

Propuesta, a partir de tecnologías emergentes, para mitigar Problemas de Comunicación



Propuesta, a partir de tecnologías emergentes, para mitigar problemas de comunicación para la gestión de proyectos e interacción entre las áreas de una organización privada en Bogotá D.C.

Oscar Darío Medina Vargas

ID295895

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

octubre de 2024

Propuesta, a partir de tecnologías emergentes, para mitigar Problemas de Comunicación

Propuesta, a partir de tecnologías emergentes, para mitigar Problemas de Comunicación  
para la Gestión de proyectos e Interacción entre las Áreas de una Organización Privada en  
Bogotá D.C.

Oscar Darío Medina Vargas  
ID295895

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de  
Proyectos

Asesor(a)  
Ingeniero Sergio Andrés Zabala Vargas  
Docente Investigador Nodo 2

Corporación Universitaria Minuto de Dios  
Rectoría Virtual  
Programa Especialización en Gerencia de Proyectos  
octubre de 2024

## Contenido

Lista de tablas .....	5
Lista de figuras .....	6
Lista de anexos.....	7
Resumen .....	8
Abstract.....	9
Introducción.....	10
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción del problema.....	13
1.2 La pregunta de investigación.....	15
1.3 Los objetivos de investigación.....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación de la investigación.....	16
2. MARCO DE REFERENCIA.....	18
2.1 Marco de Antecedentes .....	18
2.2 Marco Teórico.....	20
2.3 Marco normativo.....	23
3. METODOLOGÍA .....	32
3.1 Enfoque y alcance de la investigación.....	32
3.2 Población y muestra .....	33
3.2.1 Definición de la población.....	33
3.2.2 Cálculo y selección de la muestra .....	33
3.3 Instrumento(s).....	34
3.4 Descripción de procedimientos.....	35
3.5 Análisis de información .....	36
3.6 Consideraciones éticas .....	37
4. HIPÓTESIS.....	38
4.1 Las variables.....	38

## Propuesta, a partir de tecnologías emergentes, para mitigar Problemas de Comunicación

4.1.1.	Variable(s) independiente(s) .....	38
4.1.2.	Variable(s) dependiente(s) .....	39
4.2	Planteamiento de hipótesis.....	39
5.	RESULTADOS .....	40
5.1	Presentación de resultados .....	40
5.2	Propuesta al sector .....	47
5.3	Discusión.....	47
6.	CONCLUSIONES.....	49
7.	Referencias.....	50
Anexos.....		58

**Lista de tablas**

Tabla 1. Marco Legal Colombiano..... 23  
Tabla 2. Cálculos de referencia resultados muestreo..... 34  
Tabla 3. Codificación de los resultados para la empresa privada..... 46  
Tabla 4. Resultado codificado ..... 46

## Lista de figuras

Ilustración 1. Proceso Comunicativo.....	11
Ilustración 2. Documentación por año .....	40
Ilustración 3. Principales productores de documentación .....	41
Ilustración 4. Tipo de documentos producidos .....	41
Ilustración 5. Documentación por área de interés .....	42
Ilustración 6. Clasificación empresas por sector.....	43
Ilustración 7. Promedio de empresas por cantidad de empleados .....	43
Ilustración 8. Percepción de importancia plataformas de comunicación .....	44
Ilustración 9. Número de empleados por área .....	45
Ilustración 10. Percepción de comunicación interna.....	45
Ilustración 11. Percepción de comunicación interna, pregunta 5 .....	45
Ilustración 12. Medios de comunicación interna.....	48

## **Lista de anexos**

Anexos A. Encuesta de Evaluacion de la comunicacion.....	58
Anexos B. Scopus Análisis de resultados .....	58

## Resumen

*Palabras clave: Problemas de comunicación en empresa privada con apalancamiento de las tecnologías emergentes.*

*Las compañías que adoptan las mejores recomendaciones o prácticas, son empresas de alta competitividad en el mercado, esta buena práctica les permite tomar decisiones correctas, es por ello que la comunicación organizacional y específicamente los planes estratégicos de comunicación en correspondencia al componente estratégico interna y externa de una compañía marca la tendencia de éxito o fracaso de la misma, es así como se abordará bajo la problemática de comunicación y con el apoyo base de las tecnologías emergentes, ayudan aportando el valor suficiente de manera que se puedan gestionar y resolver los problemas de comunicación de una empresa a tiempo, se puedan aplicar los correctivos necesarios para que no vuelva a suceder y establecer los controles necesarios de monitoreo, es así que este documento se elabora la respectiva investigación de la situación actual y desde allí se aborda la propuesta de innovación que lograría gestionar los problemas de comunicación de la empresa y con apoyo de las tecnologías emergentes usar la inteligencia artificial para que las problemáticas sean concentradas y se aborden las mejores posibles opciones de gestión para liberar la problemática de las empresas.*

## **Abstract**

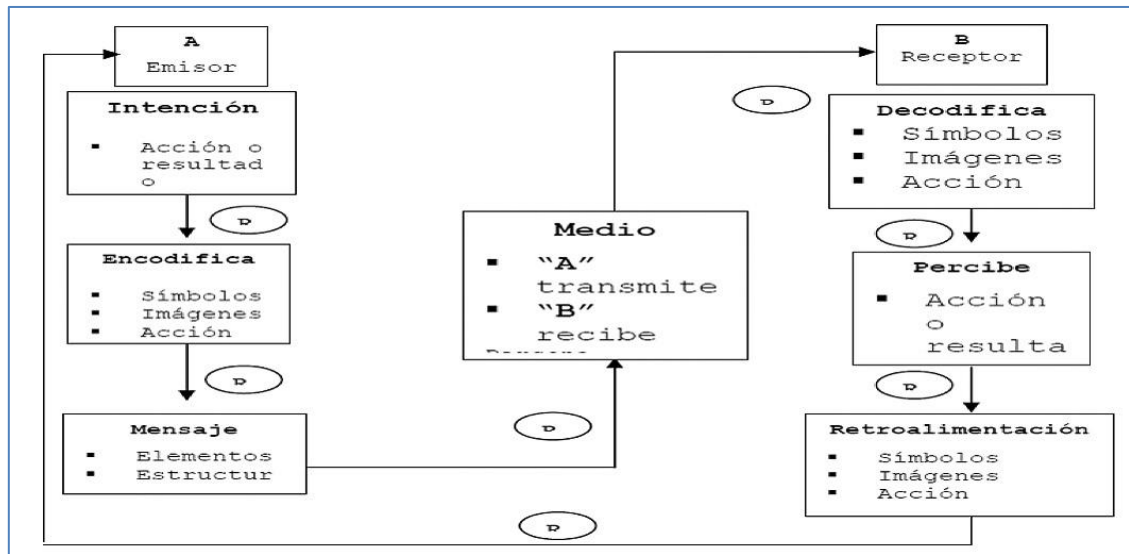
*Keywords: Communication problems in private companies with leverage of emerging technologies.*

*Companies that adopt the best recommendations or practices are highly competitive companies in the market, this good practice allows them to make correct decisions, that is why organizational communication and specifically the strategic communication plans in correspondence with the internal and external strategic component of a company marks the trend of success or failure of the same, this is how it will be addressed under the communication problem and with the base support of emerging technologies, they help by providing sufficient value so that the communication problems of a company can be managed and resolved in time, the necessary correctives can be applied so that it does not happen again and the necessary monitoring controls can be established, this is how this document prepares the respective investigation of the current situation and from there the innovation proposal is addressed that would manage the communication problems of the company and with the support of emerging technologies use artificial intelligence so that the problems are concentrated and the best possible management options are addressed to free the problems of companies.*

## **Introducción**

En la empresa en la que laboró, corresponde a una organización privada del sector tecnológico, que actualmente cuenta con dificultades de comunicación entre las áreas, a lo cual, este documento tiene la intención de realizar el análisis de esta problemática y mediante las tecnologías emergentes proponer como mejorar esta problemática, ahora, para entender es importante recordar conceptos básicos de la comunicación, para ello y como punto de inicio, hay que revisar desde la primera definición entre ellas (Aristóteles, Siglo XVIII) donde definida la comunicación como: “todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance” es por ello donde se comienza la conversación de persuasión, interacción entre mínimo dos o más personas, y por medio de elementos básicos definidos unos años más adelante, que están directamente involucrados con esta interacción como lo son: Emisor, Receptor, Mensaje, Respuesta y un canal, aunque parezca pocos elementos y de forma lineal, la mayoría de las veces el resultado de este intercambio puede causar muchas dificultades en algunos casos complicaciones en sentido por las diferentes interpretaciones, significados y/o contextos que se transmitan y en el mejor de los casos lograr llegar a un acuerdo con su contraparte o lograr un comportamiento esperado, conforme al concepto del autor (Giani, Carla, 2024) describe la interacción y flujo de estos elementos correspondientemente.

Ilustración 1. Proceso Comunicativo



Fuente: UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales, 2011, Capítulo 4., p. 4.

