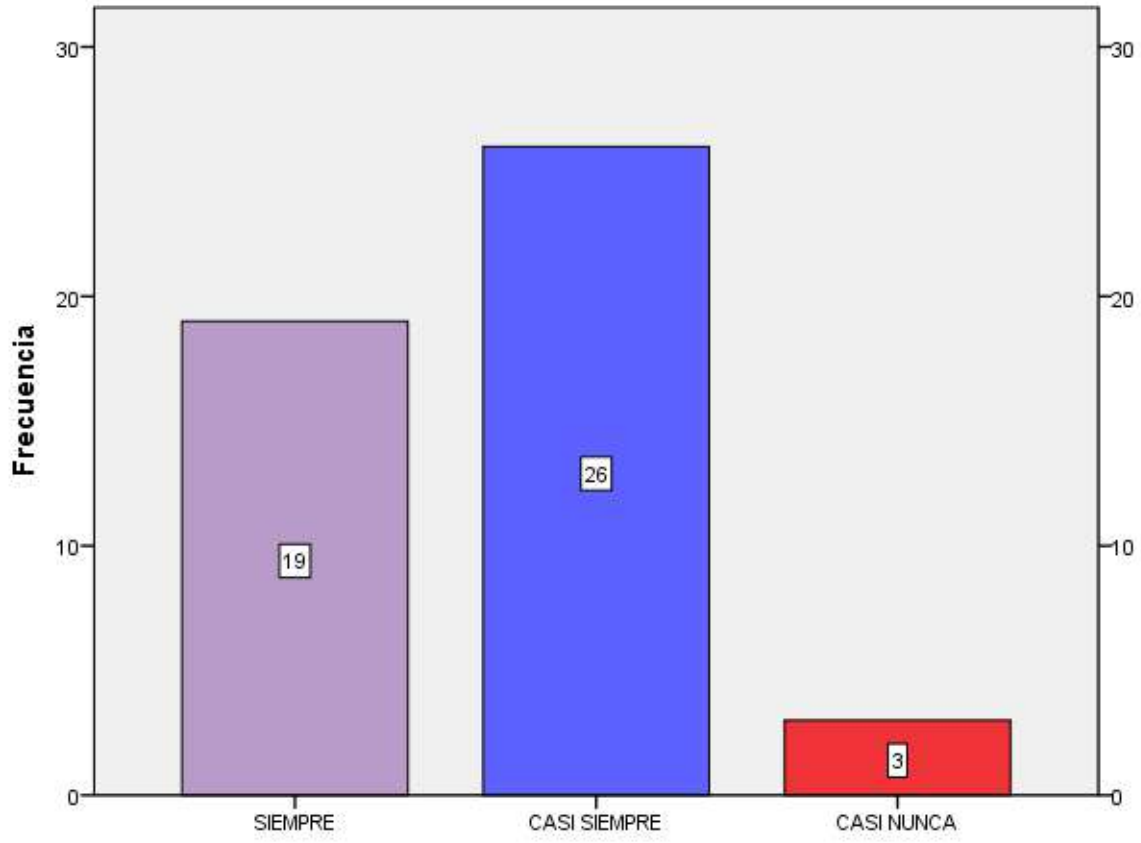


Figura 24 – Resultado 17

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, podemos precisar la siguiente escala, 54.2% indica que casi siempre la disponibilidad de los servidores es continua, un 39.6% indica que siempre están disponibles y sólo un 3% indica que la disponibilidad de los servidores tiene interrupciones.

EN CASO OCURRA ALGÚN PROBLEMA CON EL EQUIPO SE BRINDA SOLUCION DE FORMA OPORTUNA

Tabla 19

Se brinda solución de forma oportuna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE	42	87,5	87,5	87,5
	A VECES	6	12,5	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

