

Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022

Information and communication technologies and organizational development in the Commercial Area of a Peruvian insurance company, 2022

Génesis Alejandra Solari-Legua¹

Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences” de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú.

100022360@cientifica.edu.pe

Hugo Jesús Salas-Canales²

Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences” de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú.

hsalas@cientifica.edu.pe

Artículo Recibido: 26-10-2022

Artículo Aceptado: 03-02-2023

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desarrollo organizacional (DO) en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros durante el 2022. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; los participantes fueron 90 asesores comerciales de la compañía objeto de estudio, a los cuales se les aplicó un cuestionario tipo Likert compuesto por 16 ítems. Luego del procesamiento y análisis de la información, se halló una relación moderada y significativa entre las

1 Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8405-0678>

2 Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial. Docente de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2754-9514>

TIC y DO, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.666.

Palabras clave:

Tecnologías de información y comunicación, desarrollo organizacional, cultura de innovación, comunicación digital, cultura organizacional.

Abstract

The main purpose of the research was to determine the relationship between information and communication technologies (ICT) and organizational development (OD) in the Commercial Area of a Peruvian insurance company in 2022. The research was developed under the quantitative approach, correlational scope and used the non-experimental correlational-causal cross-sectional design; the participants were 90 commercial advisors of the company under study, to whom a Likert-type questionnaire composed of 16 items was applied. After processing and analyzing the information, a moderate and significant relationship was found between ICT and DO, since a Spearman correlation coefficient of 0.666 was obtained.

Keywords:

Information and communication technologies, organizational development, innovation culture, digital communication, organizational culture.

Introducción

Hoy en día las tecnologías de información y comunicación (TIC) se han vuelto parte imprescindible no solo en la vida diaria de las personas, sino también a nivel organizacional; gracias al desarrollo de las TIC se ha logrado que muchas empresas a nivel global puedan alcanzar un óptimo desarrollo organizacional (DO) debido a los beneficios que les brindan las nuevas tecnologías para mejorar distintos procesos dentro de la empresa, enfocados tanto de manera interna como externa. Además, hacen factible que las naciones puedan adaptarse de una mejor manera a todos los cambios constantes que se producen a causa de la globalización, la misma que ha motivado una transformación radical en la gestión de los negocios (Malpartida-Meza et al., 2022; Tunç et al., 2022).

Dichos factores han abierto puertas a nuevas formas de trabajo, como el *home office* o teletrabajo que incluso ya no tienen límites demográficos.

En Latinoamérica, los gobiernos de distintos países se vieron obligados a tomar medidas preventivas para controlar la propagación del covid-19, contexto que originó una de las más serias crisis políticas, económicas, organizacionales y tecnológicas sin precedentes y que constituyó un desafío para las instituciones públicas y privadas (Abdeljabbar et al., 2022; Cerna et al., 2022), motivando algunas medidas, siendo la más drástica de ellas: el confinamiento y aislamiento social obligatorio, el cual afectó todo a su paso; se tuvo que reforzar el uso herramientas tecnológicas abarcadas dentro de las TIC que permitieran estar a los usuarios conectados pese a la distancia, mantenerse informados de lo que ocurría a nivel global y seguir ejerciendo sus labores de manera remota. Es por ello que las TIC fueron esenciales para poder contrarrestar muchos de los efectos negativos de la pandemia, no solo para los habitantes en general sino a nivel empresarial, ya que gracias a diversas herramientas digitales pudieron mantener su desarrollo organizacional, adaptando procesos con el uso de tecnologías emergentes que incluso les permitían transformar los servicios que ofrecían o adaptar los productos a las nuevas necesidades del consumidor actual. Sin embargo, a comparación de países con economías más avanzadas como Estados Unidos o países europeos, en Latinoamérica el avance de las TIC se vio frenada por la exclusión digital que predomina en diversas naciones (Patiño et al., 2021).

En el Perú, el uso e implementación de las TIC resultó ser todo un desafío, no solo a nivel gubernamental sino también a nivel empresarial, con el brote de la pandemia el desarrollo organizacional de diversas compañías se vio comprometido en distintos aspectos; para mantener negocios, empresas y empleos a flote se tuvieron que adaptar al uso de tecnologías y habilidades digitales. Uno de los grandes retos fue la implementación del teletrabajo en distintas empresas del sector, pero ello involucraba recursos adicionales que permitan el uso de las TIC como, por ejemplo: Internet de alta velocidad, además de equipos y software adecuados. Todo esto a su vez implicó cambiar la comunicación organizacional que se venía desarrollando

de manera tradicional y adaptarse a nuevos ambientes digitales a través de las distintas plataformas de comunicación virtual (Chicoma, 2020).

En vista de dichas circunstancias, muchas empresas impulsaron el desarrollo y uso de las TIC, lo cual a su vez aportaba al desarrollo organizacional de las mismas. En el caso de la compañía peruana de seguros objeto de estudio, se trata de una organización perteneciente a uno de los *holding* empresariales más grandes en el país, la misma que ya venía trabajando con anterioridad en el desarrollo de nuevas tecnologías que les permitieran facilitar sus procesos internos, así como también, mejorar el servicio brindado a sus clientes; este anticipo en la implementación de nuevas tecnología constituyó una ventaja competitiva frente a otras empresas aseguradoras. Sin embargo, en el Perú esta no es la única empresa posicionada en el mercado, incluso hay compañías con mayor trayectoria y que, por consiguiente, acaparan un mayor porcentaje de participación en el mercado peruano; del mismo modo, también hay compañías aseguradoras con una menor participación, lo que tienen en común todas es el reto que asumieron durante y después de la pandemia por covid-19, el cual consistió en cambiar la manera en que llegaban a los clientes potenciales o consumidores, dado que la forma tradicional de vender un seguro, en especial un seguro de vida, era de manera presencial debido a que se requiere de un proceso de venta más exhaustivo, dado que es un servicio intangible por lo que precisa un mayor nivel de conocimiento sobre las necesidades personales del potencial cliente y aplicar sensibilización en todo el proceso de venta. No obstante, debido a las restricciones que evitaban el contacto físico entre personas a fin de evitar la propagación del virus, se vieron obligados a implementar plataformas digitales que permitieran adaptar el proceso de venta tradicional y virtualizarlo; ello implicaba una transformación digital desde el proceso de captación de potenciales clientes, atención al cliente, asesoría, hasta la transacción final o cierre y servicio posventa. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), a marzo de dicho año, el sector financiero y seguros disminuyó en 6.35%; dicha caída se debe a la problemática con la economía actual y también a que los costos de los seguros se incrementaron dado el alto porcentaje de siniestros que tuvieron que cubrir las distintas aseguradoras durante los picos de

mortalidad de la pandemia por covid-19, puesto que, según la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG, 2021), los siniestros en Perú por covid-19 fueron más de 30,700 durante el 2020.