En categorías de importancia la comunicación en un entorno organizacional juega un papel muy importante para que la compañías logre sus objetivos, misión y visión y trace la dirección estratégica de esta organización, por medio de la implementación de su plan estratégico de comunicaciones, ahora debido a la complejidad y cantidad de interacciones que tiene una organización se ha detectado estadísticamente algunos problemas que afectan a las organizaciones donde hoy en día el 86% de los líderes y empleados han percibido que la falta de comunicación es una de las causas de fracaso en los proyectos empresariales (Duncan Lambden, 2023), de esta manera, se reconoce que en la organización privada que se realizará el análisis respectivo, existe la misma problemática que mencionan las estadísticas anteriores, es por esto que surge la necesidad y en coherencia del sector de la compañía, que la propuesta estará apalancada por medio de las tecnologías emergentes, así realizar una propuesta mediante sobre el uso de la Inteligencia Artificial y como insumo principal las interacciones a las cuales sus posibles respuestas sean lo más exacto y que no se vean afectadas por problemas error en la interpretación.

Este documento elaborará la propuesta y presentación de investigación de forma ordenada y para la cual se desarrollará bajo la siguiente estructura documental, en consecuencia y primera instancia demostrando el planteamiento del problema de forma inicial, adicional tener en cuenta y con una buena base de marco de referencia, el cual basado en demás autores como pauta de inicio a la investigación, posteriormente se presentara la metodología definida / adecuada que permitirá proponer y elaborar en consecuencia el respectivo análisis de la información y su hipótesis, es así que se presentarán los resultados del planteamiento sugerido para que la compañía pueda realizar las respectiva adopción y toma de decisión de la propuesta y por último se presentará como conclusiones al final del documento los resultados analizados.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el siguiente apartado se realizará el planteamiento y el detalle de problema que se desarrollará para el este documento.

### **1.1 Descripción del problema**

Como concepto básico de las organizaciones, en sus inicios y desde el momento en el que dos personas deciden conformar una organización para participar en el mercado, con la idea que en algún momento llegaron a acuerdos y constituyen una organización con un objeto en específico, es así como este simple acuerdo define la comunicación, como el núcleo de todas las relaciones sociales. Ahora para que los fundadores puedan llevar su idea a la práctica, deben aceptar que los negocios, son una forma de relacionarse con personas, clientes y empresas, la comunicación como centro en orden de importancia y las tecnologías emergentes como apoyo, donde el cliente es el foco y principal de la organización. Pero debido a que somos personas con habilidades e intereses personales distintos, es común que existan problemas de comunicación dentro de las compañías de forma natural y diariamente.

Sin embargo, se cuentan con estudios de mercadeo que revelan, donde el 86 % de los líderes y empleados han percibido que la falta de comunicación es una de las causas de fracaso en los proyectos empresariales. Esta misma problemática se está evidenciando en la organización actual a la que se realizará el análisis correspondiente donde esta carencia se encuentra generando problemas entre el personal interno, comunicación con los clientes, e incluso crear problemas en la operación afectando las demás áreas como finanzas, marketing, y gestiones operativas, etc.

Sin embargo, es importante para elaborar la propuesta lograr identificar ¿Que tipos de problemas de comunicación pueden surgir en las organizaciones con áreas operativas y cómo gestionarlos efectivamente usando las tecnologías emergentes?, así como se sigue el patrón de comunicación de forma secuencial y en que sectores o áreas se concentra la mala comunicación, para que posteriormente pueda ser analizada por las tecnologías emergentes como IA.

La IA se centra en la elaboración de máquinas y software capaces de imitar la inteligencia humana (Mayta-Tovalino et al., 2024: 2) donde son construidas estas máquinas mediante una variedad de herramientas, entre las que destacan las asociadas a Machine Learning, Deep Learning y Natural Language Processing por su capacidad para la extracción, análisis y uso de información, a partir de datos reales, para la toma de decisiones (Rangel, 2022: 20). Existe hoy en día la tendencia al crecimiento en la producción sobre la temática de inteligencia artificial en comunicación y desde lo humano parece ser el enfoque predominante de los estudios en comunicaciones. Donde se precisan algunos nuevos estudios que complementen estas brechas observadas y donde se fortalezcan tanto los temas de motores y bases de datos , como los básicos entre ellos RStudio, Bibliometrix, Microsoft Excel e IBMSPSS con algoritmos que permiten el análisis estadístico y de aprendizaje automático (Carlos Pérez Pérez, 2024).

## **1.2 La pregunta de investigación**

¿Como una propuesta con estrategias para la implementación de tecnologías emergentes, puede contribuir a mitigar Problemas de Comunicación para la Gestión de proyectos e Interacción entre las Áreas de una Organización Privada en Bogotá DC?

## **1.3 Los objetivos de investigación**

Presentar el análisis de la problemática de comunicación de la organización privada, mediante la verificación de la información y la generación de una propuesta, para la implementación de tecnologías emergentes así gestionar problemas de comunicación en la gestión de proyectos e Interacción entre las Áreas de una Organización Privada en Bogotá D.C.

### **1.3.1 Objetivo general**

- Establecer un plan que contenga estrategias a mejorar los problemas identificados

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar las causas raíz y los factores contribuyentes al problema por medio de la construcción de estado del arte en los problemas de comunicación y las tecnologías emergentes.
- Diseñar un plan apalancado con tecnologías emergentes que aporte a la mejora de la comunicación de la empresa privada mediante la metodología mixta.
- Elaborar recomendaciones para la implementación de las estrategias, metodologías, tecnologías, etc. identificadas para mejorar la problemática

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La comunicación es considerada como una clave para el desarrollo humano según (Jacques Diouf, 1994) ya que por medio de estas interacciones se relacionan todas las actividades humanas, así aprendiendo e identificando diferentes factores que como un individuo puede recibir y transmitir mensajes con fines particulares, es por eso, que a su vez el desarrollo del ser humano permite que con comunicación pueda ejecutar actividades simples o complejas y así lograr y/o cumplir objetivos como desarrollo del ámbito de relacionamiento con las demás personas, este concepto fue determinante para (Henry Fayol en 1916) el padre de la administración, donde por medio de una estructura organizada y constante comunicación entre las áreas puede una organización cumplir objetivos en un entorno bien sea económico, social o de cualquier interés en particular.

Dada la anterior introducción y asociación entre comunicación y organización, es importante que se gestionen desde las herramientas de inteligencia artificial de manera input cada una de estas interacciones como ingesta a la IA, los diferentes elementos interactivos como lo son; reuniones en línea, actas de seguimiento, presentaciones, documentación, bases de conocimiento, herramienta de productividad empresarial, sitios web internos y externos, y demás elementos que compongan los esquemas de interacción entre las áreas y clientes, de esta manera y con ayuda las tecnologías emergentes gestionar la información correspondientemente, que aporte a la propuesta de solución de problemas de comunicación que se están presentando en la organización privada. Ahora y con importante tener en cuenta que lo que nos menciona (Robles Belmont, E. y Amaro Rosales, M.,2020) en PAAKAT: revista de tecnología y sociedad, “el desarrollo de las tecnologías convergentes ha traído una serie de implicaciones sociales, económicas, éticas, entre otras, que han sido objeto de debates y de resaltar la necesidad de tener esquemas de regulación y de

gobernanza (Bainbridge y Roco, 2016; Invernizzi et al., 2015; Roco, 2008; Roco, Bainbridge, Tonn, y Whitesides, 2013)” refiriéndose a aquellos mal usos de dicha tecnología con fines no adecuados. Estos riesgos son controlados desde la misma construcción de la IA y respectivamente controlados por acuerdos y compromisos desde las capas de seguridad.

Ahora con la documento investigativo y sus componentes de estudio se estará elaborando la propuesta pertinente basado en el análisis y discusión de los identificado como base del estado de arte y como esta propuesta impacta a la organización en específico y como base para las demás organizaciones que quisieren tener en cuenta la recomendaciones en similitud con el escenario presentado en el documento, aporte de solución de problemas de comunicación entre áreas, documentación alineada, estandarizada y concentrada en los respectivos repositorios de entorno empresarial y de forma colaborativa, se gestionen los proyectos, estructuradamente y alineado a los parámetros que sea configurados y definidos en su plan estratégico de comunicaciones corporativo.

## **2. MARCO DE REFERENCIA**

Es parte fundamental de la investigación mencionar el siguiente marco de antecedentes consultado para el documento.

### **2.1 Marco de Antecedentes**

Se realizó una revisión bibliométrica (Sánchez-Perdom, 2017) en búsqueda y recopilación de la información. Usando bases reconocidas internacionalmente, como es en este caso Scopus, por su prestigio y calidad usando el recurso proporcionado por la universidad mediante la biblioteca y el Centro de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Innovación (CRAII) de UNIMINUTO. Las palabras clave usadas fueron “artificial intelligence” y su versión abreviada “AI” unidas por OR y conceptos como “Machine Learning” o “Deep Learning”, Se aplicó el filtro “Year” para delimitar la búsqueda de los últimos 10 años y filtro “Keyword” como palabra clave relacionado a las comunicaciones. La búsqueda se efectuó en septiembre del 2024 y como resultado se consultó 1,616 documentos.

