



Implementación de Intranet en Metis BPO para el fortalecimiento de la comunicación interna de la organización.

Keila Stefany Salazar Osorio – ID 744990

Andrea Tamayo Tobón – ID: 771096

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2025

Implementación de Intranet en Metis BPO para el fortalecimiento de la comunicación interna de la organización.

Keila Stefany Salazar Osorio

Andrea Tamayo Tobón

Monografía presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Natalia Marulanda Grisales

PhD. Ingeniería – Industria y Organizaciones

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Centro Universitario Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2025

## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo a nuestros familiares y seres queridos, quienes con su apoyo incondicional y palabras de aliento nos motivaron a perseverar en cada etapa de este proceso académico. A ellos, que nos inspiran a crecer día a día, les entregamos este logro como muestra de gratitud y compromiso.

## **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a la Corporación Universitaria Minuto de Dios institución que nos brindó los espacios de formación, los recursos y el acompañamiento académico necesarios para alcanzar este logro.

A nuestra profesora Natalia, por su orientación, compromiso y valiosos aportes durante el desarrollo de este proyecto, los cuales fueron fundamentales para encaminar nuestra investigación y fortalecer nuestras competencias académicas y profesionales.

De manera especial, agradecemos el trabajo en equipo realizado entre nosotras como compañeras de proyecto, que con dedicación, esfuerzo y disciplina logramos superar los desafíos presentados en el camino. Esta experiencia no solo nos permitió alcanzar una meta académica, sino también crecer en lo personal y profesional, fortaleciendo la capacidad de colaboración, la resiliencia y el compromiso compartido.

## Tabla de contenido

<b><i>Dedicatoria</i></b> .....	<b>3</b>
<b><i>Agradecimientos</i></b> .....	<b>4</b>
<b><i>Lista de tablas</i></b> .....	<b>7</b>
<b><i>Lista de figuras</i></b> .....	<b>8</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>9</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>10</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. Planteamiento del Problema</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1 Pregunta de Investigación</b> .....	<b>17</b>
<b>2. Objetivos</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1 Objetivo General</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>18</b>
<b>3. Justificación</b> .....	<b>19</b>
<b>4. Marco referencial</b> .....	<b>24</b>
<b>4.1 Estado del Arte</b> .....	<b>24</b>
4.1.1 Intranet: Creación y Evolución .....	24
<b>4.2 Marco conceptual</b> .....	<b>26</b>
4.2.1 Intranet .....	26
4.2.2 Comunicación empresarial .....	27
4.2.3 Información .....	29
4.2.4 BPO .....	30

4.3 Marco contextual .....	31
4.4 Marco Legal.....	32
<b>5. Diseño metodológico .....</b>	<b>34</b>
5.1 Línea institucional de investigación .....	34
5.2 Eje investigativo del programa .....	34
5.3 Enfoque de la investigación.....	34
5.4 Alcance de la investigación .....	35
5.5 Población y muestra .....	36
5.6 Instrumentos de recolección de datos .....	37
5.7 Análisis de la información .....	38
5.8 Consideraciones éticas.....	38
5.9 Plan de acción .....	39
<b>6. Resultados .....</b>	<b>40</b>
6.1 Resultados .....	46
6.2 Resultados .....	47
6.3 Resultados .....	49
<b>7 CONCLUSIONES .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>

**Lista de tablas**

Tabla 1 La información relacionada con dificultades organizacionales.....	20
Tabla 2 Línea de tiempo de la evolución de la intranet.....	26
Tabla 3 Plan de acción.....	39

**Lista de figuras**

Figura 1 Ponderación de falencias .....	21
Figura 2 Información Institucional. ....	40
Figura 3 Tipo de Información Importante.....	41
Figura 4 Nivel de Percepción de la comunicación.....	43
Figura 5 Correlación. ....	44
Figura 6 funcionalidades y retos en la comunicación interna mediante herramientas tecnológicas .....	48
Figura 7 Propuesta intranet .....	50
Figura 8 Propuesta intranet .....	51
Figura 9 Propuesta intranet .....	51
Figura 10 Propuesta intranet .....	52

## RESUMEN

La presente investigación aborda la problemática de la comunicación interna en la empresa Metis BPO, una organización del sector de tercerización de procesos de negocio (BPO) que a pesar de su crecimiento y consolidación en el mercado, presenta dificultades en la transmisión de información y en la articulación entre áreas de manera interna. Estas falencias han ocasionado retrasos en los procesos, reprocesos y desmotivación en los colaboradores, evidenciando la necesidad de una solución tecnológica integral. El propósito del estudio fue evaluar el nivel de aceptación y adopción de una intranet como alternativa para fortalecer la comunicación interna y la gestión de la información en la compañía. La investigación adoptó un enfoque mixto, de carácter descriptivo, combinando un análisis documental con un análisis de la correlación bi variada de Spearman. Como resultado principal, se identificó que los colaboradores perciben deficiencias en los canales actuales, lo que afecta la eficiencia, la comunicación y la satisfacción laboral.

**PALABRAS CLAVES:** Comunicación interna; gestión de la información; intranet; participación organizacional; transformación digital.

## ABSTRACT

This research addresses the problem of internal communication at Metis BPO, a business process outsourcing (BPO) organization that, despite its growth and consolidation in the market, faces difficulties in the transmission of information and coordination between internal areas. These shortcomings have caused process delays, rework, and employee demotivation, highlighting the need for a comprehensive technological solution. The aim of the study was to evaluate the level of acceptance and adoption of an intranet as an alternative to strengthen internal communication and information management within the company. The research adopted a mixed, descriptive approach, combining documentary analysis with Spearman's bivariate correlation analysis. The main result was that employees perceive deficiencies in the current channels, which affect efficiency, communication, and job satisfaction.

**KEYWORDS:** Internal communication; information management; intranet; organizational participation; digital transformation.

## INTRODUCCIÓN

Metis BPO es una empresa del sector de tercerización de procesos de negocio (BPO), con presencia en Medellín, Bogotá y otras regiones del país, dedicada principalmente a la gestión de servicios de atención al cliente. A lo largo de su crecimiento ha ampliado sus líneas de negocio y consolidado su operación, lo que ha hecho más evidente la necesidad de fortalecer y sistematizar sus canales de comunicación interna para garantizar un flujo de información oportuno, claro y accesible para todos los colaboradores.

En coherencia con lo anterior, la comunicación interna se constituye en el eje articulador entre la empresa y sus colaboradores, al facilitar el flujo oportuno de información, la alineación con los objetivos estratégicos y la construcción de un clima organizacional favorable, tal como lo señalan Claro et al. (2022). En empresas de servicios como Metis BPO, su adecuada gestión es clave para coordinar equipos, alinear directrices y garantizar coherencia en la experiencia que se ofrece al cliente.

En esta misma línea, los sistemas de información organizacionales, como la intranet corporativa, se constituyen en soportes tecnológicos esenciales para la comunicación interna, al integrar personas, procesos y herramientas digitales en una plataforma que centraliza información, documentos y novedades. Estas soluciones facilitan el acceso oportuno a la información, mejoran la coordinación entre áreas y aportan a la toma de decisiones, convirtiéndose en un recurso estratégico para la gestión y la transformación digital de Metis BPO, tal como lo señalan Álvarez et al. (2022), al destacar el papel de los sistemas de información en la generación de ventajas competitivas y en el fortalecimiento de la gestión organizacional.

A partir de la revisión de la literatura y del diagnóstico en Metis BPO se evidencian vacíos tanto en el ámbito académico como en la práctica organizacional, especialmente en el estudio de la comunicación interna y el uso de intranets en el sector BPO. En este contexto, la monografía busca aportar al conocimiento mediante un estudio de caso sobre la aceptación y uso de una intranet corporativa en Metis BPO y la propuesta de una estructura funcional ajustada a las necesidades de sus colaboradores.

Este trabajo adopta un alcance descriptivo y un enfoque principalmente cualitativo, apoyado en el análisis de contenido documental y en una encuesta estructurada aplicada a 20 asesores de servicio al cliente de Metis BPO, seleccionados por conveniencia. El uso de formularios digitales y el análisis de datos en Excel permiten identificar patrones en la percepción de la comunicación interna y de la intranet propuesta, aportando evidencia aplicada sobre la aceptación y adopción de estos sistemas en el contexto del sector BPO.