Desde otra perspectiva, en la compañía objeto de estudio, una de las áreas más beneficiadas con el desarrollo de herramientas digitales ha sido el Área Comercial de Seguros de Vida, logrando incluso ampliar su enfoque hacia nuevos mercados y sin delimitaciones demográficas gracias a la tecnología; por ejemplo, los asesores pueden contactar clientes en distintas ciudades del Perú sin moverse de casa, lo cual se ha visto reflejado en las utilidades de la compañía. Con respecto al punto anterior, según datos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS, 2020), durante el periodo 2010-2019 la organización objeto de estudio ha generado buenos márgenes de utilidad, posibilitando que esté en mejores condiciones para competir con las organizaciones líderes del mercado.

A nivel internacional, investigaciones como la de Lino y Quimi (2019) demuestran que las empresas pueden beneficiarse con el uso de las TIC a fin de mejorar su gestión administrativa y lograr tomar decisiones eficientes para maximizar sus recursos, lo cual traería como consecuencia la expansión del negocio a largo plazo. De igual forma, Baquero (2018) indica dentro de sus conclusiones que la adopción de las TIC a modo de respaldo de procesos relacionados con la cadena de valor de una empresa posibilita la mejora en la gestión y eficiencia de la información; sin embargo, para que dicha implementación sea exitosa se debe tener en cuenta un previo análisis de la organización que determine de manera concisa los objetivos esperados y cómo el uso de las TIC contribuirá con ello. Siguiendo con la variable desarrollo organizacional (DO), estudios como el de Tapia (2018) demuestran que cuando el DO no se encuentra implementado de manera conveniente en una compañía, genera un desconocimiento de los procesos organizacionales, lo cual a su vez provoca que los colaboradores no desarrollen sus funciones de manera eficiente reflejándolo en un servicio al cliente poco adecuado. Desde otro enfoque, Tormen (2019) diseñó un modelo de DO para una compañía comercial y para ello realizó previamente un análisis interno en el cual pudo detectar las falencias,

así como también las fortalezas de la compañía, y para ello se valió de distintos indicadores, como: satisfacción del colaborador, comunicación, información, habilidades gerenciales del jefe, trabajo en equipo, entre otros; dentro de su propuesta resalta algo muy interesante respecto a las fuerzas promotoras del cambio, señalando como una de ellas a la tecnología. Asimismo, Sánchez (2019) demostró que en las empresas comerciales de la ciudad de Machala (Ecuador) existían dos realidades, la primera, referente a las medianas empresas, las cuales se encontraban adecuadamente estructuradas debido a que sus gerentes tenían conocimientos sobre el DO y los métodos organizacionales que ello conlleva, caso contrario a la segunda realidad, las empresas pequeñas tenían un deficiente conocimiento sobre el DO, reflejando ello en una estructura interna poco adecuada; sin embargo, con tal diagnóstico, se les planteó a las pequeñas empresas capacitar a sus gerentes para que puedan aplicar una reestructuración basándose en los conceptos de DO, a fin de generar una ventaja competitiva que promueva su crecimiento en mercados más grandes.

A nivel nacional, Ruiz y Trinidad (2017) refirió que el uso de las TIC en los procesos administrativos y productivos promovía la competitividad internacional de las empresas agroexportadoras y esto a su vez tenía un impacto positivo en la economía del Perú. De igual forma, Kishnani (2020) sostuvo que la aplicación y eficiencia de las TIC se ve favorecida por el uso de Internet en los procesos empresariales, comercio electrónico, comunicación interna y externa, entre otros; todo ello brinda a la compañía una ventaja competitiva frente a empresas que no aplican las TIC en sus procesos internos. Asimismo, Guzmán y Navarro (2020) evidenciaron la existencia de una relación entre las TIC con el desempeño laboral, por lo que se debía implementar una capacitación constante a fin de que los colaboradores puedan obtener el conocimiento y manejo adecuado sobre dichas tecnologías, con el fin de alcanzar un desempeño adecuado. Desde otro enfoque, Freyre (2019) indica que las TIC deben ser impulsadas bajo políticas propiciadas por el Gobierno para garantizar un mayor conocimiento y acceso de estas herramientas en el entorno empresarial, aspirando a que las empresas sean más competitivas en un mercado cada vez más inmerso en la globalización y la virtualidad. Con respecto a la variable

DO, investigaciones como la de Andrade y Nestares (2018) demuestran que las habilidades directivas están fuertemente relacionadas al desarrollo organizacional; asimismo, influyen en el DO las competencias laborales de los directivos y su calidad de dirección, dando lugar por consecuencia a un mejor clima laboral y mayor compromiso hacia el cumplimiento de objetivos por parte de los colaboradores.

De acuerdo con Semenov (2005), las tecnologías de la información y comunicación (TIC) comprenden todas aquellas herramientas, dispositivos, equipos y componentes electrónicos, idóneos en el manejo de información que conducen al progreso y crecimiento financiero de una compañía. Asimismo, a modo de complemento, se puede indicar que «es un término que contempla toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas» (Ayala y Gonzales, 2015, p. 28). En otras palabras, las TIC tienen como función principal el procesamiento de información mediante toda forma de tecnología; además, dichas formas permiten procesar, crear, almacenar e intercambiar información en diversos formatos tales como: datos, audio, archivos visuales y otras formas que puedan surgir en el futuro. Dicha idea es reforzada por Wahyuni et al. (2021), quienes indican que el aprendizaje de las TIC debe partir desde la escuela e involucrando esfuerzos conjuntos entre docentes y alumnos, con la finalidad que estos últimos sean capaces de convivir y competir en el siglo XXI. Del mismo modo, Alekhanovich y Abdurakhimovna (2020) y Swarts (2020), añaden que las TIC tienen una fuerte influencia en el desarrollo de las sociedades (situación que jamás se había experimentado en otra época); dado que, se encuentran presentes durante la formación de toda persona en sus diferentes etapas.

Akarsu et al. (2020) argumentan que las tecnologías de la información y comunicación han experimentado un crecimiento explosivo a partir de la década de 1980, debido al uso masivo de las computadoras y la rápida difusión del Internet; gracias a estos sucesos, las economías de las naciones alrededor del mundo han experimentado mejoras considerables,

por ejemplo: expansión de mercados, desarrollo de economías de escala y aumento de los niveles de productividad. Por otro lado, dicha revolución ha posibilitado para las organizaciones una transformación radical en aspectos tales como: los procesos productivos, gustos y preferencias del consumidor, fidelización del cliente, cadena de abastecimiento y mezcla promocional (Nkwenka et al., 2019; Koç, 2021); los cuales, si son adecuadamente asimilados por las empresas, hacen factible el desarrollo de estrategias comerciales innovadoras y se terminan constituyendo en una fuente de ventaja competitiva (Mozas-Moral et al., 2020; Nzongang et al., 2022). En el caso contrario de aquellas organizaciones que no se adhieran a esta revolución tecnológica, éstas terminarían desapareciendo debido al impacto en la rentabilidad y manejo de costos (Izza y El Berrhouti, 2022). Por ende, la adopción de las TIC se ha convertido en uno de los principales requisitos para competir en los mercados mundiales, valiéndose del hecho que más del 55% de la población del planeta depende del Internet (Elfkil et al., 2021).