Como análisis se realiza la revisión de los títulos para confirmar lo relacionado con el tema y el descarte de los documentos no relacionados. Luego, se descargó 5 documentos relacionados más importantes que mencionaremos a continuación y con coherencia al contexto de la problemática manifestada en este apartado.

Como procesamiento se utilizó bajo la herramienta Rayyan, realizando el filtrado de duplicidad y revisión rápida de documentación conforme a esto como primer artículo se encuentra

Ahora conforme con el artículo "Bigdata, a digital ocean in the information society" (Caro Valverde, 2024), describe que principios se ha denominado para la recolección y almacenamiento de información también llamada BigData, convirtiéndose así en un paradigma revolucionario donde la innovación da valor a las organizaciones y empresas del sector, estando así en vanguardia tecnológico, ahora el autor nos describe adicional estas normas y leyes que existen para Big Data, dando esta tranquilidad del uso de la información y las normas correspondiente, ahora y como punto importante la definición de los algoritmos que puedan gestionar eficientemente la información allí almacenada con los fines correctos y manos correctas, ya que como es cierto la información es el principal activo fijo y mas valioso de las organizaciones.

Por otro lado, y con su aporte (Olivos-Farfán, 2024) con su artículo en Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informacao, Volume 2024, Issue 0, pp. 11-19, published 2024-01-01, nos aborda con los desafíos que enfrentan los directivos de las organizaciones, gerentes y jefaturas con la comunicación automatizada para gestionar estratégicamente la reputación de sus clientes en un entorno donde la inteligencia artificial (IA), es así como el involucramiento de los directivos en la parte estratégica y su participación de cara a los clientes, sin embargo el autor manifiesta el gran desafío que hay de momento, debido a que es una tecnología reciente y que pueden haber riesgos relacionados puntualmente con la técnicas de Deepfakes requiere una planificación más en detalle para que no se afecten los clientes y las organizaciones y anticipar escenarios potenciales para una respuesta efectiva manteniendo la reputación solida de la información de clientes y la propia, y si es el caso tener de antemano la gestión de un plan de crisis. Sin embargo y como mejoras en la gestión de rapidez y evolución de métodos tradicionales el autor del artículo "Algorithms and communication: A systematized literature review" nos presenta la evolución de los algoritmos necesarios con las mejoras para la sistematizada de la literatura reciente mediante

aproximaciones cuantitativas y cualitativas apropiadas de manera que la información de input que se recibirá por parte de la organización pueda correlacionarse con el algoritmo y así a nivel lógico se garantice los filtros adecuados y el aprendizaje de la metodología.

Estos documentos de investigación con referencia a la comunicación y enfocado asociando la problemática que se presentan la organización nos dan la viabilidad de la propuesta pues se contienen las tecnologías adecuadas y la problemática de comunicación donde sumando estamos presentando el estado del arte referenciado en dos aspectos, el estado de la problemática que será tomada por medio de encuestas y el otro componente mencionado en este apartado correspondiente con el estado del arte de las tecnologías actuales y la evolución de la mismas.

## **2.2 Marco Teórico**

La comunicación empresarial conforme al libro *Somos estrategias “Dirección de comunicación empresarial e institucional”* de Ana María Enrique Jiménez editorial Geninsa en su capítulo 9, menciona aquellas buenas prácticas y protocolos y el modelo de un plan de comunicaciones, y en su apartado 3 menciona de como hablar del planteamiento del problema supone hablar de dos etapas: 1) localización de necesidades y objetivos de la organización y 2) formulación correcta del problema (o problemas) de conocimiento. Y resolver la primera consistirá en identificar: I) las necesidades, dificultades, trastornos y conflictos que padece la organización para la que vamos a trabajar; e identificar, también: II) los objetivos de cambio y desarrollo que ésta persigue. Siempre en la medida en que ambos (I y II) se puedan solucionar y alcanzar mediante acciones comunicativas.

Todo esto nos da la herramientas y la importancia de las herramientas que permitirán establecer los problemas de comunicación y quienes interactúan entre ellos, como punto básico de estar delimitados y basados por el organigrama, aquella estructura ordenada en la cual se determinan las líneas directas de relacionamiento en una empresa o corporación es por esto por lo que es importante conocer el clima organizacional, es aquel ambiente de trabajo en el que desenvuelve el colaborador, este clima organizacional involucra:

Ahora bajo una buena comunicación interna y externa, los colaboradores pueden alinearse fácilmente en entregar actividades a otros compañeros sin que se impacte o se evidencie este cambio en el servicio, minimización de rumores y especulaciones, de esta manera se cuida el ambiente laboral o clima organizacional, gestión efectiva en tiempos de crisis concepto definido así por (Elena Vicente Sanz, 2024).

En el caso de las tecnologías emergentes aplicadas o utilizadas para comunicación, éstas forman parte, y se presentan como un componente interno en caso de sector privado se llamaría corporativo y en lo público como institucional, que tiene por objeto garantizar la reproducción social de las comunidades.(Serrano Morales, F,2015) es así que Cada tipo de comunicación empresarial interna tiene un exportable una salida en una organización, llámese comunicación formal o informal que puede ser incluida y de allí alimentarse esta inteligencia artificial, como aprendizaje de los comportamientos de diferentes áreas entre sí, llevando la alimentación de las bases de conocimiento y casuística donde permite que los actores que puedan concentrar la información. Ahora, entendiendo que tipos de entradas se pueden generarse en este organigrama se considera:

**Comunicación descendente:** este tipo de comunicación es aquella información que fluye de arriba hacia abajo conforme a la estructura de su organigrama corporativo.

**Comunicación ascendente:** es un tipo de comunicación que se conoce como una retroalimentación desde la base es decir inversa a la comunicación descendente, donde el colaborador puede indicar a su líder de estructura las retroalimentaciones pertinentes y observaciones que tenga a lugar conforme al mensaje que puede llegar desde la comunicación descendente.

**Comunicación horizontal:** Este tipo de comunicación es el que más interacciones tienen en un ámbito de trabajo tradicional ya que corresponde a la conexión entre pares, es decir los colaboradores de la misma área o dependencia se comunican constantemente debido a sus actividades y trabajan en el mismo objetivo como área, pero con tareas en ocasiones iguales o en ocasiones diferentes pero complementarias.

**Comunicación diagonal:** Corresponde a un tipo de comunicación que comúnmente tienen algunas áreas transversales, estas áreas son áreas netamente de apoyo en la gestión de una empresa de lo cual llevan procesos integración entre diferentes áreas, como por ejemplo el área de recursos humanos, áreas de tecnología, etc.

En referencia con los sistemas de comunicación con tecnologías emergentes: Las IA han tomado protagonismo en la actualidad ya que son atractivas por su componente innovador y autodidacta desde diferentes métodos de implementación, es así, donde una interacción de un robot

que responda a cuestionamientos que se le preguntan, completan un ciclo comunicativo, interactuando bajo lineamientos programados y fuentes específicas.

Todos estos conceptos son importantes para lograr obtener buenos beneficios de la comunicación interna, entendiendo los flujos de los mensajes en una estructura y asociándolos hacia la interacción natural de debe establecer una organización empresarial, de acuerdo con la comprensión del flujo es más fácil entender dónde puede estar ocasionando problemas de comunicación y si es relevante para la organización desde su componente tecnológico.

### 2.3 Marco normativo

El objetivo del marco normativo que aplica al tema del proyecto por la entidad del ministerio de Comercio, industria y turismo asociado a la gestión de información y comunicación

Tabla 1. Marco Legal Colombiano

Norma aplicable		Origen			Cita
Norma	Tema	Interna	Externa	Entidad Emisora o País	Referencias
Ley 43 de 1913	Provee a la conservación de ciertos documentos oficiales		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 47 de 1920	Normas sobre patrimonio documental y artístico y sobre bibliotecas museos y archivos, prohibiciones		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 12 de 1987	Por la cual se suprimen algunas barreras arquitectónicas y se dictan otras disposiciones		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 82 de 1988	Por medio de la cual se aprueba el Convenio 159 sobre la readaptación profesional y el empleo de personas inválidas, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo en su 69a. reunión, Ginebra, 1983		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 80 de 1993	Contratación de la Administración Pública		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 0100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 44 de 1993	Por la cual se modifica y adiciona la Ley 23 de 1982 y se modifica la Ley 29 de 1944		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 115 de 1994	Por la cual se expide la ley general de educación		X	Diario Oficial No. 41.214, de 8 de febrero de 1994	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 119 de 1994	Registro para los programas de educación superior ofrecidos por el SENA. Régimen normativo aplicable		X	Consejo de Estado Sala de Consulta y Servicio Civil	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 152 de 1994	Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 152 de 1994	Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de los planes de desarrollo		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 163 de 1994	Por la cual se expiden algunas disposiciones en materia electoral.		X	Diario Oficial No. 41.523, de 2 de septiembre de 1994	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 190 de 1995	Establece que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general		X	Congreso de la República	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 181 de 1995	Por el cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_33 5 de 1996	Por la cual se modifica parcialmente la Ley 14 de 1991 y la Ley 182 de 1995, se crea la televisión privada en Colombia y se dictan otras disposiciones.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 393 de 1997	Por la cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política”.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_38 3 de 1997	Por la cual se expiden normas tendientes a fortalecer la lucha contra la evasión y el contrabando, y se dictan otras disposiciones.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_39 7 de 1997	Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