De esta manera, el trabajo se estructura a partir del planteamiento del problema, la contextualización de Metis BPO y los objetivos de la investigación; posteriormente desarrolla el marco teórico sobre comunicación interna, sistemas de información e intranet, así como el diseño metodológico. Finalmente, presenta los resultados del estudio, el diagnóstico de la situación actual y la propuesta de intranet corporativa, junto con las principales conclusiones orientadas a fortalecer la comunicación interna en la organización.

## 1. Planteamiento del Problema

Metis BPO es una organización con más de quince años de trayectoria en la tercerización de procesos asociados al servicio al cliente. Actualmente, cuenta con cerca de 585 colaboradores ubicados en sus sedes de Medellín, Bogotá y otras regiones del país. Si bien ha logrado consolidarse y crecer en el mercado, presenta una debilidad significativa en lo referente a la comunicación interna, aspecto que limita la eficiencia en sus dinámicas organizacionales.

La empresa ha centrado gran parte de sus esfuerzos estratégicos en la apertura de nuevas líneas de mercado y en la optimización del servicio al cliente externo. Sin embargo, esto ha ocasionado que los procesos de comunicación interna queden en un segundo plano, generando canales limitados, de bajo alcance y poco efectivos entre líderes, personal administrativo y colaboradores. Esta situación ha derivado en fallas en la transmisión de información, duplicidad de tareas y en algunos casos, pérdida de datos relevantes para la operación.

Dentro de las principales barreras que enfrenta Metis BPO para la implementación de una intranet se encuentran la resistencia al cambio por parte de algunos equipos, la ausencia de una política de comunicación clara y estructurada, así como la falta de recursos tecnológicos destinados específicamente al fortalecimiento de la comunicación interna. Estas limitaciones han generado consecuencias notorias, tales como la desarticulación entre áreas, disminución en los niveles de compromiso de los colaboradores, retrasos en los procesos de toma de decisiones y un menor aprovechamiento del conocimiento organizacional.

En el entorno organizacional la comunicación efectiva se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las empresas. como lo indica Pujol, M. y Zeler, I. (2025) Una comunicación ineficaz representa un desafío crucial y de carácter urgente dado que impacta tanto la imagen como la credibilidad de las organizacionales ante este escenario, es fundamental que las organizaciones adopten estrategias rápidas y bien planificadas, con el fin de salvaguardar su credibilidad institucional y reducir el impacto adverso de la comunicación.

Otra investigación realizada por la autora Angel (2024) en la empresa DISTRIBUIDORA INFINITA S.A.S destaca la relevancia de implementar una intranet corporativa para mejorar la eficiencia operativa, especialmente en la optimización de tiempos y la resolución de problemas. La autora resalta cómo estas plataformas fortalecen la capacidad de la gerencia para tomar decisiones estratégicas basadas en información oportuna, además de incrementar la motivación del personal al brindar respuestas rápidas y efectivas. Los hallazgos respaldan el enfoque adoptado en este proyecto, donde parte del proceso involucra la realización de pruebas controladas para asegurar que la solución tecnológica seleccionada se adapte al entorno específico de la empresa, lo que permite integrar los sistemas existentes y su capacidad para gestionar las operaciones diarias con altos estándares de seguridad.

Complementando la investigación anterior, un estudio realizado en Ecuador para la empresa Porto Comercio del Cantón Porto Viejo, se realizó una encuesta de satisfacción en la cual se identificó que el 70% de los trabajadores se sintieron más satisfechos con el uso y la aplicación de la intranet y un 40% de los encuestados notaron una mejora significativa en la comunicación interna y la reducción de conflictos laborales. Castro, A. (2024).

Las empresas enfrentan diversos desafíos y obstáculos cuando se trata de implementar una intranet, una de las principales es la resistencia al cambio organizacional que es definida por el Centro Internacional Americano de Administraciones Tributarias como “La resistencia al cambio es una reacción y actitud humana común en cualquier organización” (Plaza, 2025, p. 1).<sup>1</sup>

También se puede presentar que la falta de visión estratégica y el limitado apoyo directivo, pueden convertirse en obstáculos para la implementación de cambios organizacionales sustentado por la teoría del cambio organizacional de Kurt Lewin la cual propone tres etapas, Descongelar – Cambiar – Reforzar Lewin, K. (1947). y Según Kotter (1996), la ausencia de liderazgo, una visión compartida y una comunicación efectiva son los principales bloqueos al cambio organizacional, lo que genera resistencia a salir de la zona de confort.

Uno de los factores clave que puede influir en el éxito o fracaso de una intranet corporativa es el nivel de compromiso de los empleados. Cuando los colaboradores no perciben la herramienta como un apoyo útil para sus actividades diarias, tienden a mostrar desinterés o resistencia a su uso. Por esto, es esencial que la plataforma sea diseñada con base en las expectativas y dinámicas reales de quienes la utilizarán.

Esta idea se relaciona con la teoría de Aceptación de Tecnológica 3.0 desarrollado por Venkatesh, (2008) el cual destaca que las personas solo adoptan nuevas tecnologías cuando consideran que estas les aportan valor y son sencillas de usar, también existe una alta preocupación en la seguridad de los datos y la confianza en el contexto organizacional, esto implica que la implementación de una intranet sea exitosa solo si los empleados perciben que mejora en su desempeño laboral.

---

La intranet Metis BPO es necesaria para comunicar, estandarizar y, administrar procesos, políticas y documentos. Con un buen sistema y con una adecuada ejecución, las empresas generan una buena experiencia de la cultura organizacional. La cual está apoyada por el modelo de comunicación organizacional integrada (COI) como lo indica Pineda Molina, (2024). Se enfatiza la importancia de una comunicación fluida y coherente a través de todas las áreas de la organización asegurando que todos los procesos de comunicación estén interconectados de manera efectiva, En este sentido, la intranet se convierte en un vehículo crucial para la transparencia, la participación de los empleados y la gestión del conocimiento, elementos que fortalecen los lazos entre los equipos y refuerzan el sentido de pertenencia y compromiso hacia la organización.

El propósito de esta investigación es analizar el nivel de aceptación y adopción de la intranet corporativa desde una perspectiva integral, que promueva la participación de los diferentes equipos y niveles jerárquicos dentro de la organización. Esta perspectiva busca no solo mejorar la comunicación interna, sino también fortalecer la cultura organizacional de Metis BPO, asegurando una integración efectiva de las herramientas digitales en los procesos cotidianos de la empresa.

Por lo tanto, resulta necesario analizar y plantear estrategias que permitan superar dichas barreras e implementar una solución tecnológica integral, como una intranet corporativa, que contribuya a mejorar la interacción, la gestión de información y el sentido de pertenencia de los empleados dentro de la organización.

## **1.1 Pregunta de Investigación**

¿Como fortalecer la comunicación interna y la gestión de la información en Metis BPO a través de la adopción de herramientas tecnológicas?

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Evaluar el nivel de aceptación y adopción de una intranet como alternativa para el fortalecimiento de la comunicación interna y gestión de la información en Metis BPO.

### **2.2 Objetivos Específicos**

Analizar las funcionalidades de herramientas tecnológicas empleadas en las actividades de comunicación interna en empresas.

Identificar las necesidades operativas y el flujo de información en los procesos de comunicación interna en BPO para el diseño de una intranet corporativa.

Desarrollar una propuesta de intranet para Metis BPO que permita el fortalecimiento en la comunicación interna de la compañía y gestión de información por parte de los empleados.

### 3. Justificación

La implementación de una intranet busca optimizar el acceso a la información de manera centralizada, organizada y actualizada por parte de los empleados, teniendo en cuenta que el uso de esta herramienta aporta a el crecimiento y desarrollo de la empresa en el cual se esperan resultados positivos que ayuden a mejorar la comunicación, la toma de decisiones estratégicas a incrementar la autonomía de los empleados y reducir la carga operativa para personal administrativo al interior de la organización.

En la actualidad Metis BPO, Maneja medios tradicionales como el correo electrónico o la comunicación directa con líderes, lo que genera retrasos, pérdida de información y afectación en la eficiencia operativa. por esto se busca transformar la forma de relacionamiento por parte de los colaboradores con la organización, pasando de un esquema informal a uno más estructurado, organizacional, confiable y accesible.

En la tabla 1 se muestra una aproximación de las falencias presentadas en la comunicación interna y la poca agilidad que se puede presentar para resolver, teniendo en cuenta que cada líder maneja los datos por planillas dificultando las respuestas de forma directa y haciendo que los procesos sean más lentos.