Desde la posición de Oktavianus et al. (2020), las TIC abarcan dos aspectos fundamentales: la tecnología de la información y la tecnología de la comunicación. La tecnología de la información hace referencia a todos los procesos, empleo de herramientas y manejo de la información; mientras que, la tecnología de la comunicación implica el uso de instrumentos que posibiliten procesar y transferir data de un dispositivo hacia otro. En consecuencia, la tecnología de la información y la tecnología de la comunicación son dos términos que no pueden abordarse de manera aislada. A juicio de Hanggraeni (2021), si las organizaciones (independientemente de su tamaño) emplean efectivamente las TIC, ello puede contribuir a contrarrestar la pobreza local, generando mayores puestos de trabajo.

Lo mencionado por los autores previamente citados puede ser corroborado, tan solo contemplando los elementos cotidianos que hoy en día facilitan muchas actividades y que resultan elementales no solo para uso personal, sino también, en las actividades laborales. Algunos de estos elementos son los smartphones, computadores y demás componentes digitales que se han convertido en una extensión de las personas, permitiendo la comunicación

en tiempo real y sin importar la distancia física; además, dicha digitalización ha ayudado a combatir algunos de los problemas ambientales del siglo XXI como la deforestación (Salas-Canales, 2021a). Por su parte, Ayala y Gonzales (2015) señalan que gracias a que las TIC evolucionaron, se han logrado aportar avanzadas herramientas para la gestión empresarial, tal como se evidencia en la siguiente tabla 1:

Tabla 1
Las TIC en la gestión empresarial

Herramientas	Descripción
a) Intranet	Es una red privada que se diseña y desarrolla siguiendo protocolos personalizados para cada organización, requiere de internet para su funcionamiento. Esta red abarca dentro de sus muchas funciones, publicación de información relevante de la compañía, aplicaciones informáticas, foros, comunidades virtuales, entre otros.
b) Software de simulación y realidad virtual	Se encuentran incluidas las aplicaciones que tienen como objetivo reducir costos destinados a la realización de prototipos.
c) Videoconferencias	Es un sistema que tiene como principal función conectar a varias personas a la vez, independientemente del lugar en donde se encuentren.
d) Data Mining	Es una tecnología que tiene como función la explotación y análisis de data que almacena la organización, por lo general son datos en gran volumen almacenados en bases y data warehouses con el fin de encontrar patrones de similitud que suelen pasar desapercibidos.
e) Data Warehouse	Se refiere a un almacén de datos con capacidad para grandes volúmenes de información y sirve como base para toda la organización; además, los organiza por temas, lo cual favorecerá su posterior aprovechamiento.
f) Motores de búsqueda	Su finalidad es rastrear fuentes de datos.
g) Inteligencia artificial	Consiste en aplicaciones informáticas a las que se les dota de particularidades asociadas con la inteligencia de un ser humano.
h) Gestión documental	Aplicaciones que posibilitan digitalizar documentos, así como también su almacenamiento y control.
i) Mapas de conocimiento y páginas amarillas	Hacen referencia a directorios o guías que permiten localizar información mediante listados, documentos, materias, entre otros.
j) Mensajería instantánea y correo electrónico	Estas permiten a los usuarios comunicarse en tiempo diferido o real; asimismo, también pueden compartir documentos.
k) Groupware	Son tecnologías creadas con el fin de gestionar trabajos equipo, facilitando la coordinación durante el trabajo, así como también compartir información.

Fuente. Elaborado con base en la información proporcionada por Ayala y Gonzales (2015).

Cantú-Mata et al. (2021) argumentan que es muy importante que en toda organización se fomente el desarrollo de una cultura de innovación, puesto que contribuye favorablemente en la mejora de la eficiencia y productividad; asimismo, destacan el rol de la actualización tecnológica como un pilar de competitividad empresarial. Del mismo modo, Mulet (2006) hace referencia a que la innovación es el fruto de un proceso que representa nuevos productos, servicios y procesos; además, todo ello conlleva un alto nivel de complejidad. En la actualidad, lo que genera valor agregado a una empresa es la innovación constante que está estrechamente ligada a los constantes cambios del mercado y coyuntura mundial.

Desde la posición de Degli y Franco (2022), la infraestructura tecnológica puede impactar en diversos aspectos de la vida; sin embargo, si ella alcanza un alto grado de efectividad, en consecuencia, posibilitaría que la información (independientemente del tipo) se encuentre accesible en poco tiempo y en mayores proporciones, contribuyendo a que el uso del Internet se torne más valioso. Por ende, es necesario que al colaborador se le facilite el acceso a las TIC, con el propósito de que su adecuada adopción le permita cumplir con sus labores.

De acuerdo con Brown y Lewis (2022), a pesar que la mayoría de comunicaciones se realiza de manera online, la comunicación digital es cambiante acorde al contexto en el cual se desenvuelve. Dichos autores añaden que se ha vuelto esencial en la vida cotidiana y exponen el caso de los Estados Unidos de América, país en el cual el 90% de adultos transmiten mensajes vía online y el 96% posee un teléfono móvil de cualquier tipo. En el ámbito empresarial, la comunicación digital tiene un rol fundamental en la transmisión de información en organizaciones de cualquier tipo y rubro; además, debido a su carácter cambiante, es necesario que la misma se encuentre actualizada en todo momento (Grewal et al., 2022). Desde la postura de Priatna et al. (2021), las redes sociales y los celulares se han constituido en canales relevantes para la transmisión de información previa a una compra, y forjando un cliente más informado con respecto al producto o servicio a adquirir.

Con respecto al desarrollo organizacional, Hernández et al. (2011) lo definen como «El instrumento por excelencia para el cambio, pues busca lograr una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional» (p. 7). Dichos autores hacen énfasis en que el desarrollo organizacional es una herramienta para afrontar los cambios de manera eficiente, lo cual es de gran utilidad en el mundo globalizado. Por su parte, Sitorus (2019) y Koswara (2020) sostienen que contribuye con el logro de objetivos, los mismos que son vitales en vista que permiten que los colaboradores puedan convivir en un ambiente armonioso al haberse forjado una cultura organizacional óptima; caso contrario, si el desarrollo organizacional es inadecuado, el desempeño laboral se vería afectado negativamente (Nellitawati, 2019). De acuerdo con Cummings y Worley (2005, como se citó en Setyawan, 2018) existen tres condiciones para la existencia del desarrollo organizacional: enfoque en los resultados, intercambio de aprendizaje y eficiencia de la mejora organizacional.