	y se trasladan algunas dependencias.				
Ley 489 de 1998	por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.		X	Ministerio del Interior	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 472 de 1998	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_48 8 de 1998	Por la cual se expiden normas en materia Tributaria y se dictan otras disposiciones fiscales de las Entidades Territoriales.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.		X	Senado de la República	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_54 6 de 1999	Por la cual se dictan normas en materia de vivienda, se señalan los objetivos y criterios generales a los cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular un sistema especializado para su financiación, se crean instrumentos de ahorro destinado a dicha financiación, se dictan medidas relacionadas con los impuestos y otros costos vinculados a la construcción y negociación de vivienda y se expiden otras disposiciones.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 582 de 2000	Por medio de la cual se define el deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, se reforma la Ley 181 de 1995 y el Decreto 1228 de 1995, y se dictan otras disposiciones.			Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 643 de 2001	Por la cual se fija el régimen propio del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 741 de 2002	Por la cual se Modifica la Ley 134 de 1994		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 789 de 2002	Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.		X	Diario Oficial 45.046	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 797 de 2003	Por la cual se reforman algunas disposiciones del Sistema General de Pensiones previsto en la Ley 100 de 1993 y se adoptan disposiciones sobre los Regímenes Pensionales Exceptuados y Especiales.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de las Particulares que		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

	Ejercen Funciones Públicas o Prestan Servicios Públicos.				
ley 982 del 2005	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.		X	Diario Oficial 45.995	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
ley 1083 de 2006	Por medio de la cual se establecen algunas normas sobre planeación urbana sostenible y se dictan otras disposiciones.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1098 de 2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1150 de 2007	Se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1204 de 2008	Por la cual se modifican algunos artículos de la ley 44 de 1980 y se impone una sanción por su incumplimiento		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1257 de 2008	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1266 de 2008	Disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información Por la cual se dictan disposiciones generales de habeas data y se regula el manejo de la información		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1221 de 2008	Por la cual se establecen normas para promover y regular el Teletrabajo y se dictan otras disposiciones.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 1237 de 2008	Por medio de la cual se promueven, fomentan y difunden las habilidades, talentos y las manifestaciones artísticas y culturales de la población con algún tipo de limitación física, síquica o sensorial		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1306 de 2009	Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1346 de 2009	Por medio de la cual se atreva "LA CONVENCION SOBRE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD", Adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley_1316 de 2009	Por medio de la cual se reforma parcialmente la ley 361 de 1997, se reconoce un espacio en los espectáculos para personas con discapacidad y se dictan otras disposiciones.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1341 de 2009	Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1414 de 2010	Por la cual se establecen medidas especiales de protección para las personas que padecen epilepsia, se dictan los principios y lineamientos para su atención integral.		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1379 de 2010	Por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Capítulo II.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 1474 de 2011	(Estatuto Anticorrupción). Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1450 de 2011	SERVICIO AL CIUDADANO. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.		X	Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1438 2011	Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones		X	El congreso de la Republica	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1564 de 2012	Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones”.		X	El congreso de la Republica	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1581 de 2012	Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.		X	El congreso de la Republica	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1680 de 2013	Por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones		X	Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

Ley 1699 de 2013	Por medio de la cual se establecen unos beneficios para los discapacitados, viudas, huérfanos o padres de los miembros de la fuerza pública y se dictan DE LOS MIEMBROS DE LA FUERZA PÚBLICA Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1618 de 2013	Discapacitados		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1753 de 2015	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país"		X	El congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de Contencioso Administrativo		X	El Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)
Ley 1757 de 2015	Participación Democrática		X	El Congreso de Colombia	(MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo, 2024)

### **3. METODOLOGÍA**

Con el objetivo de elaborar la propuesta teniendo en cuenta el análisis de problemas de comunicación para la gestión, interacción entre las áreas de una organización privada, apalancándose en las tecnologías emergentes se plantea la identificación de esta problemática, que permitiera identificar las variables claves de comunicación, siendo estas, otro eje central a lo largo de todas las fases de intervención del análisis formulado. En esta metodología con los esfuerzos se centran en la recolección de información a través de herramientas exploradoras como el estado del arte de las tecnologías emergentes y su relación con la comunicación organizacional mediante scopus y referente al estado del arte de comunicación organizacional se empleará diferentes herramientas de investigación aplicadas a una población definida, como el análisis de toda la información recibida por parte de la organización y la respectiva documentación de estas interacciones entre si como un comportamiento habitual a ser programado y aprendido por los robots.

#### **3.1 Enfoque y alcance de la investigación**

Esta metodología aportará a la investigación con carácter mixto dentro de la empresa privada analizada, alimentada a partir de diferentes herramientas como entre ellas destacarán entrevistas, encuestas, y/o documentación recibida por parte de los estados del arte para las principales áreas de la compañía, donde se evidencie la comunicación habitual que se utiliza en la organización, así obtener un panorama real, y el diagnostico más acertado posible.

Adicional el equipo de investigación identificará la localización y entorno de trabajo como influencia en la comunicación, así conocer con precisión cada espacio de interacciones y los

exportables interno y externo de cada una de ellas de la organización, contribuyendo al análisis demográfico, las dinámicas de interacción e integración entre colaboradores, sus lenguajes y sus escenarios de participación, entre otros.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Definición de la población**

La población tendrá como principal característica que sean colaboradores de la empresa analizada y adicional los siguientes parámetros:

- Tiempo: Colaboradores de los últimos 2 años en la compañía.
- Espacio. Estar como colaboradores activos en la ciudad d Bogotá D.C.
- Edad o género: Cualquier edad y género.
- Homogeneidad. Colaboradores que estén con cargos nombrados en la estructura organizacional de la empresa. Deben pertenecer al organigrama o estar identificados en él como máximo 69.

### **3.2.2 Cálculo y selección de la muestra**

El nivel de efectividad de la comunicación deseado marcado con símbolo (X). Indica el grado de claridad d la comunicación que se tendrá de que el valor verdadero del parámetro en la población se encuentre en la muestra calculada. Cuanta más claro sea el mensaje que se desee, será más elevado el número de sujetos necesarios. Se fija en función del interés del investigador. Los valores más comunes son nivel alto corresponde a 90% o superior, 89% con un nivel no muy entendible y menos de 49% interpretado como Mala comunicación o deficiente niveles de

comunicación. Hay que precisar que los valores que se introducen en la fórmula son del cálculo del área de la curva sobre las muestras tomadas.

Tabla 2. Cálculos de referencia resultados muestreo

<b>Nivel de efectividad en la comunicación</b>	<b>Valor X Calculado en percepción</b>	<b>Posibles principales problemas</b>
Buena comunicación	>90% de la población	Catalogar palabras comunes
No muy entendible	>50% y <89% de la población	Catalogar palabras comunes
Mala comunicación	<49%	Catalogar palabras comunes

Muestreo no probabilístico con el interés en la población específica, ahora lo que se puede afirmar es que estima la participación del 90% de la población debe participar en la muestra para que los resultados sean quizás probables de que el valor gestionado sea verdadero de la investigación.

### 3.3 Instrumento(s)

Los respectivos instrumentos de recolección se relacionarán a continuación:

Encuestas mediante el cuestionario digital: Esta herramienta permite obtener datos mediante la recolección la información aplicada a la población objetivo descrita anteriormente, donde se presenta preguntas de tipo cerradas con análisis cuantitativo y algunas de tipo cualitativo en referencia respecto a la percepción de la organización y experiencias de la población con el tema relacionado la comunicación.

Relevamiento documental: Esta herramienta permite obtener datos significativos para el análisis cualitativo a partir de documentos y artículos relacionados con la comunicación y las herramientas de inteligencia artificial, presentaciones oficiales de la organización, manuales y reglamentos los cuales son insumos claves para la programación de los robots.

Estos instrumentos permitirán analizar esta información, y logran construir el estado actual de conocimiento el cual será a través de las áreas involucradas, contribuyendo a la identificación de actores, la descripción del plan de comunicaciones interno, el nivel de engagement de sus colaboradores, y la madurez en la que se encuentra la organización.