Tabla 1 La información relacionada con dificultades organizacionales

2024						
Falencias Comunicación Interna	Administrativos	Servicio al cliente	Back Oficce	ventas	Cartera	Total
<b>Novedades de Nómina</b>	12	25	45	10	8	<b>100</b>
<b>Procesos Administrativos</b>	10	12	27	17	9	<b>75</b>
<b>Novedades Recursos Tecnológicos</b>	28	78	97	102	55	<b>360</b>
<b>Permisos o Licencias</b>	46	287	135	162	70	<b>700</b>
<b>Eventos Internos y Externos</b>	2	4	8	12	7	<b>33</b>
<b>Solicitudes</b>	130	320	282	163	89	<b>984</b>
<b>Total</b>	<b>228</b>	<b>726</b>	<b>594</b>	<b>466</b>	<b>238</b>	<b>2252</b>

La mayor falencia se encuentra en Solicitudes, lo que sugiere que hay una gran falta de coordinación o canales ineficaces para procesar las solicitudes de los empleados, entendidas como trámites administrativos, permisos, soporte tecnológico y novedades laborales. La falta de canales claros y eficientes para atenderlas ocasiona retrasos y reprocesos, lo que refleja una debilidad en la comunicación interna y limita la satisfacción y coordinación entre los colaboradores. Esto debe abordarse de manera urgente para evitar cuellos de botella operativos y frustraciones entre los empleados.

La comunicación en relación con permisos y licencias es otra área crítica. Dado que este es un aspecto rutinario en las organizaciones, optimizar estos canales de comunicación podría reducir considerablemente el número de falencias y para detallarlo mejor se presenta la figura 1 en la que se evidencia que la concentración de requerimientos está en las solicitudes, licencias y permisos.

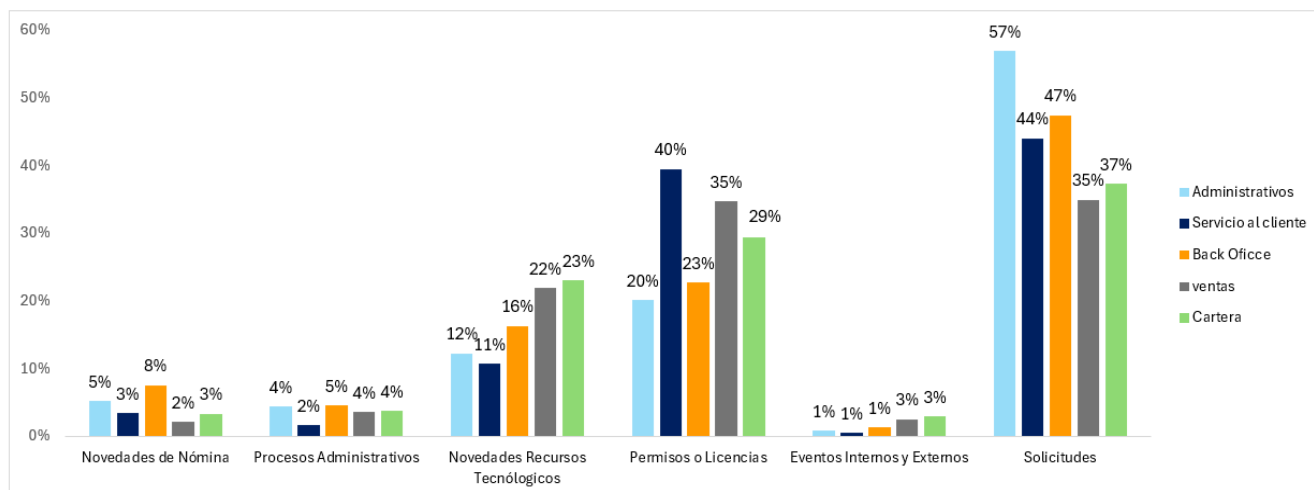


Figura 1 Ponderación de falencias

La implementación digital responde a las necesidades del entorno empresarial actual, el cual se caracteriza por su dinamismo y alto nivel de gestión, se busca mejorar y al mismo tiempo ser más competitivos en el mercado que cada vez es más exigente en el ámbito tecnológico, tal y como se mencionó en el planteamiento del problema la intranet ha avanzado a tal escala que obliga a las empresas a reformarse y adaptarse a las nuevas tecnologías.

En el caso de Metis BPO, su función principal es la gestión de procesos de negocio para otras empresas, con el fin de mejorar su eficiencia operativa. Ofrece servicios integrales como atención al cliente, telemarketing, back-office y recuperación de cartera. Para mantenerse a la vanguardia, es necesario actualizar y digitalizar continuamente sus sistemas, incorporando herramientas que permitan el acceso a información en tiempo real, fortalezcan la interacción entre equipos y centralicen procesos clave como la gestión operativa, el seguimiento de novedades y la atención a solicitudes internas. (Metis BPO, s.f.).

No obstante, la empresa al aplicar esta herramienta se enfrenta a diversos desafíos como lo son la resistencia al cambio, la falta de visión estratégica y la falta de compromiso por parte de los empleados y es por esto que la implementación debe considerarse ser amigable en imagen, de uso fácil, y que toda la organización se identifique y perciba esa visión de crecimiento y fluidez de la información a la que se quiere llegar.

A raíz de los desafíos mencionados, los beneficios que una intranet bien implementada puede ofrecer son significativos. Uno de estos beneficios es destacado por García, G. R., Cabrero, J. C. G., y Meneses, E. L. (2021), quienes resaltan la profunda transformación organizacional que se logra al emplear sistemas de intranet. Estos sistemas facilitan y agilizan el intercambio de información, mejorando tanto las prácticas operativas como las decisiones gerenciales, al mismo tiempo que simplifican procesos y procedimientos

Otro beneficio clave de la implementación de una intranet es la mejora del sistema de gestión de calidad. Según Pilar Casas, A., y Martínez, J. J. R. (2020), la adopción de esta herramienta optimiza la estructura organizacional, favoreciendo una mayor participación del capital humano y fomentando una mayor capacidad de respuesta ante los desafíos. Esto se traduce en una toma de decisiones más ágil y en la implementación de planes de acción oportunos, lo que contribuye a alcanzar niveles de satisfacción elevados.

Cabe resaltar que en la actualidad la intranet no es algo innovador, pero que en el interior de la organización es clave y de solución efectiva y funcional que también servirá como base a

avances futuros en la estructura tecnológica de Metis BPO, aportando valor estratégico de comunicación asertiva a la organización.

## 4. Marco referencial

### 4.1 Estado del Arte

#### 4.1.1 Intranet: Creación y Evolución

La historia de las intranets inicia en los 60 con la creación de ARPANET, un sistema que se considera el antecedente directo del Internet, el cual se diseñó para la investigación y la comunicación entre universidades y centros de investigación que establecieron las bases para lo que serían las redes de comunicación digital modernas. No obstante, fue en los años 90 cuando las intranets comenzaron a ganar popularidad en el ámbito empresarial y se empleaban principalmente para la comunicación unidireccional, en la que la empresa transmitía información a los empleados. Mencionado por Franklin, Jhimmy, Toala Arias, (2021).

Durante los años 80, con la creciente popularidad de las computadoras personales y los sistemas de red de área local (LAN), abordado por Franklin, Jhimmy, Toala Arias, (2021). cuenta como las empresas comenzaron a reconocer el valor de conectar computadoras para facilitar el intercambio de recursos. Estas primeras redes eran bastante simples y de baja complejidad. Sin embargo, la verdadera revolución de la intranet comenzó en la década de 1990 con la adopción masiva del Protocolo de Internet (IP).

En los años 90, según Reilly (2007). la intranet comenzó a ganar relevancia como una herramienta esencial para las empresas. Las primeras versiones de las intranets eran mayormente estáticas, y su función principal era permitir el intercambio de documentos y recursos dentro de la organización. Sin embargo, con el tiempo, las intranets comenzaron a incorporar funciones más

dinámicas, como foros de discusión, sistemas de administración de contenido (CMS) y aplicaciones dedicadas.