Chiavenato (2019) manifiesta que «la productividad es la relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción» (p. 239). Además, según el mismo autor, cualquier aumento en la productividad que resulte del cambio tecnológico ocasionará una reducción en los requerimientos de personal por unidad de producto/servicio. Este aumento de la productividad provocará también una disminución del precio del producto/servicio, lo que se refleja en un incremento de los ingresos por ventas y, en consecuencia, también en un aumento de la necesidad de personal. Para complementar lo anteriormente expuesto, Dewi y Nusraningrum (2020) sostienen que el cálculo de la productividad implica realizar un comparativo entre los resultados alcanzados (producto) y los recursos totales (insumos), cuya finalidad es contemplar la efectividad y calidad de los bienes y servicios ofertados.

En lo concerniente al clima laboral, y empleando las palabras de López y Castiblanco (2021), «representa el indicador de cómo los colaboradores perciben diferentes aspectos de la empresa de acuerdo con las condiciones que el empleador proporciona en pro del desempeño laboral, con el

objetivo de alcanzar niveles de productividad que sean satisfactorios» (p. 79). Además, dichos autores enfatizan en que llegar a forjar un clima laboral sólido es un gran reto organizacional, el mismo que hará factible que los colaboradores puedan desplegar su máximo desempeño en cada una de sus funciones. Por otra parte, Tomažević et al. (2019) y Setiawan et al. (2020) agregan que un buen clima laboral es crucial en la construcción de relaciones a largo plazo con los clientes, dado que los colaboradores estarán motivados y satisfechos para poder atenderlos apropiadamente; en suma, si la organización desea que sus clientes externos reciban un buen servicio, entonces debe empezar por esmerarse para construir un ambiente confortable y armonioso en beneficio de sus clientes internos (Irwansyah, 2008).

Sobre la cultura organizacional, Busro (2018, como se citó en Jufrizen et al., 2021) argumenta que se caracteriza por ser un denominador común para todos los integrantes de una empresa, dado que constituye un conjunto de valores a los que se adhiere cada colaborador, repercutiendo en su ritmo de trabajo; sin embargo, es necesario destacar el rol que cumple la comunicación interna para que dicha cultura sea asimilada por los colaboradores (Salas-Canales, 2021b). Desde la posición de Denison y Mishra (1995), la cultura organizacional aborda cuatro dimensiones, las cuales se detallan a continuación en la tabla 2:

Tabla 2

Dimensiones de la cultura organizacional

Dimensiones	Características
a) Participación	Hace referencia al nivel de involucramiento de los colaboradores en la toma de decisiones, empoderándolos y desplegando todas sus capacidades.
b) Coherencia	Se da cuando los colaboradores están de acuerdo con los valores organizacionales, construyendo una cultura fuerte.
c) Adaptabilidad	Mejoramiento a nivel interno con el propósito de que la organización se pueda adecuar a los cambios en el entorno.
d) Misión	La claridad de los objetivos posibilitará que los colaboradores se alineen con estos y dirijan esfuerzos para su cumplimiento.

Fuente. Datos tomados de Denison y Mishra (1995).

La presente investigación se justificó de manera teórica (dado que busca constituirse en un aporte al conocimiento científico dentro de las Ciencias Empresariales), práctica (será de utilidad para que pueda ser considerada por la organización objeto de estudio y por otras que estén atravesando una problemática similar); asimismo, pretende volverse un material de consulta para la comunidad académica (dado que podrá ser empleado como un antecedente para investigaciones futuras) y metodológico (ya que se diseñó un instrumento de recolección de datos bajo la forma de la escala de Likert, el mismo que ha sido sometido a las evaluaciones psicométricas de validez y confiabilidad).

Con respecto a los problemas que guiaron la investigación, dicha información se presenta en la siguiente tabla 3:

Tabla 3

Problemas de la investigación

Problema general:

¿Existe relación entre las tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022?

Problemas específicos:

1. ¿Existe relación entre la cultura de innovación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022?
 2. ¿Existe relación entre la infraestructura tecnológica y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022?
 3. ¿Existe relación entre la comunicación digital y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022?
-

Fuente. Elaboración propia.

Luego de todo lo anteriormente expuesto, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación y el desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros durante el 2022. Para un óptimo abordaje, la variable 1 (tecnologías de información y comunicación) fue desglosada en tres dimensiones: cultura de innovación, infraestructura tecnológica y

comunicación digital; mientras que la variable 2 (desarrollo organizacional) ha sido subdividida en otras tres dimensiones: productividad, clima laboral y cultura organizacional. Como objetivos específicos, se pretendió evaluar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

Materiales y métodos

Con respecto al marco metodológico de la investigación, y tomando en consideración los fundamentos de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), se manifiesta lo siguiente:

- *Enfoque*: cuantitativo, en vista que el análisis de datos se ha efectuado utilizando cifras numéricas y valiéndose de la estadística. Además, se ha caracterizado por el uso del método hipotético-deductivo (se desarrolló de lo general a lo particular).
- *Alcance*: correlacional, ya que se pretendió medir el nivel de asociación entre las variables del estudio (tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional). En consecuencia, se contrastaron las hipótesis evidenciando la relación estadística entre las variables que han guiado la investigación.
- *Diseño*: no experimental (debido a que las variables no fueron manipuladas, siendo observadas en su ambiente natural), transeccional o transversal (la aplicación del instrumento se efectuó en un momento y lugar determinado) y correlacional-causal (dado que se ha buscado determinar la relación entre las variables que han guiado la investigación).

Los participantes de la investigación fueron 90 asesores del Área Comercial de Seguros de Vida de la compañía objeto de estudio durante el 2022. Es necesario mencionar que en la compañía aseguradora objeto de estudio, el Área Comercial se subdivide enfocándose en los distintos productos que se comercializan, cada uno de ellos tiene características diferentes y están dirigidos a determinados sectores, con distintas necesidades que estos productos se encargan de satisfacer, tales como: rentas vitalicias, seguros

de riesgos generales y seguros de vida. En consecuencia, para delimitar la población, se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

- Solo se tomó en cuenta a los asesores comerciales de seguros de vida.
- Existen tres agencias en Lima (ciudad capital) y en varias provincias del Perú; sin embargo, solo se consideró a los 90 asesores comerciales que laboran dentro de una de las sedes existentes en Lima (debido a una mayor accesibilidad). Cabe destacar que solo se trabajó con asesores comerciales, en vista que al ser la fuerza de ventas y tener contacto directo con el cliente final, son para quienes están dirigidas las plataformas de gestión comercial y que pueden realizar el proceso de venta de manera digital; asimismo, la percepción de estos colaboradores del área mencionada se calificó como relevante, debido a que fue una de las áreas que tuvo mayor impacto respecto a la transformación digital que experimentó la compañía.
- Rango de edad considerado: entre 24 y 50 años.
- Que el tiempo que estaban laborando en la compañía fuera de tres meses hacia adelante.