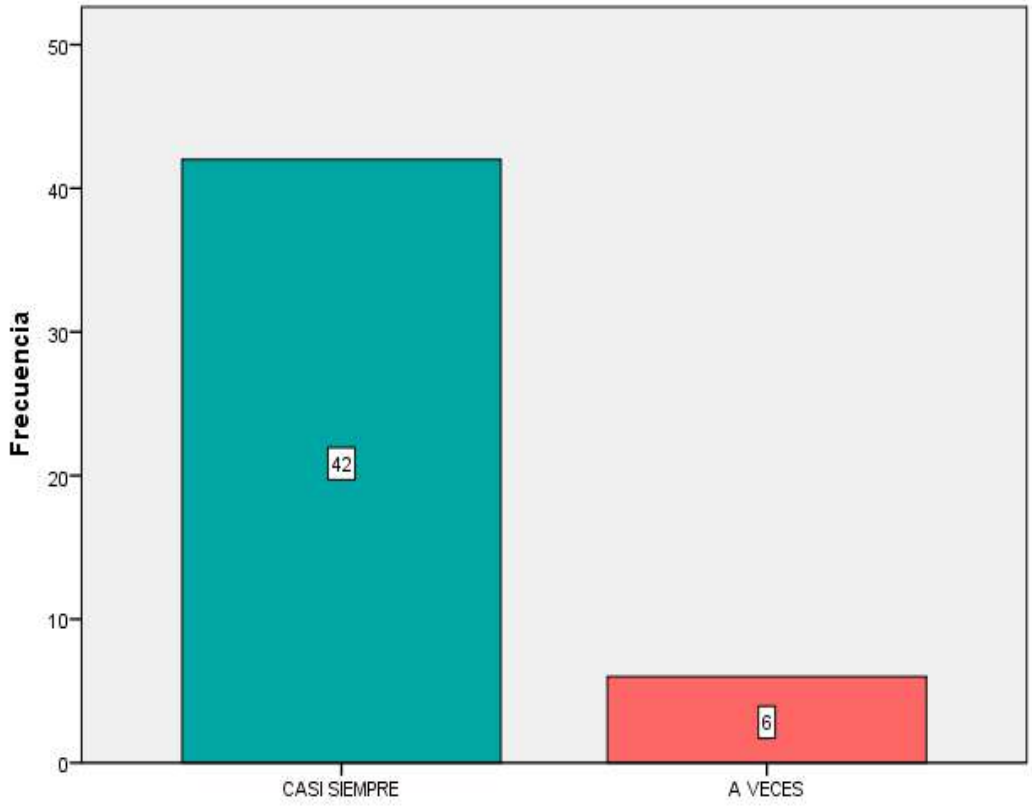


Figura 25 – Resultado 18

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico podemos precisar que un 87.5% indica que casi siempre se brinda solución de forma oportuna, un 12.5% indica que sólo a veces se brinda una solución oportuna ante algún problema con sus equipos.

EL SISTEMA PERMITE LA CREACION DE HERRAMIENTAS O REPORTES DE MANERA SENCILLA

Tabla 20

El sistema permite la creación de herramientas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	25	52,1	52,1	52,1
	CASI SIEMPRE	15	31,3	31,3	83,3
	AVECES	4	8,3	8,3	91,7
	CASI NUNCA	4	8,3	8,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

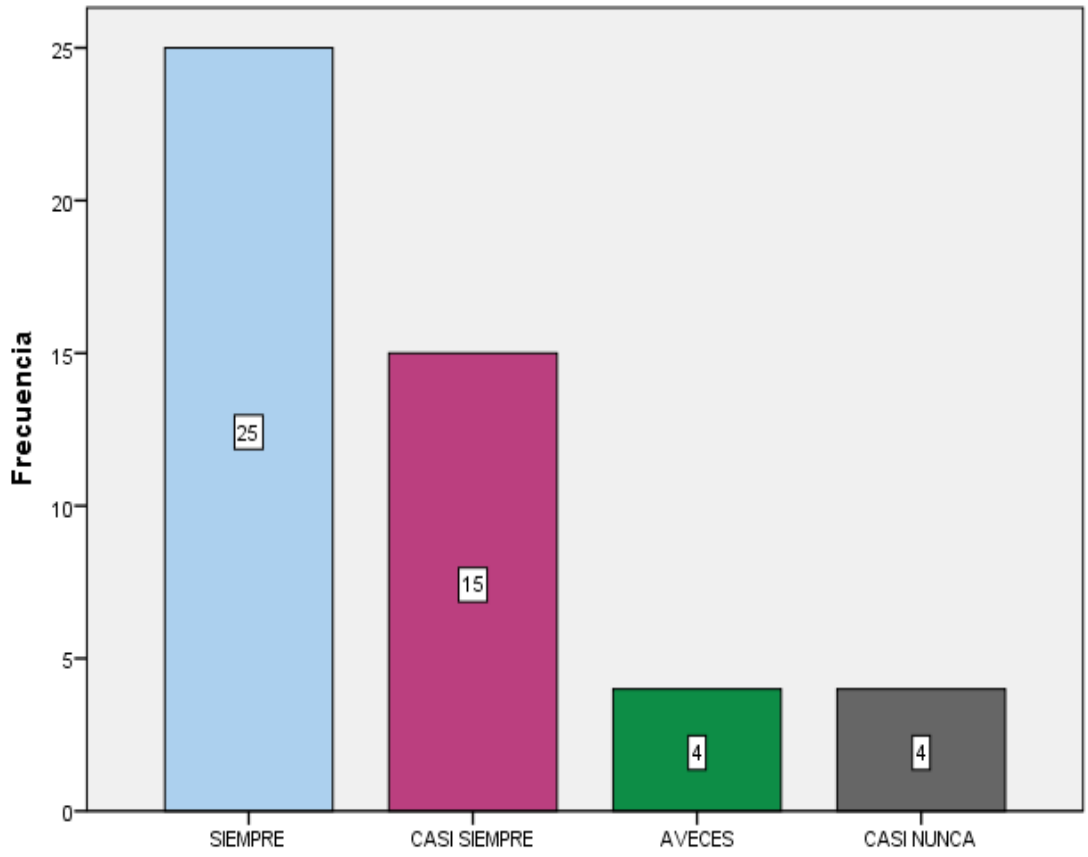


Figura 26 – Resultado 19

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el grafico podemos precisar la siguiente escala, 52.1% siempre, 31.3% casi siempre y a veces y casi nunca 8.3% indica que el sistema permite la creación de herramientas o reportes de manera sencilla.