Con la llegada del nuevo milenio, las intranets empezaron a incorporar características más avanzadas, influenciadas por la Web 2.0, que se enfocaba en mejorar la interactividad y colaboración en línea. Según McAfee (2013), esta transición transformó las intranets en plataformas más dinámicas y orientadas al usuario, con capacidad de búsqueda y crecimiento en las redes sociales.

Con el aumento de los dispositivos móviles y la creciente demanda de acceso remoto, tal y como lo indica Según Vértiz (2023), las intranets han evolucionado hacia plataformas más accesibles y flexibles. El uso de soluciones en la nube y herramientas de inteligencia artificial permite mejorar la eficiencia operativa al facilitar el acceso desde distintos dispositivos y ofrecer análisis de datos que sean útiles para la toma de decisiones.

En los últimos años se incluye la inteligencia Artificial transformando las intranets la cual pasa de ser una experiencia simple a una más dinámica personalizada como lo sugiere Rubín, (2024). Lo que permite a las empresas anticiparse a las adversidades y a cualquier necesidad dentro de la organización, Se basa en analizar grandes volúmenes de datos, incluye la generación de patrones, tendencias que complementan la experiencia humana y ayudan en la toma de decisiones.

Tabla 2 Línea de tiempo de la evolución de la intranet

Año	Desarrollo	Referencia
1960-1990	<b>Creación de ARPANET:</b> Primer antecedente de las redes modernas. Desarrollado para la comunicación en universidades e investigación.	<i>Reilly (2007)</i>
1990	<b>Primeras Intranets:</b> Uso de redes locales (LAN) para la comunicación interna básica en empresas. La intranet era estática, utilizada principalmente para compartir archivos.	<i>Franklin, Jhimmy, Toala Arias (2021)</i>
2000-2010	<b>Web 2.0 y Funciones de Colaboración:</b> La intranet evolucionó hacia una plataforma más dinámica con funciones de colaboración en tiempo real (blogs, foros).	<i>Reilly (2007)</i>
2010-2020	<b>Integración de la IA y Nube:</b> La IA comienza a integrarse para mejorar la personalización, la búsqueda inteligente y la automatización de procesos repetitivos. La nube permite el acceso remoto.	<i>McAfee (2013)</i>
2020-Presente	<b>Intranets Autónomas y Análisis de Datos:</b> Las intranets se convierten en plataformas autónomas que gestionan tareas, asignan recursos y analizan datos para la toma de decisiones.	<i>Vertiz (2023)</i>

## 4.2 Marco conceptual

### 4.2.1 Intranet

Como lo mencionan los autores He, J., Bobbert, F., & Scheerder, S. (2024). En su participación en la conferencia internacional sobre guerra cibernética, la definen como una red privada interna de una organización que utiliza tecnologías de internet (como el protocolo IP) para compartir recursos, documentos y servicios entre sus miembros. Además, la intranet actúa como una plataforma para mejorar la interacción y colaboración dentro de la empresa, dado que centraliza la información de manera accesible para todos los empleados, lo que optimiza el flujo de comunicación interna.

También tenemos el concepto de la revista gestión de la información donde se identifica como una herramienta que puede mejorar la gestión del conocimiento organizacional. Dauda, A., & Akingbade, J. (2023). señalan que la intranet también se presenta como una herramienta estratégica para la mejora en la gestión del conocimiento organizacional. Al integrar sistemas de gestión de documentos, bases de datos y aplicaciones colaborativas, la intranet permite una eficiente recopilación, almacenamiento y distribución del conocimiento dentro de la organización. De este modo, se convierte

en un instrumento clave para fomentar la toma de decisiones informadas, acelerar procesos de aprendizaje y fortalecer la innovación, al hacer más accesibles las mejores prácticas y conocimientos adquiridos a lo largo del tiempo. Esto, a su vez, mejora la competitividad y la adaptabilidad organizacional en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

Las intranets han adquirido una creciente relevancia dentro de las organizaciones, tanto en el sector público como en el privado, debido a su capacidad para conectar a los empleados, incluso cuando se encuentran distribuidos geográficamente. Estas plataformas, conocidas como redes internas privadas, están basadas en tecnologías de Internet y están diseñadas para fortalecer la comunicación y la colaboración interna entre los distintos niveles y áreas de una empresa como si fuera un Google empresarial, esto mencionado en el libro *¿Simplemente una máquina de hacer negocios?* De Schönian, (2022). También se relaciona como la herramienta ha evolucionado más allá de simples portales de información. Gracias a la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el análisis de datos y el acceso en la nube, logrando transformar la experiencia y el ambiente colaborativo.

#### ***4.2.2 Comunicación empresarial***

Según Lalaleo-Analuisa (2023), es vital para el éxito organizacional al construir relaciones internas y externas sólidas. Facilita la transmisión clara de información y objetivos, alineando esfuerzos y fortaleciendo la imagen corporativa a través de una transmisión clara y oportuna de la información, se refuerza la cultura organizacional y se consolida una imagen institucional coherente y confiable frente a los diferentes públicos de interés. Además, la autora enfatiza que una buena comunicación contribuye directamente al fortalecimiento de la identidad corporativa y a la generación de confianza, tanto dentro del equipo de trabajo como en las relaciones con clientes, proveedores y aliados estratégicos.

De manera similar, Llanos (2021) la define como un flujo fundamental de mensajes dentro y fuera de la empresa que con una gestión eficaz de la información contribuye al logro de objetivos, mejora la coordinación interna y las relaciones con el entorno. Esta perspectiva resalta su carácter sistémico y transversal, ya que no solo se limita a los canales formales, sino que también incluye interacciones informales que influyen en la toma de decisiones y en el clima laboral, en consecuencia, permite a las organizaciones adaptarse mejor a los cambios, responder con mayor agilidad a los desafíos del entorno y avanzar hacia el cumplimiento de sus metas institucionales.

La comunicación empresarial es explicada por Fernández, (2022). como un fenómeno complejo que se manifiesta en múltiples niveles y contextos, la cual forma parte de una clasificación más amplia que incluye la comunicación interpersonal, grupal, mediática donde no es solo una herramienta funcional sino un componente esencial en la gestión moderna, adaptado nuevas formas y entornos comunicativos que responden a la evolución tecnológica, cultural y social del mundo contemporáneo.

Otra perspectiva relevante de la comunicación organizacional es el reto que enfrentan las empresas al transmitir su compromiso con la sostenibilidad en un entorno cada vez más digital y conectado. En la actualidad, las redes sociales y las plataformas digitales exigen a las organizaciones una comunicación auténtica, coherente y transparente que logre generar confianza entre sus públicos. Como lo señala Castro L. S. (2023), las empresas deben ser conscientes de estos cambios en los hábitos de consumo de información y adoptar estrategias comunicativas que respondan a las nuevas dinámicas sociales, promoviendo mensajes que reflejen verdaderamente sus valores y acciones sostenibles.

### **4.2.3 Información centralizada**

Según Hernández (2024), la información centralizada se define como la unificación de los datos fundamentales de una empresa en una plataforma única, lo cual permite un mayor control, trazabilidad y eficiencia en el acceso y uso de los recursos informativos. Esta concentración de datos no solo facilita su almacenamiento, sino que también permite una mejor organización del conocimiento institucional, reduciendo redundancias y errores derivados de la dispersión de la información.

En una línea similar, Díaz-Pinzón, ORCID y Espinosa Moreno (2022) afirman que la gestión centralizada de la información implica integrar y administrar los datos clave de una organización dentro de un sistema consolidado. Este enfoque tiene como propósito reunir información que habitualmente se encuentra fragmentada en diferentes áreas funcionales, como recursos humanos, finanzas, operaciones o atención al cliente, en una única fuente estructurada. De esta manera, se busca proporcionar una visión global e integral del negocio, que facilite la toma de decisiones estratégicas, optimice los procesos internos y fortalezca la coordinación entre departamentos. Además, este modelo contribuye significativamente a la estandarización de procedimientos y a la creación de un repositorio común de conocimiento, lo que representa una ventaja competitiva en contextos empresariales altamente dinámicos. Por lo tanto, la centralización de la información no solo responde a una necesidad tecnológica, sino que se convierte en un pilar para la transformación digital y la eficiencia organizacional.

Por otro lado, la UNESCO (2024) señala que el acceso equitativo a los contenidos y la centralización de la información contribuyen a fortalecer los procesos de adaptación organizacional. Esto permite una gestión más abierta e integradora de la información, promoviendo entornos inclusivos y accesibles para todos los miembros de una organización.