Luego de los criterios anteriormente mencionados se obtuvo una población de 90 asesores comerciales; del mismo modo, es necesario mencionar que para la presente investigación la muestra estuvo compuesta por el total de la población (censo), basado en el planteamiento de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Para la recolección de la data se empleó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado, el mismo que fue elaborado mediante la escala de Likert, contemplando las siguientes alternativas de valoración: siempre (1), casi siempre (2), a veces (3), casi nunca (4) y nunca (5).

Con respecto a las propiedades psicométricas del instrumento, la validación se efectuó por medio del criterio de expertos, los cuales fueron tres docentes (con amplio dominio del tema) de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur, los mismos que manifestaron que el instrumento era idóneo para su aplicación. Con

respecto a la confiabilidad, no se ha utilizado el tradicional coeficiente alfa de Cronbach (a causa de errores que se han descubierto en su fórmula matemática en tiempos recientes); y en su lugar, se ha trabajado con el coeficiente omega de McDonald, dado que, según Ventura-León y Caycho-Rodríguez (2017), dicho coeficiente posee un mayor grado de estabilidad en vista que no depende del tamaño de muestra ni del número de preguntas del instrumento. A continuación, en la tabla 4 se exponen los coeficientes de confiabilidad obtenidos, los cuales han sido adecuados para los ítems correspondientes a cada una de las variables de la investigación:

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario

Variables	Ítems	Omega de McDonald (ω)
Tecnologías de información y comunicación	8	0.871
Desarrollo organizacional	8	0.921

Nota. El cálculo fue realizado con el software JASP versión 0.16.4 (JASP Team, 2022).

Fuente. Elaboración propia.

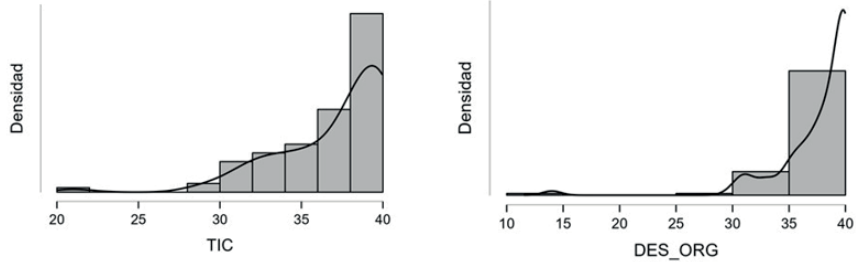
Resulta necesario mencionar que para el procesamiento y análisis de los datos recolectados se ha utilizado la estadística inferencial. Sobre esta última, en primer lugar se desarrolló la prueba de normalidad para definir la técnica estadística más apropiada para la comprobación de hipótesis. A causa de ello, la base de datos fue creada usando Microsoft Excel 2019 y el análisis estadístico se ejecutó con el software de código abierto JASP versión 0.16.4 (JASP Team, 2022).

Resultados

Debido a que se consideró una muestra censal de 90 participantes, se decidió trabajar con la prueba de Kolmogórov-Smirnov para cada variable del estudio. Con el propósito de brindar una apropiada explicación, en la siguiente figura 1, se presenta la representación gráfica de la normalidad, a través de la cual se afirmó que los datos recolectados no correspondían a una distribución normal.

Figura 1

Distribución no normal de las variables de estudio



Fuente. Elaboración propia.

Después de lo previamente desarrollado, queda evidenciado que los datos no son normales, por lo que era necesario el uso de una prueba no paramétrica para contrastar las hipótesis. La técnica seleccionada fue el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) ya que permitió evaluar el nivel de asociación entre las variables. Del mismo modo, esta idea es reforzada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes sostienen que la escala de Likert es una medición ordinal y aconsejan emplear pruebas no paramétricas. Para una mejor asimilación de los coeficientes de asociación obtenidos, se trabajó con la escala propuesta por Schober et al. (2018), la cual permitió la calificación de la correlación de acuerdo con cinco categorías: insignificante, débil, moderado, fuerte y muy fuerte.

Antes de realizar la comprobación de hipótesis, cada una de ellas ha sido presentada en la siguiente tabla 5:

Tabla 5

Hipótesis de la investigación

Hipótesis general:	
Existe una relación directa y significativa entre las tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022.	
Hipótesis específicas:	
1.	Existe una relación directa entre la cultura de innovación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022.
2.	Existe una relación significativa entre la infraestructura tecnológica y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022.
3.	Existe una relación directa entre la comunicación digital y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022.

Fuente. Elaboración propia.

Con base en lo expuesto previamente, para la prueba de hipótesis se ha considerado la Rho de Spearman, por medio de la cual se han obtenido los diferentes coeficientes positivos que demuestran cada una de las hipótesis del estudio (véase tabla 6).

Tabla 6

Contraste de hipótesis de la investigación

Tipo de hipótesis	Variable 1	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
Hipótesis general	Tecnologías de información y comunicación	Desarrollo organizacional	0.666	0.000	Correlación moderada
	Dimensiones	Variable 2	Rho de Spearman	Nivel de significancia	Interpretación
	Cultura de innovación		0.544	0.000	Correlación moderada
Hipótesis específicas	Infraestructura tecnológica	Desarrollo organizacional	0.568	0.000	Correlación moderada
	Comunicación digital		0.595	0.000	Correlación moderada

Nota. Los coeficientes de correlación presentados han sido interpretados con base en la escala diseñada por Schober et al. (2018).

Fuente. Elaboración propia.

En la precedente tabla 6 se puede observar que todos los niveles de significancia obtenidos estuvieron por debajo del 0.05, lo cual permitió confirmar la existencia de una relación entre las variables y dimensiones consideradas. Producto de la interpretación de los coeficientes de correlación de Spearman hallados, se evidenció que dicha relación fue calificada como moderada en todos los casos presentados, ello en conformidad con la escala de interpretación desarrollada por Schober et al. (2018).

Discusión

Después del respectivo análisis de los resultados obtenidos mediante la data estadística del presente trabajo de investigación, se determina que los niveles de confiabilidad del instrumento aplicado son los adecuados, lo cual garantiza su uso en la pesquisa. Adicionalmente, cabe mencionar que se trabajó con una muestra censal, dado que se consideraron 90 asesores del Área Comercial de Seguros de Vida de una de las agencias de la compañía; sin embargo, cabe resaltar que dicha área en general comprende más agencias enfocadas tanto en el producto (seguro de vida) como en otros productos financieros similares que también pudieron ser considerados; no obstante, debido a la alta rotación de personal, a causa que la permanencia del colaborador en un puesto comercial es generalmente transaccional con base en los objetivos y metas comerciales impuestos por la compañía, se decidió considerar como unidad de análisis solo una de las agencias, para de esa forma garantizar un mayor acceso a los colaboradores a fin de aplicar el instrumento. Otra limitación fue el factor tiempo, debido a que los asesores comerciales manejan un horario no fiscalizado y de manera remota o home office, por lo cual contar con su disponibilidad para la aplicación del cuestionario fue exhaustiva. Asimismo, la presente investigación resalta los beneficios del uso de las TIC en los distintos procesos de una compañía, independientemente del rubro, tal como también mencionan en sus investigaciones Ruiz y Trinidad (2017), Baquero (2018), Lino y Quimi (2019) y Kishnani (2020).