LA EMPRESA CONSTANTEMENTE LE BRINDA LA OPORTUNIDAD DE TRABAJAR CON RECURSOS DE TI DE VANGUARDIA

Tabla 21

La empresa le brinda la oportunidad de trabajar con recursos de vanguardia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	11	22,9	22,9	22,9
	CASI SIEMPRE	27	56,3	56,3	79,2
	A VECES	8	16,7	16,7	95,8
	CASI NUNCA	2	4,2	4,2	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

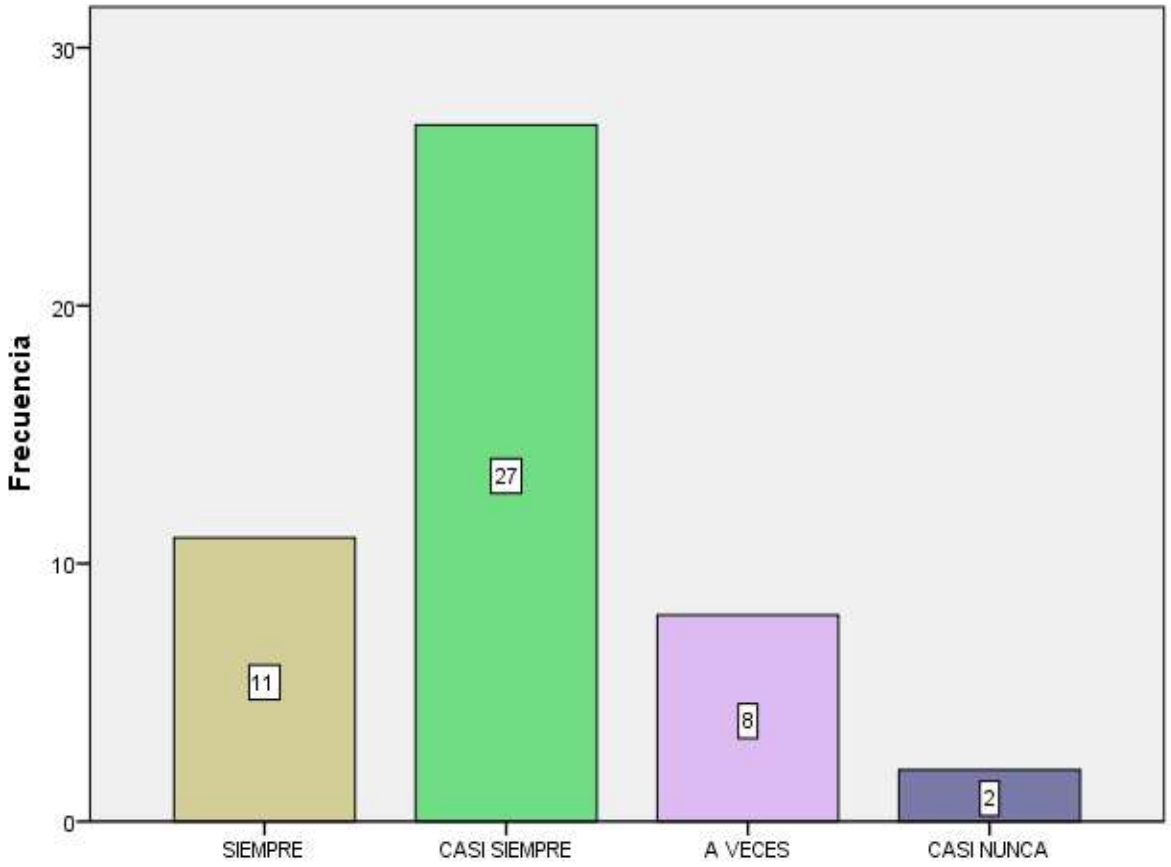


Figura 27 – Resultado 20

INTERPRETACION:

Conforme a los datos analizados en el estudio, en el gráfico podemos precisar que un 56.3% indica que casi siempre la empresa les brinda la oportunidad de trabajar con recursos de TI de vanguardia, un 22.9% que siempre lo hace, un 16.7 indica que a veces le brinda esta oportunidad y sólo un 4.2% indica que casi nunca.

CONTRASTACIÓN DE LAS HIPOTESIS

PRIMERA PRUEBA DE HIPOTESIS DE ESTADISTICA

H0: La Comunicación Organizacional no tiene relación directa con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

H1: La comunicación organizacional tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

Tabla 232
Tabla De Contingencia N° 1

		COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL			TOTAL
		CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	SIEMRE	2	1	0	3
	CASI SIEMPRE	4	25	12	41
	A VECES	0	1	3	4
Total		6	27	15	48

Tabla 23
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,365[a]	4	,015
Razón de verosimilitudes	9,759	4	,045
Asociación lineal por lineal	8,076	1	,004
N de casos válidos	48		

a. 6 cuadricula (66,7%) presenta una frecuencia deseada menor a 5. La frecuencia pequeña deseada es,38.