Desde una perspectiva estratégica, la centralización de la información en el entorno digital como lo plantean Guo y Polak (2024), se apoya en el uso de análisis inteligentes y en la integración del Internet de las Cosas. Este enfoque permite unificar servicios y procesos dentro de un entorno digital más ágil, colaborativo y orientado al crecimiento, lo que favorece significativamente la eficiencia operativa. De esta manera, la centralización no solo optimiza la gestión organizacional, sino que también se convierte en un motor de generación de valor empresarial, respaldado por datos centralizados y capacidades predictivas avanzadas.

#### **4.2.4 BPO**

Según (Gartner, S.F.) el Business Process Outsourcing (BPO) es una práctica empresarial en la que una organización contrata a un proveedor externo para ejecutar ciertos procesos de negocio, con el objetivo de concentrarse en sus actividades principales y aumentar la eficiencia operativa.

Por otra parte, (TechTarget., 2023) explica que el BPO incluye funciones de back office como contabilidad, recursos humanos o tecnología, y de front office como atención al cliente, ventas o marketing. Además, este modelo puede implementarse tanto dentro del país (onshore) como en el extranjero (nearshore u offshore), dependiendo de la estrategia y las necesidades de la empresa.

En general el BPO se considera una estrategia empresarial que permite a las organizaciones optimizar recursos, reducir costos y mejorar su productividad mediante la tercerización de procesos. Este modelo ofrece acceso a talento humano especializado y a tecnología avanzada, lo que contribuye al

fortalecimiento operativo de las empresas. No obstante, su éxito depende de una adecuada gestión del proveedor y de un control constante sobre la calidad y el cumplimiento de los servicios contratados, garantizando así la eficiencia y la trazabilidad en cada proceso.

### **4.3 Marco contextual**

El acelerado avance tecnológico ha llevado a las organizaciones de todos los sectores a replantear la forma en que gestionan el conocimiento interno, buscando herramientas que faciliten la colaboración y el acceso a la información en todas sus áreas, desde talento humano hasta operaciones, pasando por áreas financieras y administrativas.

Un caso internacional destacado es la implementación y mantenimiento de la intranet de Porvoo en Finlandia, desarrollada sobre la plataforma Microsoft 365, Según Camden, (2024), este proyecto se enmarca en el sector público, enfocado específicamente en la administración municipal. Para su ejecución, se adoptó una metodología basada en los sitios de comunicación modernos de SharePoint Online y las conexiones de la plataforma Viva, lo que permitió una gestión más eficiente de la comunicación interna y la colaboración entre las diferentes áreas.

Otro estudio realizado en Etiopía, específicamente en la Universidad Arba Minch, analizó la migración de su intranet tradicional a una plataforma basada en la nube, la investigación fue realizada por Tona, A. A., & Sharma, D. P., (2020) Resaltan la desactualización de sus sistemas de comunicación interna en el cual adoptaron un enfoque no solo mejoraría el rendimiento de la intranet, sino que

también permitiría actualizar sus características para hacerla más eficiente y adaptada a las necesidades actuales.

Otro reporte reciente es el artículo de Simplr's (2025), enfocado en la comunicación interna y experiencia del empleado en organizaciones empresariales en el cual se compara organizaciones con intranets modernas con aquellas sin plataformas optimizadas, identificando que las que tienen intranets bien diseñadas reportan mejores niveles de compromiso, productividad y alineación interna.

En el sector salud en una organización multinacional Withum (2025), expone como se implementó una intranet usando la herramienta de Microsoft 365, teniendo como resultado mejoras internas especialmente entre sedes ubicadas en distintas regiones lo que permitió una mayor coherencia organizacional y una mejor distribución de la información entre los equipos médicos y administrativos

#### **4.4 Marco Legal**

Al momento de implementar una intranet corporativa es fundamental cumplir con las leyes nacionales, las normas internacionales y las políticas internas de la organización para proteger adecuadamente la información de los empleados. En Colombia, la Ley 1581 de 2012 establece las reglas para el manejo de datos personales, definiendo cómo deben ser recolectados, almacenados, utilizados y protegidos (Congreso de Colombia, 2012).

Dado que la intranet administrará información sensible como solicitudes de colillas de pago, actualizaciones de datos personales y comunicaciones internas, es importante garantizar la privacidad y el acceso controlado a esos datos. De manera complementaria, la Norma ISO/IEC 27001 ofrece un

marco internacional para gestionar la seguridad de la información, ayudando a identificar riesgos, implementar controles y proteger los sistemas frente a amenazas (ISO/IEC, 2013).

Además, Metis BPO cuenta con sus propias políticas internas sobre tratamiento de información y privacidad, las cuales establecen procedimientos claros para el manejo de los datos de empleados y clientes, regulando aspectos como la autorización para el uso de información, las medidas de seguridad necesarias y los protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad.

Por otra parte, la Ley 527 de 1999 reconoce la validez legal de los documentos electrónicos y de las firmas digitales en Colombia, lo cual permite que, a través de la intranet, se puedan realizar trámites como la firma de documentos laborales, solicitudes de permisos y gestiones administrativas internas (Congreso de Colombia, 1999). Esta posibilidad no solo optimiza los procesos internos, sino que también contribuye a la digitalización segura de los trámites.

La aplicación de la Norma ISO/IEC 27001 en estos procedimientos asegura que los documentos electrónicos cuenten con medidas adecuadas de autenticación, control de acceso y trazabilidad. Finalmente, las normas internas de Metis BPO refuerzan este marco de protección, promoviendo buenas prácticas en el uso de contraseñas, la actualización de permisos de acceso y la capacitación periódica de los empleados sobre el manejo seguro de la información. De este modo, al integrar las leyes nacionales, los estándares internacionales y las regulaciones internas.

Metis BPO garantiza que su intranet sea una herramienta confiable, respetuosa de los derechos de los usuarios y alineada con las exigencias actuales de transformación digital.

## **5. Diseño metodológico**

### **5.1 Línea institucional de investigación**

Esta investigación se enmarca en la línea de Innovaciones Sociales y Productivas, porque propone el desarrollo de una herramienta tecnológica que busca mejorar la forma en que se comunican los empleados dentro de la empresa Metis BPO. La creación de una intranet no solo ayuda a organizar mejor la información y ahorrar tiempo en procesos internos, sino que también fortalece el trabajo en equipo, la relación entre las personas que trabajan en la organización y hace parte de una herramienta digital.

Según Macetas Porras, (2024) la comunicación organizacional es fundamental, crear relaciones y facilitar la interacción continua entre los colaboradores de la organización. La implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la comunicación organizacional puede contribuir significativamente al éxito empresarial.

### **5.2 Eje investigativo del programa**

Programa administración de empresas - Gestión estratégica para la globalidad

### **5.3 Enfoque de la investigación**

El enfoque de esta investigación es mixto, debido a que combina técnicas cuantitativas y cualitativas con el fin de analizar los niveles de aceptación y adopción de una intranet como alternativa

para el fortalecimiento de la comunicación interna y optimización la gestión de la comunicación en la empresa Metis BPO. Este enfoque nos permite no solo medir las percepciones y actitudes de los colaboradores, sino también comprender a profundidad las dinámicas internas de la organización. Para ello, se analizarán los siguientes aspectos:

**Factores que facilitan u obstaculizan la adopción de la intranet por parte de los empleados:**

La motivación de los empleados y la organización del trabajo.

La capacidad de los empleados para descubrir y apropiarse de las funcionalidades de la intranet.

**Impacto de la intranet en la experiencia laboral de los colaboradores:**

Cómo la intranet facilita que los asesores accedan a recursos y herramientas sin salir del entorno corporativo

**Rol de la intranet en la gestión de la información organizacional:**

Cómo la intranet fortalece el intercambio de información entre los colaboradores

**Factores clave para una implementación exitosa de la intranet**

Importancia de la participación y apropiación de los colaboradores en el proceso de implementación

Necesidad de alinear la intranet con las estrategias y objetivos organizacionales

#### **5.4 Alcance de la investigación**

El alcance de la investigación es descriptivo, ya que se orienta a la aceptación y adopción de la intranet para la mejora de la comunicación interna en la empresa Metis BPO. El propósito es identificar las principales debilidades en los canales de comunicación utilizados actualmente y a partir de los

resultados, proponer una intranet corporativa que responda a las necesidades de los colaboradores y contribuya al fortalecimiento de la comunicación interna.