En la presente investigación se determinó que existe una correlación moderada y significativa entre las variables de estudio, es decir entre

las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desarrollo organizacional (DO). Esto evidencia que los colaboradores del Área Comercial de Seguros de Vida de la compañía consideran que las TIC en los diversos procesos que manejan, se vinculan de manera directa y propicia al desarrollo organizacional de la empresa, enfocándose principalmente en la productividad, clima laboral y cultura organizacional. Este resultado se respalda en un estudio similar realizado por Guzmán y Navarro (2020), quienes también tuvieron como objeto de estudio una compañía aseguradora peruana y a su vez lograron resultados favorables para la validación de su hipótesis, la cual indicaba que el uso de las TIC se relacionaba de manera significativa con el desempeño de los colaboradores de la empresa en estudio. También se puede considerar como respaldo a Tormen (2019), debido a que en su investigación resaltó, dentro del modelo de DO que desarrolló para una compañía comercial, que la tecnología es una de las fuerzas promotoras de cambio que abren paso al DO.

Cabe resaltar que, en la presente investigación se obtuvieron relaciones moderadas entre las variables de estudio, esto podría ser debido a que la compañía está aún en un camino de implementación respecto a la aplicación de las TIC en sus diversos procesos, los cuales requieren el uso y aplicación de la infraestructura tecnológica, cultura de innovación y comunicación digital para obtener más beneficios respecto al DO. Esta implementación se viene dando incluso antes de que iniciara la pandemia, uno de los primeros proyectos de aplicación de recursos tecnológicos fue la apertura del canal digital de seguros de vida que reemplazó el proceso de venta tradicional del producto, el cual implicaba la captación del potencial cliente basada en la prospección del asesor o búsqueda de referidos, asesoría y cierre presencial, así como también la posventa, todo ello usando recursos tangibles como la publicidad, formatos de afiliación, póliza y toda la documentación concerniente al producto que se entregaba al cliente de manera impresa. Todo ello se reemplazó por un proceso más práctico, en el cual usando plataformas digitales se generaban leads captados mediante pautas comerciales en las distintas plataformas de social media para ser asignados a cada asesor, posteriormente el contacto y la asesoría se hacían de manera online, optimizando así los tiempos de atención; además, toda la

documentación se brindaba de manera digital, lo cual representa una mejora significativa en el ahorro eficaz de recursos e incluso contribuye al cuidado ambiental. No obstante, el perfeccionamiento de estos procesos suele darse de mediano a largo plazo, debido a que un cambio importante requiere de un proceso de adaptación por parte de los colaboradores, así como también de los clientes. Asimismo, cuando se aplica una implementación se van detectando defectos en las plataformas o procedimientos, los cuales deben ser subsanados, todo ello requiere de tiempo y disposición al cambio por parte de todos los miembros de la compañía. Esto puede ser considerado una oportunidad de mejora para generar alternativas que refuercen la implementación tanto de las TIC como el DO, tal como indicaron Hernández et al. (2011) en su concepto de DO, los cuales argumentan que es el instrumento idóneo para el cambio en busca de una mayor eficiencia dentro de la organización. Estas alternativas deben ser enfocadas a proveer de los conocimientos necesarios tanto a los colaboradores de la compañía como a los clientes, sobre las virtudes de la TIC y como ello representa soluciones a las necesidades actuales. Respecto a ello, la compañía objeto de estudio durante el 2022 ha manifestado su compromiso para continuar con iniciativas que fortalezcan su implementación tecnológica, ejemplo de ello es la alianza reciente con una compañía extranjera, difundiendo así, una innovadora aplicación digital que recompensa a los clientes por practicar hábitos saludables; asimismo, refuerza la concientización acerca de la importancia de contar con un seguro de vida, toda la interacción del cliente se da en un entorno digital, lo cual fomenta el uso de la tecnología y a la vez que promueve la fidelización de los clientes, lo cual representa una ventaja competitiva que permite que la compañía tenga un desarrollo sostenible en el tiempo.

Sobre la base de todo lo anteriormente expuesto, se puede afirmar que las compañías que incluyan dentro de sus procesos las TIC tienen una asociación favorable con su DO, independientemente del rubro al que pertenezcan; cabe resaltar que tal como indicaron Hernández et al. (2011), el desarrollo organizacional es una estrategia que permite a una compañía hacer frente a los retos generados por los constantes cambios a los que se ve sometida, de tal manera que fomenta la competitividad lo cual a su vez

garantiza su permanencia en el tiempo.

Del mismo modo, los resultados obtenidos en el presente estudio serán de ayuda para futuras investigaciones, en especial porque actualmente no hay estudios que abarquen ambas variables: TIC y DO. Adicionalmente, la información brindada no solo beneficiará al campo académico, sino también a las empresas de distintos rubros donde podrán evidenciar los diversos beneficios que trae la aplicación de las TIC y de qué manera contribuye al desarrollo organizacional, tan anhelado por las compañías tanto a nivel nacional como internacional.

Conclusiones

Dado que se logró un coeficiente de correlación positivo y un nivel de significancia $p < 0.05$; se evidenció la existencia de una correlación moderada y significativa entre las variables tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional; del mismo modo, con respecto al cruce de las dimensiones de la variable 1 y la variable 2 se evidenció la existencia de correlaciones calificadas como moderadas.

Profundizando en la argumentación y después de analizados los resultados, se logró determinar que existe una relación moderada y significativa entre las variables TIC y DO en la compañía objeto de estudio, evidenciada con la obtención de un coeficiente Rho de Spearman de 0.666, ello quiere decir que los colaboradores perciben que el uso, aplicación o implementación de las TIC en los procesos de la compañía propician el DO de la misma, lo cual trae consigo todos los beneficios asociados a este último. Asimismo, se determinó una correlación calificada como moderada entre la cultura de innovación, infraestructura tecnológica y comunicación digital con la variable DO.