### **3.4 Descripción de procedimientos**

A continuación, se realizará la descripción de los procedimientos. Donde se describirá en detalle el procedimiento de antecedentes referentes por etapas de la siguiente manera:

- Identificar las causas raíz y los factores contribuyentes al problema por medio de la construcción de estado del arte en los problemas de comunicación y las tecnologías emergentes.
- Diseñar un plan apalancado con tecnologías emergentes que aporte a la mejora de la comunicación de la empresa privada mediante la metodología mixta.
- Elaborar recomendaciones para la implementación de las estrategias, metodologías, tecnologías, etc. identificadas para mejorar la problemática

Fase 1: Identificación del problema

- Actividad 1.1: Realizar la investigación correspondiente de la organización, tipo, sector económico, estructura, identificando la causa de la problemática que se requiere, para esto es necesario realizar la información en la organización, en conocimiento

Fase 2: Diseño del plan apalancado con tecnologías emergentes

- Actividad 1.1: Entendiendo la problemática y el estado del arte tanto de la problemática de la organización como de las tecnologías emergentes que actualmente y con el conocimiento, se realizara posteriormente el análisis y de esta forma es posible diseñar el plan de acción que se considera puede resolver la problemática de la comunicación entre las áreas de la organización, centralizando la información y sincronizando como punto único y derivado. Evitando así la mala interpretación.

Fase 3: Propuesta de implementación de las estrategias diseñadas

- Actividad 1.1: Reconocer el análisis debidamente soportado por los resultados de la investigación y presentando el documento que resuelve los objetivos que se trazaron al principio del documento, adicional presentar los resultados a la organización mediante la propuesta de innovación presentando la información.

### **3.5 Análisis de información**

En referencia al estado del arte se presenta las respectivas Tabla de hallazgos modelándolas mediante gráficas y presentando la información mediante el software Microsoft Excel, procurando sea lo más resumida posible, especificando con los criterios correspondientes y claros de los resultados de estas que especifique la problemática donde se muestran los datos de las encuestas realizadas de forma cuantitativa a los colaboradores en clasificación correspondientes.

La recolección de información se usarán software de análisis como los son RAYYAN a lo cual procesaran los artículos exportados de las bases de datos como fuente primaria scopus y se cotejara los autores y los resúmenes asociados a la problemática expuesta en este documento, así mismo se presentarán los análisis de los datos, rutas de estado del arte en un periodo de 10 años atrás y la cantidad de documentos que responden a las palabras clave consultadas.

### **3.6 Consideraciones éticas**

Consideraciones éticas: En efecto por la realización de herramienta de recolección que corresponde a encuestas, se elaboro el apartado de consideraciones éticas al inicio de la encuesta planeada a realizar, con efecto de salvaguardar la transparencia con relación a las buenas prácticas antes, durante y después del proceso investigativo, adicional la confidencialidad y privacidad de las respuestas como lo establece la actual legislación colombiana, (Congreso de la República ,Ley 1581 de 2012).

## 4. HIPÓTESIS

Los problemas de comunicación se generan en algunos casos por desinformación conforme con los análisis de los datos recolectados, es decir que se genera desinformación desde diferentes sectores y niveles organizativos que están en las empresas. Donde se contradicen los formatos, las acciones y cada área no maneja la misma información por esto los informes no son consolidados, adicional los respectivos KT's entre áreas.

Esta misma problemática se encuentra documentada por el autor (Juan Miguel Hernández-Bravo, 2022) donde mediante su artículo “Proposal for an adaptation of a Strategic communication model applicable to the Scrum framework in a GSD environment” menciona la misma problemática de comunicación que se presentan entre áreas de proyectos con el propietario del producto, así como en los eventos de planeación, dailys, revisión de los puntos de chequeo y retrospectiva de avances y seguimiento, resultan en problemas de ambigüedad en la determinación de requerimientos. La poca participación del cliente, la baja expectativa de la definición ocasiona incertidumbre o identificación de riesgos afectan directamente el alcance de los proyectos, presupuesto y tiempo de entrega de un producto software.

### 4.1 Las variables

#### 4.1.1. Variable(s) independiente(s)

La interpretación y de la información cuenta con la siguiente variable independiente como lo es la documentación no actualizada o actual que se encuentre en la organización de procesos de cada área, así como el tamaño de la empresa es influyente ya que desde allí

es determinante la cantidad de interacciones y comunicaciones ampliando el grado de complejidad del análisis con una muestra mucho más estructurada.

#### **4.1.2. Variable(s) dependiente(s)**

La contratación de personal con experiencia y buenas habilidades conocidas también como habilidades blandas, así como buenas dinámicas pueden cambiar, incorporando o mejorando el recurso humano con su calificación neutral que logra buenos resultados y aporta en el área desarrollando esta habilidad comunicativa, donde el resto de equipo observará y será referencia de cómo se conlleva las mejoras pertinentes en el ambiente en la organización.

#### **4.2 Planteamiento de hipótesis**

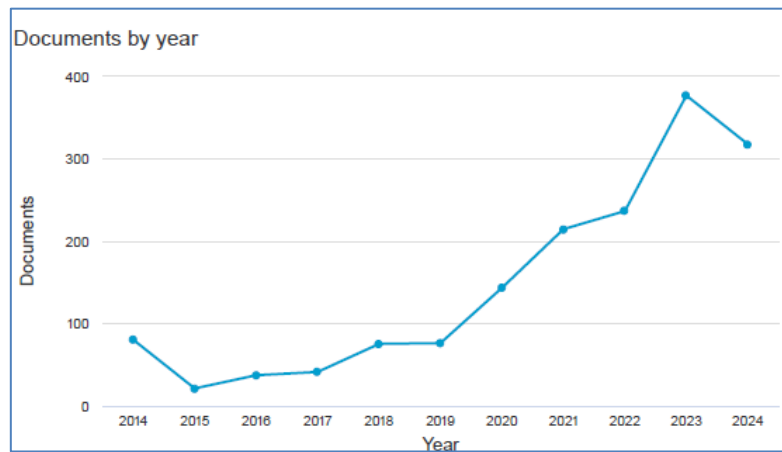
La hipótesis inicial de la problemática está asociada a los procesos complejos que ocasionan desgastes documentales de la organización, por lo que concentrando la información en repositorios y eliminando las plantillas de los Word tradicionales , Excel y demás elementos corporativos se puede usar como automatización de reuniones dailys, revisiones de plantillas corporativas, actas inmediatas de las reuniones, actualización de documentación base y documentación de los procesos actuales.

## 5. RESULTADOS

### 5.1 Presentación de resultados

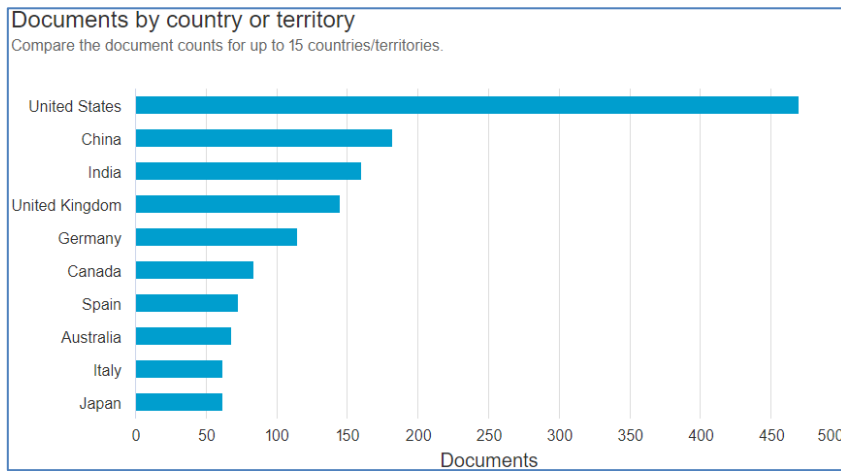
Los resultados de investigación recolectados demuestran el alto interés y en efecto la tendencia al alza de las tecnologías emergentes relacionadas con los temas de comunicación durante los últimos 5 años.

Ilustración 2. Documentación por año



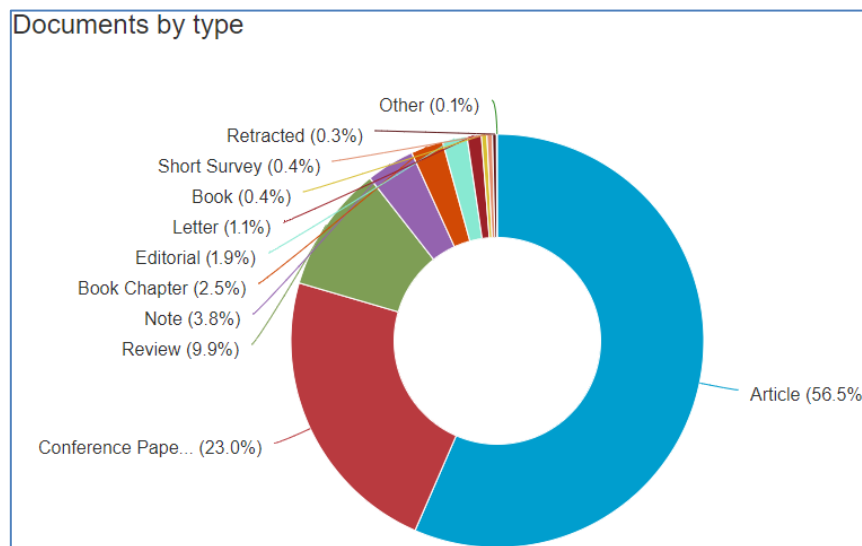
Es así donde adicional se logra identificar como el mayor productor de documentación relacionada, descrita a continuación y como análisis de la base de datos SCOPUS corresponde a Estados Unidos,

Ilustración 3. Principales productores de documentación



Es así donde se logra identificar que la mayor producción de documentación corresponde a la producción de artículos en un porcentaje de considerable.