Este estudio permite recopilar información concreta sobre las percepciones, experiencias y prácticas comunicativas entre la empresa y sus asesores. Esto lo hace apropiado para construir un diagnóstico realista de la situación actual en la compañía. En este contexto, la investigación no solo busca describir el estado de la comunicación interna, sino también comprender cómo los colaboradores se relacionan con la propuesta de una intranet, qué tan dispuestos están a incorporarla en su rutina laboral y en qué condiciones esta solución puede contribuir de manera positiva a la gestión de la información y al fortalecimiento de la comunicación organizacional.

Según Guevara Alban, (2020), los estudios descriptivos permiten identificar patrones o comportamientos específicos. Este enfoque es fundamental para obtener información clara, estructurada y comparable, la cual facilita la comprensión del entorno estudiado y orienta a la toma de decisiones.

### **5.5 Población y muestra**

Se realizará un muestreo no probabilístico por conveniencia, a 20 asesores de Metis BPO. Estos asesores desempeñan funciones operativas en servicio al cliente de manera continua en su jornada laboral, a través de canales de comunicación de llamadas entrantes y salientes. Teniendo en cuenta la importancia de sus labores, los asesores deben permanecer conectados a sus puestos de trabajo

durante todo el turno, lo que limita significativamente la disponibilidad para participar en reuniones o espacios de información organizacional.

## **5.6 Instrumentos de recolección de datos**

Como parte del proceso investigativo, se elaboró una encuesta estructurada dirigida a 20 asesores de Metis BPO. Este instrumento tiene como propósito recolectar información que permita identificar la percepción de los colaboradores frente a los canales de comunicación interna que tiene actualmente la compañía, evaluar su nivel de satisfacción con dichos medios y conocer su disposición frente a la implementación de una intranet corporativa.

La encuesta está compuesta por preguntas cerradas de selección única, lo que facilita la sistematización de la información permitiendo realizar un análisis estadístico claro y ordenado. Este tipo de instrumento es adecuado para identificar tendencias generales y sustentar decisiones organizacionales con base a los datos recolectados.

El cuestionario fue diseñado en formato digital mediante la plataforma Microsoft Forms, garantizando un acceso ágil y seguro para los asesores. Puede ser consultado a través del siguiente enlace:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=64W6sVOiZ0Se6NT47U3zAOGV-8gDzw9At9ElibLVb7hUMIAyNzcyM05NTzdCQVNYQURJMFbTTTRYUi4u>

En este mismo orden de ideas el enfoque de la investigación será de carácter cualitativo, fundamentado en un análisis de contenido documental. Este análisis se apoyará en la revisión de experiencias y beneficios obtenidos en otras empresas que han implementado sistemas de información, con el propósito de identificar aprendizajes y referentes aplicables al caso de Metis BPO.

### **5.7 Análisis de la información**

Para la medición de los datos obtenidos se les realizará un tratamiento mediante la herramienta Excel, lo que permitirá calcular frecuencias y escala de color. Esta técnica permite resaltar visualmente los valores más altos o bajos dentro de un rango de respuestas, lo que ayuda a identificar el punto de vista por parte de los asesores de la empresa frente a las variables planteadas.

Según Machuca Yaguana, (2023) utilizar métodos como las escalas de color en Excel ayuda a facilitar la interpretación y el análisis de datos, especialmente cuando se usan escalas tipo Likert. Estas herramientas hacen que el proceso de análisis sea más claro y eficiente en investigaciones aplicadas.

### **5.8 Consideraciones éticas**

De acuerdo con la Superintendencia de Industria y Comercio (2023), toda recolección de datos personales debe estar precedida por una autorización expresa del titular, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012. Por ello, Metis BPO firmará un documento en el que se autoriza el uso académico de la información recolectada, asegurando la confidencialidad, el anonimato de los participantes y el cumplimiento de los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad y seguridad. (ver Anexo A)

## 5.9 Plan de acción

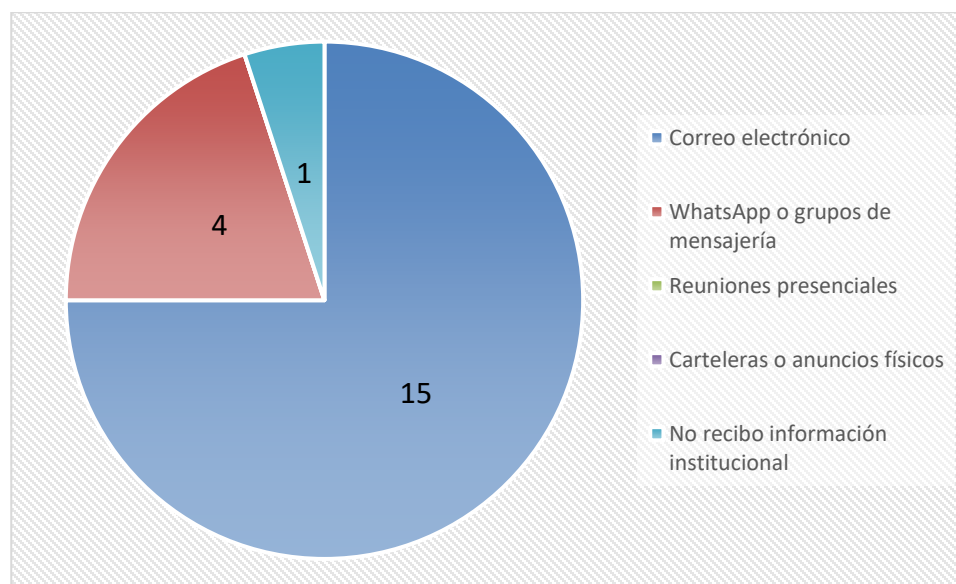
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	FUENTES DE INVESTIGACIÓN	RESULTADOS
Analizar las funcionalidades de herramientas tecnológicas empleadas en las actividades de comunicación interna en empresas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Elaboración de ecuación de búsqueda</li> <li>2.Elección de la herramienta tecnológica</li> <li>3. Consulta sobre las funcionalidades</li> </ol>	Ficha bibliográfica	Secundaria	Listado y descripción de funcionalidades más relevantes según las herramientas tecnológicas identificadas
Identificar las necesidades operativas y el flujo de información en los procesos de comunicación interna en BPO para el diseño de una intranet corporativa.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consulta sobre los procesos de comunicación interna</li> <li>2. Elaboración y aplicación de encuesta a los empleados</li> <li>3. Recolección y análisis de la información obtenida</li> </ol>	Encuesta	Primaria	Diagnóstico de necesidades y mapa del flujo de información interna en la empresa
Desarrollar una propuesta de intranet para Metis BPO que permita el fortalecimiento en la comunicación interna de la compañía y gestión de información por parte de los empleados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de buenas prácticas en otras organizaciones</li> <li>2. Funcionalidades</li> <li>3. Diseño del esquema</li> </ol>	Ficha bibliográfica	Secundaria	Esquema de la propuesta para la intranet en Metis BPO

Tabla 3 Plan de acción

## 6. Resultados

1. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para recibir información institucional en la empresa?

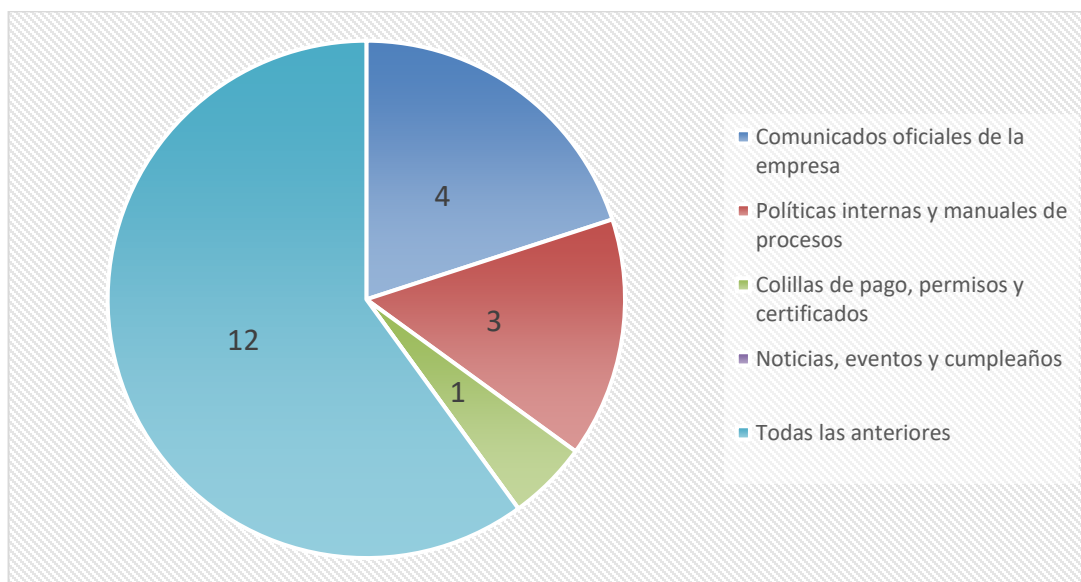
Figura 2 Información Institucional.