Recomendaciones

Con base en lo anterior, se plantean las siguientes recomendaciones tomando en consideración a los agentes beneficiados con los hallazgos de

la investigación:

1. A la compañía objeto de estudio, realizar un monitoreo constante que le permita obtener indicadores que midan el grado de aceptación, uso y aplicación de las TIC en los procesos que involucren las gestiones de sus colaboradores, esto les permitirá identificar puntos de mejora dentro de su implementación tecnológica, así como también reforzar el uso y aplicación de las distintas herramientas brindadas por la compañía para el cumplimiento de los objetivos propuestos. Asimismo, se deben reforzar las prácticas complementarias al uso de las TIC que propicien y den lugar a los beneficios del desarrollo organizacional enfocándose en la productividad, el clima laboral y la cultura organizacional; tales como: capacitaciones constantes, reuniones de retroalimentación entre líderes y colaboradores, políticas y comunicaciones internas que fortalezcan la práctica constante de las normas y valores que constituyen la cultura de la organización.
2. A los investigadores, desarrollar trabajos que incluyan variables de estudio (como las abordadas en esta pesquisa) que representen y reflejen los situaciones actuales y venideras, debido a los constantes avances y cambios producto de la tecnología y la globalización, siendo necesario contar con investigaciones que enriquezcan la literatura científica en las Ciencias Empresariales.
3. A los docentes de nivel superior, que sigan fortaleciendo e incentivando a sus estudiantes para la realización de investigaciones no solo dentro del enfoque cuantitativo, sino también cualitativo o mixto para seguir sumando recursos que sirvan como base para futuros trabajos; asimismo, fomentar el uso de las variables TIC y DO aplicadas para empresas en distintos sectores, permitiendo ampliar la literatura científica relacionada con las variables mencionadas.
4. De igual modo, se sugiere a las compañías nacionales e internacionales de distintos rubros, tener en cuenta la relevancia y el impacto del uso y aplicación de las TIC para generar ventajas competitivas frente a los cambios constantes propios del mercado actual; del mismo modo, fomentar prácticas que den paso al DO valiéndose de los recursos que provee el avance de las TIC.

Referencias

- Abdeljabbar, R., Mehdi, A. I., Driss, L., Bennacer, H. y Aziz, E. (2022). Use of ICT (Information and Communication Technologies) in Health Facilities During the COVID-19 Pandemic: Case of Morocco. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 16(2), 310-318. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v16i2.17979>
- Akarsu, Y., Kurt, S. y Dilbaz, N. (2020). OECD ülkelerinde bilgi ve iletişim teknolojilerinin işgücü verimliliği üzerine etkisi. *Journal of Life Economics*, 7(4), 309-322. <https://doi.org/10.15637/jlecon.7.023>
- Alekhanovich, M. N. y Abdurakhimovna, U. F. (2020). Improving the effectiveness of education through the use of modern information and communication technologies in the training of designers. *Journal La Edusci*, 1(5), 6-10. <https://doi.org/10.37899/journallaedusci.v1i5.253>
- Andrade, R. V. y Nestares, J. C. (2018). *Dirección de personas y el desarrollo organizacional en la Coopac Volcan Ltda. 392, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Alcides Carrión]. Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/732>
- Asociación Peruana de Empresa de Seguros (2021). Nota de prensa. <https://www.apeseg.org.pe/2021/03/covid19-aseguradoras-pagaran-950-millones-soles/>
- Ayala, E. E. y Gonzales, S. R. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Baquero, C. E. (2018). *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6000>
- Brown, L. y Lewis, K. (2022). The elementary forms of digital communication. *PLoS One*, 17(9), 1-38. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0273726>

- Cantú-Mata, J. L., Torres-Castillo, F. y Segoviano-Hernández, J. (2021). Modelo estructural de desarrollo sustentable de las tecnologías de la información y comunicación. *Interciencia*, 46(9/10), 344-353. https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2021/10/01_6851_A_Cantu_v46n9_10_10.pdf
- Cerna, Y. A., Delgado, J. Y. y Salas, H. J. (2022). Cloud computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Décima ed.) (G. Nagore, Trad.). McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Chicama, D. (2020). *Tecnología en el 2020: ¿Cómo impactó en las organizaciones?* Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/12/17/tecnologia-en-el-2020-como-impacto-en-las-organizaciones/>
- Degli, G. y Franco, C. (2022). The effect of technological behaviour and beliefs on subjective well-being: the role of technological infrastructure. *Journal of Evolutionary Economics*, 32, 553-590. <https://doi.org/10.1007/s00191-022-00769-4>
- Denison, D. R. y Mishra, A. K. (1995). Toward a theory of organizational culture and effectiveness. *Organization Science*, 6(2), 204-223. <https://doi.org/10.1287/orsc.6.2.204>
- Dewi, P. R. y Nusraningrum, D. (2020). Productivity measurement of shoes production using objective matrix and the improvement effort (Case study at PT XYZ). *International Humanities and Applied Sciences Journal*, 3(1), 39-51. <https://doi.org/10.22441/ihaj.2020.v3i1.05>
- Elfkih, S., Fernández-Uclés, D., Mozas-Moral, A., Bernal-Jurado, E., y Medina-Viruel, M. J. (2021). ICT as a development factor in the Tunisian olive oil sector. *Mediterranean Journal of Economics, Agriculture and Environment*, 20(4), 3-14. <https://doi.org/10.30682/nm2104a>
- Freyre, F. M. (2019). *Tecnologías de la comunicación e información y su impacto en las estrategias competitivas de las micro y pequeñas*

- empresas* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis – UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10353>
- Grewal, D., Herhausen, D., Ludwig, S. y Villarroel, F. (2022). The future of digital communication research: Considering dynamics and multimodality. *Journal of Retailing*, 98(2), 224-240. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2021.01.007>
- Guzmán, C. V. y Navarro, N. G. (2020). *Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral en la compañía Pacífico Seguros Cusco - 2020* [Trabajo de investigación, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7844>
- Hanggraeni, D. (2021). Information and Communication Technologies (ICTs) Adoption by MSMEs and Local Poverty: An Empirical Evidence from Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(2), 225-239. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v25i2.5343>
- Hernández, J., Gallarzo, M. y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional: Enfoque latinoamericano*. Pearson Educación.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Boletín de prensa. <https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/produccion-aumento-379-en-marzo-del-presente-ano-13591/>
- Irwansyah (2008). Analisis persepsi work climate, supportive management, terhadap work effort, dan taxpayer's service quality yang mempengaruhi tax evasion di Kantor Pelayanan Pajak Dalam Wilayah Kanwil Jawa Bagian Barat II. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(1), 21-40. <https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jmk/article/view/262>
- Izza, I. y El Berrhouti, A. (2022). Les technologies de l'information et de la communication et la performance de l'organisation: enjeux et perspectives. *Revue Française d'Economie et de Gestion*, 3(7), 164-181. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6824077>
- JASP Team (2022). JASP (Versión 0.16.4) [software de computación].