INTERPRETACION:

Se analizar en la Tabla N°1, el nivel de significancia de la muestra es 0,015, menor al valor probabilístico de 0,05, por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula y se determina que si existe dependencia entre la Comunicación Organizacional y la

Optimización de recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y procesos & TI del diario comercio – periodo 2016.

SEGUNDA PRUEBA DE HIPOTESIS DE ESTADISTICA

H0: La Comunicación Interpersonal no tiene relación directa con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

H1: La Comunicación Interpersonal tiene relación directa con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

Tabla 24
Tabla De Contingencia N° 2

		COMUNICACIÓN INTERPERSONAL		Total
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	SIEMRE	3	0	3
	CASI SIEMPRE	18	23	41
	A VECES	0	4	4
Total		21	27	48

a. 6 cuadricula (66,7%) presenta una frecuencia deseada menor a 5. La frecuencia pequeña deseada es,38.

Tabla 25
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,969[a]	2	,031
Razón de verosimilitudes	9,563	2	,008
Asociación lineal por lineal	6,737	1	,009
N de casos válidos	48		

a. 4 cuadricula (66,7%) presenta una frecuencia deseada menor a 5. La frecuencia pequeña deseada es 1,31.

INTERPRETACION:

Se analiza en la Tabla N°2, el nivel de significancia de la muestra es 0,031, menor al valor probabilístico de 0,05, por lo cual se rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se acepta la Hipótesis Alternativa, determinando que si existe dependencia entre la Comunicación Interpersonal y la Optimización de recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y procesos & TI del diario comercio – periodo 2016.

TERCERA PRUEBA DE HIPOTESIS DE ESTADISTICA

H0: La comunicación No Verbal no tiene dependencia directa con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

H1: La comunicación No Verbal tiene dependencia directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

Tabla 26
Tabla De Contingencia N° 3

		COMUNICACIÓN NO VERBAL			Total
		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	SIEMRE	3	0	0	3
	CASI SIEMPRE	9	17	15	41
	A VECES	0	0	4	4
Total		12	17	19	48

Tabla 27
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,774[a]	4	,003
Razón de verosimilitudes	16,387	4	,003
Asociación lineal por lineal	10,553	1	,001
N de casos válidos	48		

a. 6 cuadricula (66,7%) presenta una frecuencia deseada menor a 5. La frecuencia pequeña deseada es ,75.

INTERPRETACION:

Como se puede observar en la Tabla N°3, la significación de la muestra es 0.003, menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se acepta la Hipótesis Alternativa, aceptando que si existe dependencia entre la Comunicación No verbal y la Optimización de recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y procesos & TI del diario comercio - periodo 2016.

CUARTA PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

H0: La Comunicación Asertiva no tiene dependencia positiva con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

H1: La Comunicación Asertiva tiene dependencia positiva con la Optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.

Tabla 28
Tabla De Contingencia N° 4

		COMUNICACIÓN ASERTIVA		Total
		CASI SIEMPRE	A VECES	
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	**SIEMRE**	3	0	3
	CASI SIEMPRE	15	26	41
	A VECES	0	4	4
Total		18	30	48

Tabla 29
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,415[a]	2	,025
Razón de verosimilitudes	9,660	2	,008
Asociación lineal por lineal	6,819	1	,009
N de casos válidos	48		

a. 4 cuadricula (66,7%) presenta una frecuencia deseada menor a 5. La frecuencia pequeña deseada es 1,13.

INTERPRETACION 1:

Como se puede observar en la Tabla N°4, la significación de la muestra es 0.025, menor al valor probabilístico de 0,05, se rechaza la Hipótesis Nula y en su lugar se acepta la Hipótesis Alternativa, aceptando que si existe dependencia entre la Comunicación Asertiva y la Optimización de recursos tecnológicos de las áreas de suscripciones y procesos & TI del diario comercio - periodo 2016.

Generalización entorno a la Hipótesis General

MEDIDA DE ASOCIACIÓN

$$Cc = \sqrt{\frac{X^2c}{X^2c + n}}$$

Donde:

Cc = Coeficiente de Contingencia.
n = Tamaño de Muestra.
X^2c = Valor Estadístico Muestral.

$$Cm = \sqrt{\frac{Min\ (c-1\ ,\ f-1)}{Min\ (c-1\ ,\ f-1)\ +\ 1}}$$

Donde:

Cm = Contingencia Máxima.
Mín = Mínimo Valor entre dos Núm.
c = Número de Columnas.
f = Número de Filas.

$$Rxy = \sqrt{\frac{Cc}{Cm}}$$

Donde:

Rxy = Grado de Relación.
Cc = Coeficiente de Contingencia.
Cm = Contingencia Máxima.

$$Cc = \sqrt{\frac{7.415}{7.415\ +\ 48}} = 0.3658$$

$$Cm = \sqrt{\frac{Min\ (35,47)}{Min\ (35,47)\ +\ 1}} = 0.986$$

$$Rxy = \sqrt{\frac{0.3658}{0.986}} = 0.61$$

Figura 28 – Medida de Asociación

INTERPRETACION 2:

Como se puede ver, la dependencia entre la Comunicación Asertiva y la Optimización de recursos tecnológicos es considerado como una relación Alta Rxy= 0.61, de acuerdo con el valor encontrado y ubicado según la escala de medición.