Los resultados indican que el correo electrónico es el medio predominante para la difusión de información institucional en la empresa, siendo utilizado por la mayoría de los colaboradores. Es relevante destacar que medios tradicionales como reuniones presenciales o carteleras físicas no son considerados para recibir información con frecuencia, teniendo en cuenta que para este aspecto no se obtuvieron resultados.

2. ¿Qué tipo de información considera más importante tener disponible de forma rápida y organizada?

Figura 3 Tipo de Información Importante.



La mayoría de los Colaboradores (12), consideran que es fundamental contar con acceso rápido y organizado a todo tipo de información institucional, incluyendo comunicados oficiales, políticas internas, documentos laborales y eventos. Esto evidencia la necesidad de centralizar y facilitar el acceso a la información en general., mientras que las noticias, eventos y cumpleaños no fueron priorizados por ningún colaborador.

Las preguntas comprendidas entre el número 3 y 16 de la encuesta fueron formuladas utilizando una escala de Likert, la cual permite medir el nivel de satisfacción, percepción o necesidad de los encuestados respecto a diversos aspectos de la comunicación organizacional. Esta escala está compuesta por cinco niveles de respuesta:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Indiferente / Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

En la Figura 4 se ilustran los resultados de los ítems relacionados con la percepción de la comunicación dentro de la organización. Este bloque de preguntas busca conocer la opinión de los colaboradores acerca de la claridad, oportunidad y efectividad de los canales de comunicación actuales, así como su apertura hacia el uso de una plataforma digital interna.

**Figura 4** Nivel de Percepción de la comunicación.

Entiendo para qué sirve la intranet en una empresa.

He usado alguna vez una plataforma interna (como una intranet) en otra empresa o entorno educativo.

Me considero una persona que se adapta fácilmente al uso de nuevas tecnologías en el trabajo.

Creo que una intranet es útil para acceder a información en cualquier momento.

Me sentiría cómodo(a) usando una plataforma digital interna en Metis BPO como medio de comunicación.

En la empresa hay dificultades para recibir información clara y oportuna por los canales actuales.

Con frecuencia tengo que recurrir a compañeros o líderes para encontrar información básica (como políticas o comunicados de la empresa).

Considero que los medios actuales (correo, WhatsApp, reuniones) no son suficientes para mantenernos informados.

Sería útil tener un lugar digital único donde se pueda consultar toda la información relevante de la empresa.

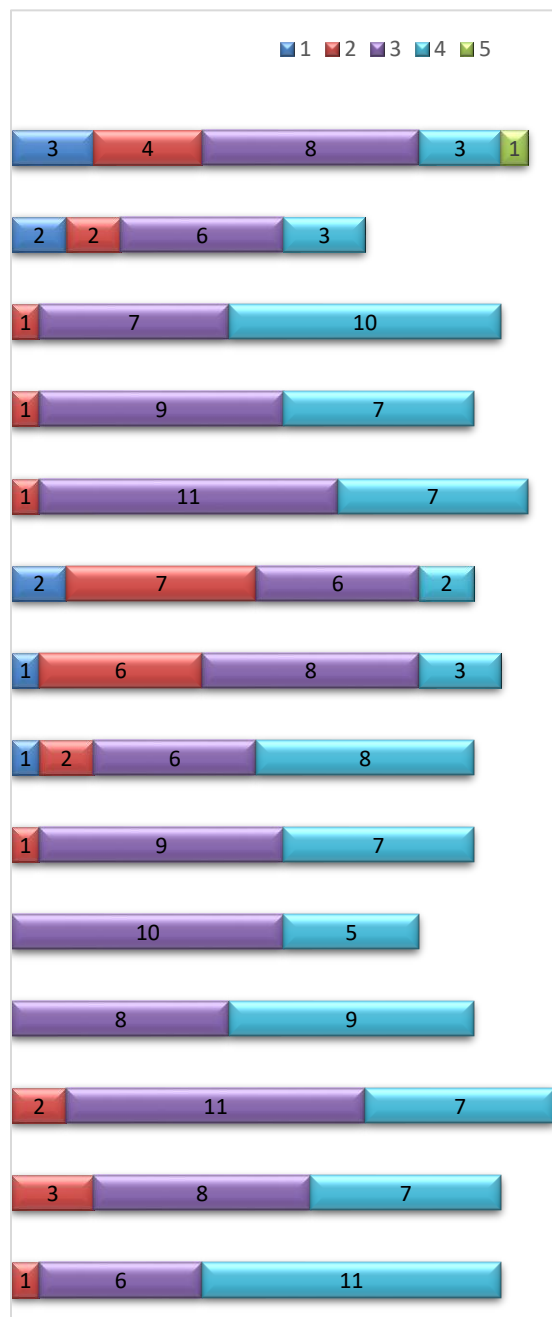
Considero que una intranet puede mejorar la comunicación entre áreas de la empresa.

Me gustaría que la empresa implemente una intranet para centralizar información.

Estoy dispuesto(a) a capacitarme para aprender a usar una intranet.

Creo que una intranet puede ayudar a mejorar la comunicación.

Confío en que una plataforma interna bien diseñada puede hacer más eficiente la gestión de información en Metis BPO.



Los resultados reflejan una actitud mayoritariamente positiva hacia la implementación y uso de una plataforma interna como una intranet en Metis BPO.



La matriz de correlaciones muestra, en términos generales, un patrón de relaciones positivas y de magnitud moderada–alta entre la mayoría de los ítems, especialmente entre las preguntas asociadas a la actitud hacia la tecnología y la aceptación de la intranet. Destaca el fuerte vínculo entre Q3 (me adapto fácilmente al uso de nuevas tecnologías) y Q5 (me sentiría cómodo usando una plataforma digital interna), así como con Q4 (creo que una intranet es útil para acceder a información). Esto indica que quienes se perciben más competentes tecnológicamente son también quienes expresan mayor comodidad y utilidad percibida frente a la intranet, lo que sugiere un perfil claro de usuarios más posibles a la adopción de este tipo de herramientas.

Asimismo, se observa un bloque de correlaciones altas entre los ítems que miden la percepción de utilidad y beneficios de la intranet: Q9 (utilidad de un lugar digital único), Q10 (mejora de la comunicación entre áreas), Q11 (deseo de que se implemente la intranet), Q13 (mejora de la comunicación en general) y Q14 (confianza en que una plataforma interna mejora la gestión de la información). Estas preguntas se relacionan fuertemente entre sí, lo que evidencia un núcleo consistente de actitudes favorables: cuando el colaborador considera útil centralizar la información, también tiende a confiar en la capacidad de la intranet para mejorar tanto la comunicación como la eficiencia en la gestión de datos.

En cuanto a la percepción de los canales actuales, Q8 (los medios actuales no son suficientes) presenta correlaciones elevadas con Q9 y Q13, lo que sugiere que quienes perciben mayores limitaciones en el correo, WhatsApp o reuniones son precisamente quienes ven con mejores ojos la creación de una intranet y su impacto en la comunicación. Por otro lado, algunos ítems presentan correlaciones bajas o incluso negativas (marcados con “X” en la gráfica), especialmente los relacionados con recurrir a compañeros o líderes para obtener información (Q7), lo que indica que estas experiencias no siempre se traducen directamente en una mayor confianza en la solución propuesta. En conjunto, la

gráfica respalda la idea de que existe una base sólida de aceptación potencial de la intranet, fuertemente asociada a la disposición tecnológica de los colaboradores y a la percepción de necesidad de mejorar los canales de comunicación internos.