- <https://jasp-stats.org/>
- Jufrizen, J., Mukmin, M., Nurmala, D. y Jasin, H. (2021). Effect of moderation of work motivation on the influence of organizational culture on organizational commitment and employee performance. *International Journal of Business Economics (IJBE)*, 2(2), 86-98. <https://doi.org/10.30596%2Fijbe.v2i2.6710>
- Kishnani, A. D. (2020). *La aplicación de TIC'S y la eficiencia en empresas importadoras del Cercado de Lima* [Trabajo de investigación, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/11414>
- Koç, Ü. (2021). Bilişim teknolojileri ve ekonomik büyüme. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 56(2), 1231-1244. <https://doi.org/10.15659/3.sektor-sosyal-ekonomi.21.06.1599>
- Koswara, I. (2020). *Da'wah organization development strategy through organizational culture*. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 14(1), 21-38. <https://doi.org/10.15575/idajhs.v14i1.8830>
- Lino, L. A. y Quimi, L. E. (2019). *Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42756>
- López, N. M. y Castiblanco, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78-91. <https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>
- Malpartida-Meza, D., Granada-López, A. y Salas-Canales, H. J. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa comercializadora de sistemas de climatización doméstica e industrial, distrito de Surquillo (Lima - Perú), 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(3), 23-35. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.03.023>

- Mozas-Moral, A., Bernal-Jurado, E., Fernández-Uclés, D., y Medina-Viruel, M. J. (2020). Information and communication technologies as development tools for second-tier cooperatives. *Mediterranean Journal of Economics, Agriculture and Environment*, 19(4), 69-80. <https://doi.org/10.30682/nm2004e>
- Mulet, J. (2006). *La innovación, concepto e importancia económica*. Sexto Congreso de Economía de Navarra. <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D696EFD2-6AAA-4EF1-B414-E3A27109EA67/79806/02juanmulet.pdf>
- Nellitawati, N. (2019). The relationship between organizational development and teacher performance? *The International Journal of Counseling and Education*, 4(4), 157-162. <https://doi.org/10.23916/0020190425240>
- Nkwenka, P. G., Temomo, R. y Ngassa, Y. D. (2019). Technologies de l'information et de la communication, contacts sociaux et performance commerciale des établissements de microfinance au Cameroun: une application du DEA et du modèle de Tobit au cas du réseau CAMCCUL. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 2(4), 20-40. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3524572>
- Nzongang, J., Hikouatcha, P., Tagne, A. G. F. y Nguenbu, T. (2022). Les technologies de l'information et de la communication (TIC) favorisent-elles la compétitivité des Institutions de Microfinance (IMFs) au Cameroun? *Recherches en Sciences de Gestion*, 148, 147-172. <https://doi.org/10.3917/resg.148.0147>
- Oktavianus, Olang, Y. y Huda, F. A. (2020). Upaya meningkatkan hasil belajar menggunakan media pembelajaran information and communication technologies (ICT). *JUTECH: Journal Education and Technology*, 1(1), 40-49. <https://doi.org/10.31932/jutech.v1i1.692>
- Patiño, A., Poveda, L. y Rojas, F. (2021). Datos y hechos sobre la transformación digital. Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL. https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/46766/S2000991_es.pdf
- Priatna, D. K., Roswinna, W. y Limakrisna, N. (2021). The model of digital communication and supply chain service for tourism

- industry. *International Journal of Supply Chain Management*, 10(2), 37-42. <https://ojs.excelingtech.co.uk/index.php/IJSCM/article/view/5854>
- Ruiz, B. M. y Trinidad, Y. E. (2017). *Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/2682>
- Salas-Canales, H. J. (2021a). Educación ambiental y su contribución al cuidado y protección del ecosistema. *Fides et Ratio*, 21(21), 229-245. http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2021000100013
- Salas-Canales, H. J. (2021b). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Sánchez, D. A. (2019). *Análisis del conocimiento que tienen las empresas comerciales sobre el proceso del desarrollo organizacional en la ciudad de Machala* [Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Digital de la UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14827>
- Schober, P., Boer, C. y Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>
- Semenov, A. (2005). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza. Cómo crear nuevos entornos de aprendizaje abierto por medio de las TIC* (F. Trias y E. Ardans, Trad.). UNESCO. http://sitios.itesm.mx/va/dide2/enc_innov/3er08/taller7/docs/TIC_ensenanza.pdf
- Setiawan, R., Eliyana, A., Suryani, T. y Sugiharto, E. O. (2020). The roles of work climate and knowledge sharing: The effect of leader creative behavior to organizational creativity at furniture industries in Indonesia. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(11), 306-314. <https://www.sysrevpharm.org/abstract/the-roles-of-work-climate->

and-knowledge-sharing-the-effect-of-leader-creative-behavior-to-organizational-creativity-at-f-66478.html

- Setyawan, H. (2018). Strategi Organizational Development Melalui Aplikasi Persuratan dan Kearsipan Elektronik My Office di Universitas Negeri Yogyakarta. *Diplomatika*, 2(1), 34-43. <https://doi.org/10.22146/diplomatika.39527>
- Sitorus, J. (2019). Manajemen dalam konteks pengembangan organisasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Keislaman*, 8(1), 71-85. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/hijri/article/download/5810/2662>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020). Indicadores del sistema de seguros. <https://www.sbs.gob.pe/app/stats/estadisticaboletinestadistico.asp?p=25#>
- Swarts, G. P. (2020). Re/coding global citizenship: How information and communication technologies have altered humanity... and created new questions for global citizenship education. *Research in Social Sciences and Technology*, 5(1), 70-85. <https://doi.org/10.46303/ressat.05.01.4>
- Tapia, K. M. (2018). *El desarrollo organizacional de la empresa ESUM de la ciudad de Riobamba y el servicio al cliente, período 2016-2017* [Trabajo de titulación, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/5544>
- Tomažević, N., Seljak, J. y Aristovnik, A. (2019). Occupational values, work climate and demographic characteristics as determinants of job satisfaction in policing. *Police Practice & Research*, 20(4), 376-393. <https://doi.org/10.1080/15614263.2018.1500282>
- Tormen, C. M. (2019). *El desarrollo organizacional de la empresa Vehysa* [Trabajo de graduación, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2681>
- Tunç, T., Nas, S. y Demir, E. E. (2022). Türkiye-de bilgi ve iletişim teknolojileri sektörü kapsamında bir girdi-çıkıtı analizi. *Sosyoekonomi*, 30(53), 425-445. <https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.2022.03.21>
- Ventura-León, J. y Caycho-Rodríguez, T. (2017). El coeficiente Omega:

un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627. <https://www.redalyc.org/pdf/773/77349627039.pdf>

Wahyuni, R., Febriandari, E. I. y Setiawan, A. (2021). Pengembangan media pembelajaran powerpoint interaktif berbasis information and communication technologies pada pembelajaran tematik. *TANGGAP: Jurnal Riset dan Inovasi Pendidikan Dasar*, 1(2), 75-82. <https://jurnal.stkipggritrenngalek.ac.id/index.php/tanggap/article/view/93>