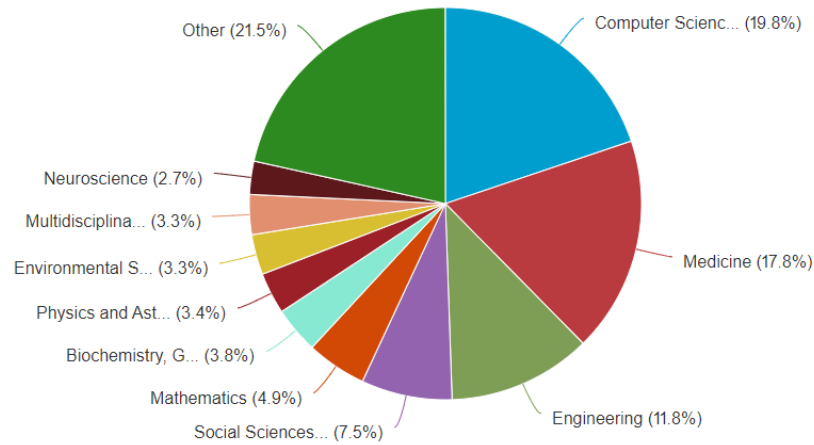
Ilustración 4. Tipo de documentos producidos



Por otro lado, las áreas de interés clasificando y analizando por asunto de la documentación es principalmente hacia las ciencias computaciones como era de esperarse, ya que es el área en el que las tecnologías emergentes están involucradas.

Ilustración 5. Documentación por área de interés

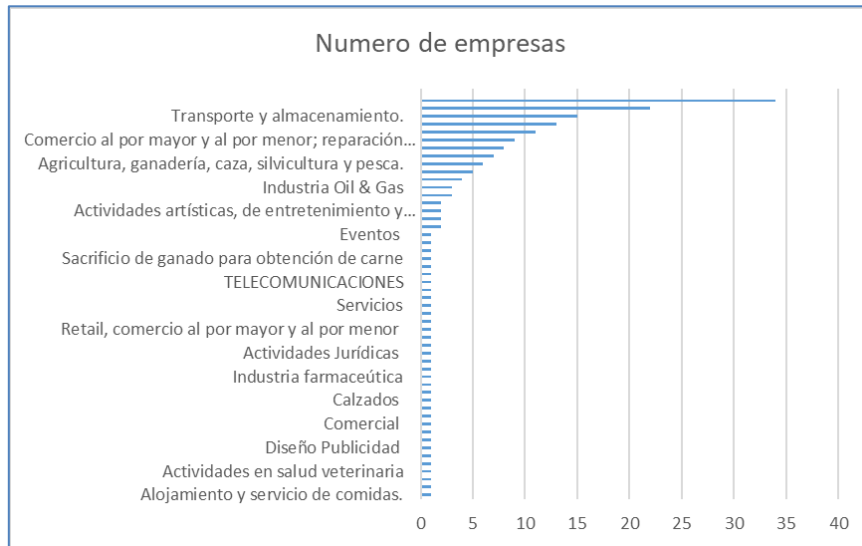
Documents by subject area



Ahora bien, como, con los resultados presentados anteriormente, podemos concluir que los problemas de comunicación no están asociados directamente a ningún grupo específico o sector en particular, ahora bien la palabra clave usada fue “artificial intelligence” y su versión abreviada “AI” unidas por OR y conceptos como “Machine Learning” o “Deep Learning”, Se aplicó el filtro “Year” para delimitar la búsqueda de los últimos 10 años y filtro “Keyword” como palabra clave relacionado a las comunicaciones, dándonos así un panorama global de la problemática desde un enfoque muy macro.

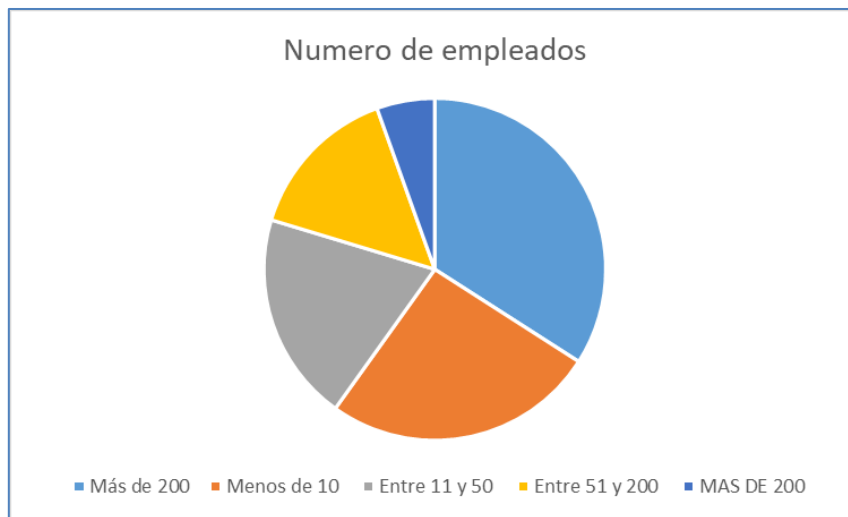
Ya revisando como se encuentra el panorama a nivel internacional y enfocándonos ahora a revisar los resultados, de la recolección para Colombia se evidencia que las principales empresas para el país con problemas más frecuentes de comunicación en el desarrollo de sus actividades organizadas por sector

Ilustración 6. Clasificación empresas por sector



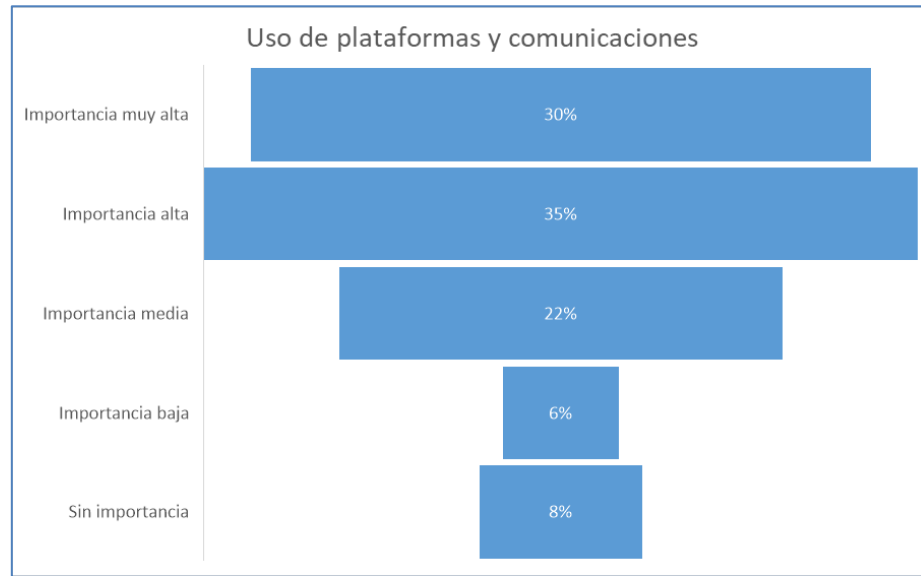
Donde estas organizaciones son segmentadas por tamaño de empresa se evidencia.

Ilustración 7. Promedio de empresas por cantidad de empleados



Y cuyo nivel de compromiso y uso de plataformas de comunicaciones en las empresas encuestadas y compromiso

Ilustración 8. Percepción de importancia plataformas de comunicación



Como conclusión del análisis a nivel país los datos nos indican que las empresas de transportes son compañías que más recursos humanos gestionan y por ende hay más comunicación entre las áreas, así mismo y como aspecto a resaltar es la importancia que es reconocida por la empresa sobre el uso de las plataformas de comunicación, la concentración de esta mediante la tecnología.

Ahora bien, para la empresa privada evaluada los resultados cuantitativos se representan en los departamentos que atendieron al llamado de la encuesta realizada como parte de la investigación elabora así:

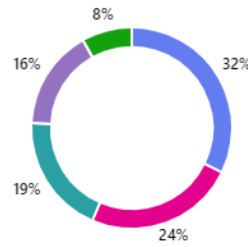
Áreas de la empresa que respondieron la encuesta evaluativa de percepción de comunicación organizacional.