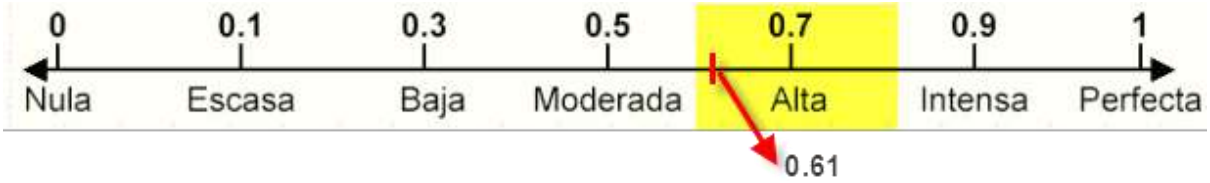


Figura 29 – Escala de medición para el análisis correlacional

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Existen varios enfoques para cuantificar el nivel de confiabilidad de una prueba. Uno de los coeficientes más ampliamente reconocidos es el Alfa "α" de Cronbach, que está situado hacia la consistencia interna de una prueba. Cronbach en 1951 lo determinó, a partir del modelo Kuder-Richardson de 1937.

Esta es una lista que toma estimaciones en algún lugar en el rango de 0 y 1, que se utiliza para verificar si el instrumento que se está evaluando reúne datos defectuosos y, posteriormente, nos lleva a extremos equivocados, o si es un instrumento sólido que hace Pruebas constantes y predecibles. El Alfa "a" de Cronbach es, por lo tanto, un coeficiente que estima la homogeneidad de las consultas, promediando cada una de las conexiones entre todas las cosas para ver que sí se parecen.

Su traducción es que, cuanto más cerca la lista encuentra un buen ritmo, mejor es la afirmación, esencialmente significativa de 0,81 a 1,00. Es el siguiente modelo:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \times \frac{S^2 - \sum Si^2}{S^2}$$

Donde:

α	= Coeficiente de Confiabilidad.
n	= Número de Items (preguntas).
S^2	= Varianza del Total de prueba.
$\sum Si^2$	= Suma de Varianzas de Items.

Figura 30 – Alpha de Cronbach

Contrastación de Valor:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Figura 31 – Valores de contrastación

En nuestra investigación el instrumento utilizado es fiable con **0,726** y se obtuvo este análisis de Fiabilidad con la aplicación del Software SPSS, que se detalla líneas abajo.

Tabla 30
Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	48	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	48	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 31
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,726	,727	12

INTERPRETACION:

- Se puede analizar en la Tabla de Estadístico de Fiabilidad, se obtiene el resultado de Grado de Confiabilidad analizado por ALFA DE CRONBACH con un valor de **0.726** y se compara con la Tabla de Categorías establecida por la teoría de Alfa de Cronbach, encontrándose en los rangos de 0,61 a 0.80 cuya magnitud es ALTA.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONESY RECOMENDACIONES

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la presunción alternativa que establece que existe una alta dependencia entre la comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario El Comercio.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Guartatanga (2011), quien señala que la comunicación asertiva incide en las empleadas independientes de la empresa Yanbal, mejorando su ambiente de desarrollo y la calidad de sus relaciones laborales y personales, lo cual a su vez trae como consecuencia el desarrollo de la empresa. También guarda relación con lo sostenido por Gómez (2008) quien señala que la comunicación en las organizaciones y el uso correcto de los medios como fuente informativa está tan relacionada con la productividad que debe ser situada al mismo nivel de consideración que otro tipo de recursos (humanos, tecnológicos, económicos, etc.). De la misma forma coincide con lo sostenido por Monje, Trujillo y Carbajal (2009) quienes señalan que la comunicación asertiva empleada por los docentes del Colegio Empresarial de los Andes de los municipios de Neiva, Pitalito y La Plata, está directamente relacionada con el aprendizaje escolar, evidenciando que con una adecuada intervención se optimizan los canales comunicativos mejorando así el desempeño académico de los educandos.

También podemos evidenciar que nuestra investigación guarda relación con lo indicado por Sanchis (2010) es el que establece la información tecnológica. son claves en el diseño organizativo toda vez que es alineada a la estrategia de la

empresa, la cual únicamente se logra si se cumple a cabalidad, obviamente respaldada por una comunicación correcta entre los responsables.

5.2. CONCLUSIONES

La comunicación asertiva en las empresas nos permite desarrollar nuevos modelos mentales que nos permitirán actuar desde un estado interior de confianza y seguridad, en lugar de las emociones inherentes al ser humano, que muchas veces son limitantes a la hora de transmitir nuestras ideas para llevar a cabo la ejecución de los procesos internos que tiene cada área de nuestra organización. Por ende, basado en los indicadores que nuestro estudio nos ha proveído podemos concluir en lo siguiente:

1) Se ha confirmado la hipótesis general, evidenciando que la comunicación asertiva tiene relación significativa con respecto a la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio, tomando en cuenta que esta manera de comunicarnos permite lograr con efectividad los resultados que nuestros procesos y procedimientos tienen como fin. Esto es posible ya que se solucionará las demoras en los flujos de comunicación que se llevan a cabo entre los responsables e interesados de cualquier requerimiento o proyecto.
2) Según la primera hipótesis específica, concluimos en que existe una relación directa entre la comunicación organizacional y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio, ya que en relación al contexto en el que estamos basando nuestro estudio la comunicación organizacional es la forma en la cual fluye la información dentro de la empresa.

3) Con respecto a la segunda hipótesis específica se confirma que existe una relación directa entre la comunicación interpersonal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio, dado que en toda organización trabajamos con y para personas, lo cual implica de todas maneras la relación y comunicación que existe entre cada elemento de nuestra empresa.
4) Se confirma que la comunicación no verbal tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio, teniendo en cuenta que nuestra comunicación no verbal debe ir acorde a lo que nosotros comunicamos, es así como el asertividad se evidencia a la hora de comunicarnos.

5.3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

a) La organización deberá orientarse a mejorar la comunicación entre las áreas de suscripciones y Procesos & TI, que permitirá poder mejorar la claridad de los mensajes y entendimiento de los requerimientos solicitados, evitando que la empresa incurra en gastos innecesarios que permitirá poder mejorar la claridad de los mensajes y entendimiento de los requerimientos solicitados, evitando que la empresa incurra en gastos innecesarios.

b) Se debe fomentar una mejora en los hábitos de escucha entre las áreas de suscripciones y Procesos & TI, en las encuestas realizadas podemos observar que, de 48 personas entrevistadas, existe 36 que manifiestan que a veces presentan inadecuados hábitos de escucha, por lo cual quedan requerimientos sin

atender o en su defecto buscando en último momento como salvaguardar esta situación.

c) Profundizar los estudios destinados a detectar cuáles son las variables que producen mayor impacto en la optimización de los recursos tecnológicos, esta sugerencia se amplía respecto de los demás interesados como autoridades de la empresa, investigadores y otros.

d) Se debe de promover capacitaciones en la empresa, que permita sensibilizar al personal y dar a conocer y practicar los hábitos adecuados de comunicación entre el personal.

e) La Empresa debe invertir recursos en campañas para hacer llegar a todos los elementos de la organización información clave de la empresa. Con el conocimiento del organigrama empresarial nos aseguramos que la comunicación llegue a quien deba recibir en el momento oportuno y se tomen decisiones de una manera más rápida y ordenada, sin obstáculos.

f) Se debe hacer uso de las herramientas que la empresa tiene con la objetividad de optimizar la calidad de la comunicación como por ejemplo el uso de las videollamadas, chat y redes sociales internas de la empresa.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. FUENTES Bibliográficas

- Castellanos Vega, J. (2011). TIC en la instrucción. ANAYA MULTIMEDIA
- Cegarra Sánchez, J. (2012). El científico y sus cualidades. Madrid: Estrenos de Díaz de Santos.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. también, Baptista Lucio, M. (2014). Enfoque de examen. (sexta ed.). México: McGraw-Hill Education
- Denzin Norman, K., Lincoln Yvonna, S., (2015). Estrategias para el surtido de información y la investigación. México: Editorial Gedisa.
- Scheel Mayenberger, C. (2010). Las TIC, un nuevo modelo de negocio: inserción de la empresa en las economías de red. Monterrey, México: Trillas

6.2. FUENTES HEMEROGRÁFICAS

- Arrieta, A., & Montes, D. (2011). Alfabetización Digital: Uso De Las TIC más allá de una Formación Instrumental Y Una Buena Infraestructura. Colombia.

- Herrero, R. (2014). El papel de las TIC en el aula universitaria para la formación en competencias del alumnado. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación. N°45. Julio, 173-188.

- Dobson, Jhon, Las Mypes Y Las TIC: Mitos Y Verdades Sobre Su Uso Y Efectos Para Las Empresas. Grupo el omercio. G de gestión 2017

6.3. FUENTES DOCUMENTALES

- Alegría G. B. (2011), **"Correspondencia segura de sí mismo y su efecto en los empresarios libres de la Compañía Yanbal en el territorio del período Santa Elena 2010 - 2011".** Teoría de solteros en ciencias de la correspondencia cada vez que se distribuye, Santa Elena Peninsula State University, Ecuador.
- Lyon D. (2014), **"Correspondencia de confianza en las asociaciones"**. Teoría del individuo soltero en la organización empresarial cuando se distribuye, Universidad Experimental de Guayana, Venezuela.
- Marisol G. (2008), **"Correspondencia en asociaciones para la mejora de la eficiencia: la utilización de los medios de comunicación como fuente de datos en organizaciones y fundaciones andaluzas"** Tesis para elegir el nivel de Doctor cuando se distribuye, Universidad de Málaga, España.
- Viviana M., Milena C., Elizabeth R. Trujillo, Luz C. (2009), **"Impacto de los estilos de correspondencia seguros de los educadores en el aprendizaje escolar"**. Propuesta de llanero solitario cuando se distribuye, Cooperativa Universidad Simón Bolívar Barranquilla, Colombia.