**Ilustración 9. Número de empleados por área**

1. ¿A qué departamento pertenece? (0 point)

[More details](#)

● Proyectos	20
● Operacion	15
● Ventas	12
● Administracion	10
● Direccion	5



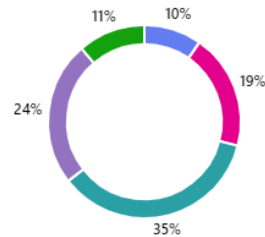
Niveles de percepción (Cualitativo), de situación actual de la comunicación interna de la organización:

**Ilustración 10. Percepción de comunicación interna**

2. En general, ¿cuál cree que es su grado de satisfacción con la comunicación interna de la empresa con sus empleados...

[More details](#)

● Nada satisfecho	6
● Poco satisfecho	12
● satisfecho	22
● Bastante satisfecho	15
● Muy satisfecho	7

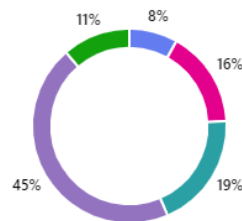


**Ilustración 11. Percepción de comunicación interna, pregunta 5**

5. ¿Cree que la comunicación interna en de la empresa favorece que el empleado conozca los valores de la compañía? (...)

[More details](#)

● No lo creo	5
● No demasiado	10
● A medias	12
● Si, bastante	28
● Si, Mucho	7



Ahora bien, en respuesta a los resultados analizados y métricas cuantitativas se verifica que la organización, con la población de muestra y bajo la codificación se resume que la comunicación en la organización se presenta así:

La Categoría “Buena comunicación” la compone (Muy efectiva y Bastante efectiva), para “No muy entendible” la compone (Efectiva y Poca efectividad) y “Mala comunicación” compuesta por (Nada efectiva), con una desviación de 3%

**Tabla 3. Codificación de los resultados para la empresa privada.**

<b>Nivel de efectividad en la comunicación</b>	<b>Valor X Calculado en percepción</b>	<b>Posibles principales problemas</b>
Buena comunicación	>90% de la población	Catalogar palabras comunes
No muy entendible	>50% y <89% de la población	Catalogar palabras comunes
Mala comunicación	<49%	Catalogar palabras comunes

Interpretación de resultado: “No muy entendible”

**Tabla 4. Resultado codificado**

Buena comunicación	25	40%
No muy entendible	34	55%
Mala comunicación	3	5%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Es así y conforme con la codificación relacionada el mayor porcentaje ubica el resultado a que la organización actualmente su nivel de efectividad de la comunicación esta como “No muy entendible”, sin embargo, no significa que la organización esta en crisis o que la situación sea grave en el entorno organizativo, significa que a la organización debe tomar alguna acción para que mejore esta situación, como análisis se podría sugerir reforzar su plan estratégico de comunicaciones para que su eficiencia mejore en calificación.

## **5.2 Propuesta al sector**

La propuesta consiste en la respectiva alineación del plan estratégico de la organización en coherencia para la activación y programación de herramienta emergente tecnológica que tendrá como objetivo centrar la documentación y consolidar la información de los componentes para ser presentando por medio de una interface amigable chat GPT que dé respuesta a las áreas de la compañía donde esta ingesta de información de los diferentes medios de comunicación oficiales como lo son (Reuniones virtuales, Correo electrónico, Circulares, notas, comunicaciones corporativas Yammer, Redes Sociales, Intranet) todos estos medios estén alineados al plan y alineados de forma natural adicional concluya todas las páginas webs que contiene información de cada área sin comprometer información sensible a las demás áreas no autorizadas. Concentrando y haciéndola inteligente mediante el almacenamiento de esta en los repositorios en línea de la compañía a través de su estructura tecnología actual.

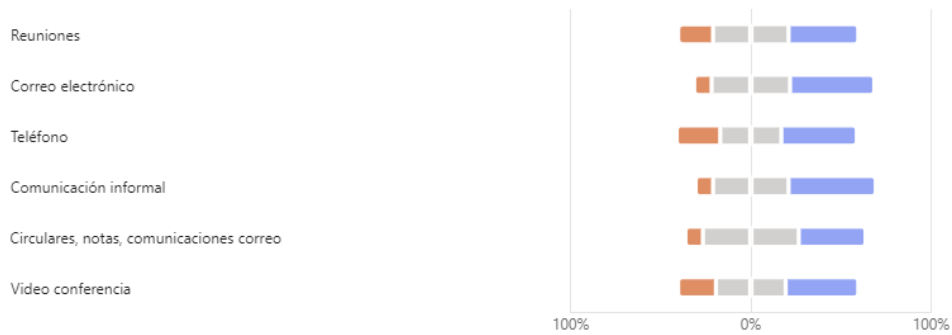
## **5.3 Discusión**

La problemática de comunicación para las organizaciones podemos clasificarlos de la siguiente manera:

La mayoría de las empresas respondieron de su interés e importancia del uso de plataforma de comunicación, sin embargo, no se evidencia que las personas estén utilizándolas adecuadamente, y es por ello por lo que el seguimiento del uso debe ser permanente:

Datos analizados

Ilustración 12. Medios de comunicación interna



El número de colaboradores que usan las herramientas en ocasiones o no la usan son porcentajes considerables en comparación con los que la usan todo muy frecuentemente, ahora en verificación del no uso el común de la relación manifestó que no las usan tan frecuentemente por el grado de complejidad o la usabilidad se les hace compleja.

Según el autor del artículo "Bigdata, a digital ocean in the información society" describe la legislación que usan otros países para la protección de la información bajo los más altos estándares, y esto en referente con la investigación se evidencia que hay falencias desde el componente del marco legal pertinente con la protección de la información en entornos de almacenamiento de datos BIGDATA.

## 6. CONCLUSIONES

Este documento permitió la realización de la investigación y la respectiva propuesta para mitigar problemas de comunicación a partir de tecnologías emergentes en respuesta a los planteamientos que se realizaron desde el principio ya que se realizó la respectiva propuesta que contenga estrategias a mejorar los problemas identificados de comunicación en la organización, para esto se realizó la Identificación de las causas y los factores contribuyentes al problema desde el entorno macro hasta el entorno individual, presentando de esta manera, los resultados desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo y de esta manera la investigación de su estado del arte y desde por medio de la construcción de estado del arte en los problemas de comunicación y las tecnologías emergentes, como segundo objetivo se da la propuesta de complemento para la mejora de los problemas de comunicación apalancado con tecnologías emergentes que aporte a la mejora de la comunicación de la empresa privada mediante la metodología mixta en interpretación de los resultados, y como objetivo final se realizó la elaboración de recomendaciones para la implementación de las estrategias, metodologías, tecnologías, etc. identificadas para mejorar la problemática en pro de la empresa privada que se analizó.

## 7. Referencias

Advantages of using artificial intelligence tools in the media,2024,,Islas,00471542 (ISSN),66,207,,"DÃ-az, S.B.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85195129975&partnerID=40&md5=7dcd224522485f963cac20133688be0e>,Spanish,Central University Marta Abreu de las Villas,

Algorithms and communication: A systematized literature review,2023,,Comunicar,11343478 (ISSN),30,74,9-21,"GarcÃ-a-Orosa, B. and Canavilhas, J. and VÃ;quez-Herrero, J.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85146345208&doi=10.3916%2fC74-2023-01&partnerID=40&md5=ed2d282517fda47e2b2cca5000902a1a>,English,Grupo Comunicar Ediciones,"[""Department of Communication Sciences, Universidade de Santiago de Compostela, Spain""

Antonio Antúnez Medina. (2023, November 13). Portal de la UEX - Bienvenido a la Universidad de Extremadura. <https://www.unex.es/organizacion/servicios-universitarios/servicios/safyde/archivos/ficheros/oposiciones/Tema%2018.pdf>

Arango, F. A. & Pulgarín, L. F. (2011). Origen y evolución de la comunicación en Antioquía, a partir del testimonio de algunos de sus protagonistas. Antioquía: Corporación Universitaria Lasallista

Arévalo, R. I. & Guillén, G. (2017). Introducción. En Arévalo, R. I. & Guillén, G. (Orgs.), La comunicación para las organizaciones en México: evolución, teoría y práctica (pp. 17-21). México: S.C. Universidad Anáhuac México y Editorial Tirant Lo Blanch México S. de R. L

Argumentative communication in the Knowledge Society, key to distributed leadership for educational change from professional development",2018,,Revista de Educación a Distancia,15787680 (ISSN),,56,,Caro Valverde, M.T.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85061119855&doi=10.6018%2fred%2f56%2f8&partnerID=40&md5=3f5c642916ba0d489b3cb5e6f6425a18>,Spanish,Universidad de Murcia,"Universidad de Murcia, Murcia, Spain"

Artificial Intelligence in Communication: A Bibliometric Review in Web of Science,2024,,Investigacion Bibliotecologica,0187358X (ISSN),38,99,165-185,"Páez, C. and Perdomo, B.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85193757213&doi=10.22201%2fibi.24488321xe.2024.99.58882&partnerID=40&md5=05a6cb4fb15a6feb792fbbd5b193821>,Spanish,Universidad Nacional Autonoma de Mexico,"[""Centro de Investigación, Innovación, Desarrollo y Gestión (CIIDEG SAC), Peru"", ""Centro de Investigación de la Creatividad, Universidad de Ciencias y Artes de América Latina (UCAL), Peru

Automation in communication and marketing,2021,,,"Iberian Conference on Information Systems and Technologies, CISTI",21660727 (ISSN)

Barraclough, Duncan Lambden. (2023, September 4). Communication in the workplace: Amazing statistics. Expert Market. <https://www.expertmarket.com/phone-systems/workplace-communication-statistics>

Benavides Buritica, P. Y. (2023). Diseño de una propuesta de mejora en el área administrativa de la empresa ZTE Colombia SAS [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. Repositorio Institucional Universidad Cooperativa de Colombia.