- Oscar A. (2011), **"Utilización de activos innovadores en la mejora de las capacidades en ciencias en estudios secundarios de los fundamentos básicos de la Universidad Técnica de Cotopaxi"**, Tesis para elegir el título de posgrado en instrucción científica. siempre que se distribuya, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Manuel J. (2010) **"Impacto de los nuevos datos y avances en los intercambios y su efecto en las técnicas comerciales**. Banca basada en la web y su aplicación en las asociaciones de crédito Mayo de 2010. Propuesta doctoral siempre que se distribuya, Universidad de Valencia, Juan José Renau Piqueras, España.
- Jesús D., Antonio C., Antonio B. (2012). "Activos mecánicos y avances de datos y correspondencia aplicados a un plan de estudios personalizado en Amman (Jordania), postulación de doctorado cuando se distribuye, Universidad de Granada, España.
- Víctor A. (2015), **"Procedimiento instructivo que depende de una correspondencia segura para mejorar las conexiones relacionales entre entrenadores y suplentes".** Propuesta para elegir el título de posgrado cuando se distribuya, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- José L. (2015) **"Conexión entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la información de la junta en las PYME en el negocio del calzado**. Teoría para elegir el título de posgrado cuando se distribuya, Universidad Nacional de San Marcos, Lima Metropolitana

6.4. FUENTES ELECTRÓNICAS

- http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_PREGRADO/TGP%20(Trabajo%20de%20Grado%20de%20Pregrado)/YULI_REPOSO/TGP07812014DanibethLyon.pdf
- http://www.academia.edu/6802869/TESIS_INFLUENCIA_DE_LOS_RECURSOS_TECNOLOGICOS
- http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17672697.pdf
- https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3114295.pdf
- http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/1986/2/2015_Acu%C3%B1a.pdf
- https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5475183.pdf
- https://hera.ugr.es/tesisugr/20932923.pdf
- http://laboratorios.fi.uba.ar/lie/Revista/Articulos/010102/A4may2004.pdf
- http://www.uv.es/bellochc/logopedia/NRTLogo1.pdf
- http://conzultek.com/como-optimizar-recursos-tecnologicos-aplicando-las-nuevas-tendencias-del-mercado/
- http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1646
- http://optimizacionderecursosempresariales.blogspot.pe/
- https://www.gestiopolis.com/concepto-de-optimizacion-de-recursos/
- https://prezi.com/knupl5umdsjn/optimizacion-y-uso-de-recursos-tecnologicos/
- https://definicion.de/recursos-tecnologicos/
- http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/646/1/TESIS%20GUARTATANGA%20ALEGRIA%20DEL%20CARMEN.pdf
- http://biblioteca.ucm.es/tesis/19972000/S/2/S2021601.pdf
- http://eprints.ucm.es/3641/

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario El Comercio - periodo 2016

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la comunicación asertiva y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.	HIPOTESIS GENERAL La comunicación asertiva tiene relación significativa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.	COMUNICACION ASERTIVA	1. Comunicación Organizacional 2. Comunicación interpersonal 3. Comunicación no verbal	• Formal e informal • Transparencia, autenticidad, coherencia, compromiso e identidad laboral • Postura, gestos, expresión facial, lenguaje corporal, tono de voz	TIPO DE INVESTIGACION APLICADA EN SU MODELO CORRELACIONAL METODO DE LA INVESTIGACION METODO CIENTIFICO, EN SU NIVEL NO EXPERIMENTAL. DISENO TRANSVERSAL
PROBLEMAS ESPECIFICOS • ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016? • ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016? • ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación no verbal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.	OBJETIVOS ESPECIFICOS • Determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016. • Analizar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016. • Determinar la relación que existe entre la comunicación no verbal y la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.	HIPOTESIS ESPECIFICAS • La comunicación organizacional tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016. • La comunicación interpersonal tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016. • La comunicación no verbal tiene relación directa con la optimización de los recursos tecnológicos de las áreas de Suscripciones y Procesos & TI del diario el Comercio - periodo 2016.	OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	1. Redes e infraestructura 2. Sistemas de información 3. Presupuesto de tecnología	• Uso de las Redes • Uso recurso servidores • Uso equipos personales • Eficiencia Sistemas • Adaptabilidad sistemas • Uso adecuado del presupuesto	

ANEXO 02: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	CATEGORIA
COMUNICACION ASERTIVA	Consiste en la capacidad que tiene la persona de transmitir sus pensamientos, ideas y opiniones abriendo, a su vez, la posibilidad de diálogo entre interlocutores	La capacidad de compartir de forma efectiva la información de valor que fluye entre las áreas del grupo con la finalidad de recibir la colaboración oportuna de cada elemento que participa del mensaje.	1. Comunicación Organizacional 2. Comunicación interpersonal 3. Comunicación no verbal	• Personales • Semánticas • Habilidades Comunicativas • Empatía • Inteligencia Emocional • Físicas	• 1,2,3 • 4,5,6 • 7,8,9 • 10,11,12 • 13,14,15 • 16,17,18	1. Siempre 2. Casi Siempre 3. A veces 4. Casi Nunca 5. Nunca
OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS	Es el proceso de gestionar de la mejor manera los recursos tecnológicos de la empresa, obteniendo el mayor beneficio con la menor utilización de dicho recurso.	Es el proceso a través del cual se mejora la eficiencia y la rapidez en el funcionamiento de Los recursos tecnológicos que podrían ser tangibles (como una computadora, una impresora) o intangibles (un sistema, una aplicación virtual).	1. Redes e Infraestructura 2. Sistemas de información 3. Presupuesto de tecnología	• Uso de las Redes • Uso recursos servidores • Uso equipos personales • Eficiencia Sistemas • Adaptabilidad sistemas • Uso adecuado del presupuesto	• 1,2,3 • 4,5,6 • 7,8,9 • 10,11,12 • 13,14,15 • 16,17,18	

ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

INFORMACIÓN PARA INVESTIGAR LA COMUNICACION ASERTIVA Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS TECNOLOGICOS DE LAS AREAS DE SUSCRIPCIONES Y PROCESOS & TI DEL DIARIO EL COMERCIO – PERIODO 2016

ENCUESTA GENERAL

INSTRUCCIONES:

1. La Información que Ud. nos brinde es Personal y Anónima y debe ser brindada con la mayor sinceridad posible.
2. Marque con un aspa “X” la escala en solo uno de los recuadros correspondiente, que Ud. considere la opción correcta de cada pregunta.
3. El objetivo de la investigación es conocer si existe relación entre la comunicación asertiva y la optimización de recursos tecnológicos de la empresa en estudio.

(1) SIEMPRE	(2) CASI SIEMPRE	(3) A VECES	(4) CASI NUNCA	(5) NUNCA

COMUNICACIÓN ASERTIVA

N°	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Dimensión	**Comunicación Organizacional**					
Indicador	**Personales**					
1	Presenta inadecuados hábitos de escucha					
2	Se comunica con los usuarios en razón de su jerarquía					
3	Involucra sus creencias personales al momento de comunicarse con los usuarios					
Indicador	**Semánticas**					
4	Se comunica con los usuarios utilizando un lenguaje ambiguo					
5	Utiliza un léxico poco conocido para comunicarse con los usuarios					
6	Otorga una interpretación inadecuada a los mensajes emitidos por los usuarios					
Dimensión	**Comunicación Interpersonal**					
Indicador	**Habilidades Comunicativas**					
7	Traduce su conocimiento en acción para cumplir con sus funciones					
8	Comunica eficientemente la información al personal					
9	Responde de manera efectiva al personal					
Indicador	**Empatía**					
10	Trata al personal de acuerdo con sus reacciones emocionales					
11	Reconoce las emociones del personal para comunicarse con ellos					
12	Comprende las preocupaciones de los usuarios					
Indicador	**Inteligencia emocional**					
13	Controla adecuadamente sus emociones					
14	Emplea el estado emocional de los demás para facilitar la resolución de problemas					
15	Interactúa de forma adecuada con los usuarios					
Dimensión	**Comunicación No Verbal**					
Indicador	**Físicas**					
16	Selecciona un lugar poco apropiado para reunirse con el personal					
17	Se reúne con el personal en espacios libres					
18	Utiliza canales adecuadamente para comunicarse con el personal					

OPTIMIZACION DE RECURSOS TECNOLOGICOS

N°	PREGUNTA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
Dimensión	**Redes e Infraestructuras**					
Indicador	**Usos de las Redes**					
1	Utiliza recursos compartidos con frecuencia					
2	Utiliza internet dentro de las funciones que realiza					
3	Utiliza internet para actividades personales o de recreación en su horario laboral					
Indicador	**Uso Recursos Servidores**					
4	La respuesta de la información de los servidores responden a su necesidad					
5	La disponibilidad de los servidores es continua y sin interrupciones					
6	La solución ante algún incidente es brindada de forma eficaz					
Indicador	**Uso Equipos Personales**					
7	Su equipo está acondicionado con todas las herramientas que su labor requiere					
8	El mantenimiento de su equipo es frecuente					
9	En caso ocurra algún problema con el equipo, se brinda solución de forma oportuna					
Dimensión	**Sistemas de Información**					
Indicador	**Eficiencia de Sistemas**					
10	Los sistemas que utiliza responden de forma adecuada a sus necesidades					
11	La calidad de información de los sistemas que utiliza es más que aceptable					
12	El sistema permite el registro o extracción de la información de manera sencilla					
Indicador	**Adaptabilidad de Sistemas**					
13	El sistema permite la creación de herramientas o reportes de manera sencilla					
14	El sistema responde al dinamismo con la que el negocio y/o sus reglas cambian					
15	La implementación de nuevos requerimientos de negocio son desarrollados en un tiempo razonable					
Dimensión	**Presupuesto de Tecnología**					
Indicador	**Uso Adecuado del Presupuesto**					
16	La empresa le brinda todos los recursos de TI necesarios para desarrollar sus funciones					
17	Los recursos de TI para el desarrollo de nuevas funciones son entregados de forma oportuna					
18	La empresa constantemente le brinda la oportunidad de trabajar con recursos de TI de vanguardia					