Big-data, a digital ocean in the information society",2015,,Historia y Comunicacion Social,11370734 (ISSN),20,2,427-445,"Monleon-Getino, A.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-84954526260&doi=10.5209%2frev-HICS.2015.v20.n2.51392&partnerID=40&md5=5134ecfdaab3249a86f4da11ebe4b81a>,Spanish, Universidad Complutense de Madrid,"Universidad de Barcelona, Spain

Challenges for communication managers: artificial intelligence and reputation management,2024,,RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao,16469895 (ISSN),2024,,11-19,"Olivos-Farfãjn, G. and Guillã©n-Arruda, C. and Chã;vez-Chuquimango, M.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85197402873&partnerID=40&md5=6c99f4afb4fb8e7bf208c99e4a5f066b>,Spanish,Associacao Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao,"Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, 15023, Peru

Contreras Delgado, Omar Eduardo, & Garibay Rendón, Nadia Gabriela. (2020). Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. Epub 01 de diciembre de 2020.<https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

Costa, J. (2005). De la comunicación integrada al director de comunicación. *Chasqui*. (91), 56-63. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1348826>

Deloitte US, (2023)|Audit, Consulting, Advisory, and Tax Services. [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/Informe\\_Tendencias\\_globales\\_capital\\_humano\\_ESPANOL.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pe/Documents/human-capital/Informe_Tendencias_globales_capital_humano_ESPANOL.pdf)

Elisxeneth Tovar Mutis and Boris Sanchez Molana. (2020). Taxonomía de bloom para la era digital. <https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/TaxonomiaBloomDigital>.

<https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/TaxonomiaBloomDigital>

Fernández, C. (2001). La comunicación humana en el mundo contemporáneo. México: Mc. Graw Hill

Fischer, C., Radinger-Peer, V., Krainer, L. et al. Communication tools and their support for integration in transdisciplinary research projects. *Humanit Soc Sci Commun* 11, 120 (2024). <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1057/s41599-024-02607-3>

G. F. H. Ráchez and J. D. C. Callejas, "Creating a Scrum-Based Methodology for Managing Community Internet Networks with ITIL V4 Best Practices," 2023 IEEE Colombian Conference on Communications and Computing (COLCOM), Bogota, Colombia, 2023, pp. 1-4, doi: 10.1109/COLCOM59909.2023.10334262. keywords: {Internet;Wireless communication;White spaces;Monitoring;Community networks;Broadband communication;Best practices;ITIL;Scrum;Community Networks;ICT},

Guillén, G., Padilla, L. A. & Espinosa, S. (2017). Fortalecimiento del gremio de la comunicación organizacional en México. En Arévalo, R. & Guillén, G. (coords.), *La comunicación para las organizaciones en México: evolución, teoría y práctica* (pp. 41-63). México: Universidad Anáhuac México - Editorial Tirant Lo Blanch.

Gutiérrez-Tobar, O., & Forero-Hurtado, A. (2024). Integral Strategic Communication in Colombia, an approach to transformation. *Anagramas Rumbos Y Sentidos De La Comunicación*, 22(44), 1-33. <https://doi.org/10.22395/anqr.v22n44a10>

Hernández-Torres I, Pons-Álvarez ON, López-Ortiz G. Importancia de la comunicación profesor-alumno en medicina: un abordaje necesario. *Med Int Méx* 2023; 39 (4): 675-680.

Intelligent automation in communication management,2019,,Doxa Comunicacion,1696019X (ISSN),2019,29,169-196,"Valdiviezo-Abad, C. and Bonini, T.",<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85115776180&doi=10.31921%2fdoxacom.n29a9&partnerID=40&md5=164ddec53d5249eecda7220d70e379cf>,English,CEU Ediciones,"[""Technical University of Loja, Ecuador"", ""Universidad of Siena, Italy""],

J. M. Hernández-Bravo et al., "Proposal for an adaptation of a Strategic communication model applicable to the Scrum framework in a GSD environment," 2022 11th International Conference On Software Process Improvement (CIMPS), Acapulco, Guerrero, Mexico, 2022, pp. 74-84, doi: 10.1109/CIMPS57786.2022.10035695. keywords: {Software;Scrum (Software development);Adaptation models;Proposals;Planning;Uncertainty;Stakeholders;Scrum;GSD;communication},

León, G. A. (2002). Convergencia global y comunicación organizacional en México. Apuntes Diagnósticos. *Revista Latina de Comunicación Social*, (52), 1-6. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/819/81952505.pdf>

León, G. A. (2006). La comunicación organizacional en México. Enfoques, diseños y problemas de su desarrollo. *Análisi: Quaderns de comunicació i cultura*. (34), 287-304

MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria Y turismo. (2024). Inicio | MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-estrategicos/gestion-de-informacion-y-comunicacion/leyes>

Molina-Montoya, M. (2024). Trabajo Social en organizaciones sin ánimo de lucro de personas con discapacidad física y orgánica: funciones, cooperación con la Administración pública y Trabajo Social Digital. *Alternativas. Cuadernos De Trabajo Social*, 31(1), 127–161. <https://doi.org/10.14198/ALTERN.25109>

Montoya-Robles, M. (2018). Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos. *Razón y Palabra*, 22, 778-795. Recuperado de: <http://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134>

Palacio Samitier, D., de Zulueta Dorado, F. ., Diez Somavilla, R., & Giménez López, J. L. . (2021). La usabilidad como problema de comunicación . *Revista Latina De Comunicación Social*, (79), 135–150. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1492>

Palacios, J. A. (2015). Historia y avances en la investigación en comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 5(10), 25-46. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5301979>

Repositorio continental: Comunicación organizacional interna y desarrollo organizacional según el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chilca. (n.d.). Handle Proxy. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/14246>

Restrepo, M. (1995). Comunicación para la dinámica organizacional. *Signo y pensamiento* 14(26), 91-96. Recuperado de: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/3379>

Robles Belmont, E. y Amaro Rosales, M. (2020). Medir la innovación en el contexto de las tecnologías emergentes y convergentes: algunas reflexiones metodológicas. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, 10(18). <http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a10n18.415>

Sánchez-Perdomo, Rubén, Rosario-Sierra, Marinelsy, Herrera-Vallejera, Darlenis, Rodríguez-Sánchez, Yaniris, & Carrillo-Calvet, Humberto. (2017). Revisión bibliométrica de las Ciencias de la Información en América Latina y el Caribe. *Investigación bibliotecológica*, 31(spe), 79-100. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2017.nesp1.57886>

Spanish technological development of artificial intelligence applied to journalism: companies and tools for documentation, production and distribution of information", 2023,, *Profesional de la Información*, 13866710 (ISSN), 32, 2,, "Sánchez-García, P. and Merayo-Alvarez, N. and Calvo-Barbero, C. and Diez-Gracia, A.", <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85151971958&doi=10.3145%2fEPI.2023.MAR.08&partnerID=40&md5=8489577529a0e2f67fb885f144b3e10b>, English, *El Profesional de la Información*, ["Universidad de Valladolid, Plaza del Campus Universitario, s/n, Valladolid, 47011, Spain", "Universidad de Valladolid, Campus Miguel Delibes Paseo de Belcán, 15, Valladolid, 47011, Spain.

STUDY OF R&D PROJECTS IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE APPLIED TO JOURNALISM IN SPAIN, 2024,, *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura*, 26959631 (ISSN), 16, 5, 1-17, "Murcia Verdugo, F.J. and Ufarte Ruiz, M.J. and González, T.S.", <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0->

85201691557&doi=10.62161%2fvvisual.v16.5192&partnerID=40&md5=10abbf9951e789ca632805ce9ffc4113,English,VisualCOM Scientific Publications,"Universidad de Castilla-La Mancha, Spain",

Valero-Pastor, J.-M., Carvajal-Prieto, M., & Garcí-a-Avilés, J.-A. (2019). Flujos de trabajo para el periodismo postindustrial: métodos y programas para una comunicación organizacional más ágil y transversal. *Profesional De La información Information Professional*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.14>

Villagra, E. (2021). Los procesos político-comunicacionales de una organización indígena en Salta, Argentina. *Comunicación Y Medios*, 30(43), 115–126. <https://doi.org/10.5354/0719-1529.2021.58759>

## Anexos

### Anexos A. Encuesta de Evaluacion de la comunicacion



AnexoA. Encuesta  
de Evaluacion de la

### Anexos B. Scopus Análisis de resultados



AnexoB. Scopus -  
Analyze search resul