## **6.1 Resultados**

### **Analizar las funcionalidades de herramientas tecnológicas empleadas en las actividades de comunicación interna en empresas**

El análisis de las herramientas tecnológicas aplicadas a la comunicación interna permitió reconocer su papel esencial en la gestión empresarial y en la optimización del flujo de información. Según Franklin (2021), en entornos organizacionales cada vez más dinámicos y competitivos, resulta indispensable contar con sistemas de comunicación ágiles, seguros y efectivos. En este contexto las plataformas digitales se convierten en un recurso estratégico, ya que facilitan la interacción entre colaboradores, fortalecen la participación y contribuyen al desarrollo de una cultura organizacional más sólida.

Entre las funcionalidades más relevantes identificadas se encuentra la centralización de la información, la cual evita la dispersión de datos y la pérdida de documentos. Tal como señala McAfee, (2013) los repositorios digitales como las intranets o las plataformas colaborativas garantizan el acceso en tiempo real, aportando a la trazabilidad de la información y a la construcción de memoria organizacional.

Otra funcionalidad destacada es la comunicación bidireccional, que, de acuerdo con García, Cabrero y Meneses (2021), no solo permite transmitir lineamientos desde la dirección hacia los colaboradores, sino también fomentar la retroalimentación de los equipos operativos hacia los niveles administrativos. Este tipo de intercambio aporta cercanía entre áreas y fortalece una cultura organizacional más participativa.

Asimismo, la automatización de procesos internos constituye un aporte fundamental, algunas funcionalidades como la gestión de solicitudes, permisos, novedades administrativas o reportes técnicos reducen los tiempos de respuesta y previenen reprocesos, lo que impacta directamente en la percepción de eficiencia de los colaboradores. En esta misma línea, Castro (2024) sostiene que las plataformas tecnológicas también favorecen la gestión del talento humano, pues facilitan socialización de políticas y lineamiento de los empleados con los objetivos estratégicos de la organización.

No obstante, persisten retos. Plaza (2025 s. f ) advierte que la resistencia al cambio, la falta de formación en el uso de nuevas herramientas y la ausencia de una visión estratégica clara pueden dificultar su adopción. Sin embargo, las organizaciones que superan estas barreras logran beneficios significativos en términos de eficiencia, productividad y clima laboral.

En conclusión, las herramientas tecnológicas de comunicación interna representan un componente esencial en las organizaciones, su valor va más allá de la transmisión de información. Para el caso de Metis BPO, la implementación de una intranet corporativa se proyecta como una alternativa estratégica que permitiría centralizar la información, mejorar la gestión de solicitudes y optimizar la interacción entre colaboradores, generando así una ventaja competitiva en un entorno empresarial en constante transformación.

## **6.2 Resultados**

### **Identificar las necesidades operativas y el flujo de información en los procesos de comunicación interna en BPO para el diseño de una intranet corporativa.**

En relación con el objetivo de identificar las necesidades operativas y el flujo de información en los procesos de comunicación interna en un BPO para el diseño de una intranet corporativa, la figura 6

presenta la síntesis de los principales aspectos encontrados sobre las funcionalidades y retos de la comunicación interna apoyada en herramientas tecnológicas.

En la figura se distinguen cinco categorías clave: centralización de la información, comunicación bidireccional, automatización de procesos internos, gestión del talento humano y resistencia al cambio. Estas dimensiones muestran, por un lado, la necesidad de contar con una plataforma que concentre la información y facilite el intercambio entre directivos y colaboradores y, por otro, la importancia de acompañar el proceso con estrategias de formación y gestión del cambio para favorecer la adopción de la intranet. En conjunto, estos elementos orientan los requerimientos funcionales que debe contemplar la intranet corporativa para responder de manera efectiva a las necesidades operativas del contexto BPO.

Figura 6 funcionalidades y retos en la comunicación interna mediante herramientas tecnológicas



### 6.3 Resultados

**Desarrollar una propuesta de intranet para Metis BPO que permita el fortalecimiento en la comunicación interna de la compañía y gestión de información por parte de los empleados.**

Con el propósito de fortalecer la comunicación interna y optimizar la gestión de la información, se plantea la siguiente propuesta de intranet corporativa para Metis BPO. La intranet se plantea como una plataforma centralizada, segura y de fácil acceso, que integre los procesos organizacionales y brinde a los colaboradores un canal confiable para interactuar, informarse y gestionar trámites internos.

La propuesta contempla tres componentes principales:

**Gestión de la comunicación interna:** un espacio dinámico para la publicación de noticias, comunicados, circulares, reconocimientos y tableros de anuncios, con el fin de mantener informados a los empleados en tiempo real.

**Gestión documental:** repositorios digitales con control de versiones para manuales, políticas, formatos y demás documentos corporativos, garantizando trazabilidad y actualización permanente.

**Servicios de autogestión:** módulos diseñados para trámites administrativos frecuentes, como solicitudes de permisos, licencias, novedades laborales y soporte tecnológico, lo que reducirá tiempos de respuesta y reprocesos.

En términos estratégicos, la propuesta de intranet busca convertirse en un eje articulador de la cultura organizacional, fomentando la transparencia, la integración de equipos y la eficiencia en los procesos. Con su implementación, Metis BPO no solo avanzará en la transformación digital, sino que

también consolidará un entorno de trabajo colaborativo y orientado a la innovación, aspectos fundamentales para el fortalecimiento de su competitividad en el sector BPO.

El diseño de la propuesta de intranet surge como respuesta directa a las necesidades detectadas. La plataforma integra módulos de gestión documental, espacios de autogestión, comunicación organizacional y herramientas colaborativas que se alinean con las tendencias señaladas por Rubín (2024) y Simpplr (2025), donde se enfatiza la importancia de una intranet moderna, accesible y personalizada. La propuesta se proyecta como un instrumento estratégico para impulsar la digitalización y fomentar una cultura organizacional participativa en Metis BPO.

A continuación, se comparten las imágenes que muestran la propuesta realizada, con el fin de complementar la descripción del proyecto y evidenciar su desarrollo.

Figura 7 Propuesta intranet

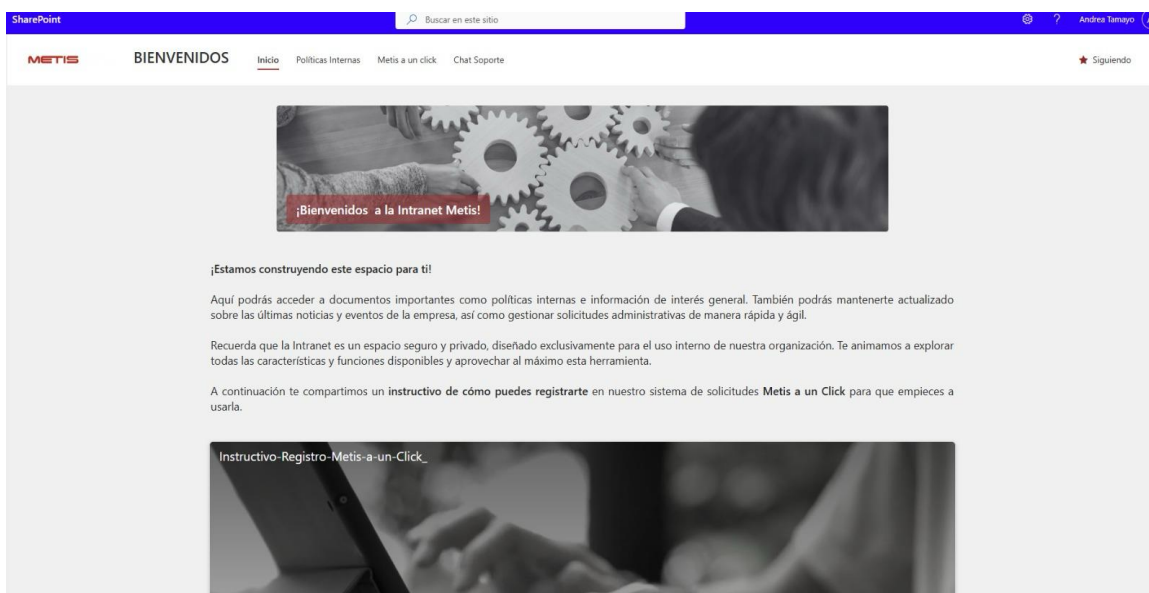


Figura 8 Propuesta intranet

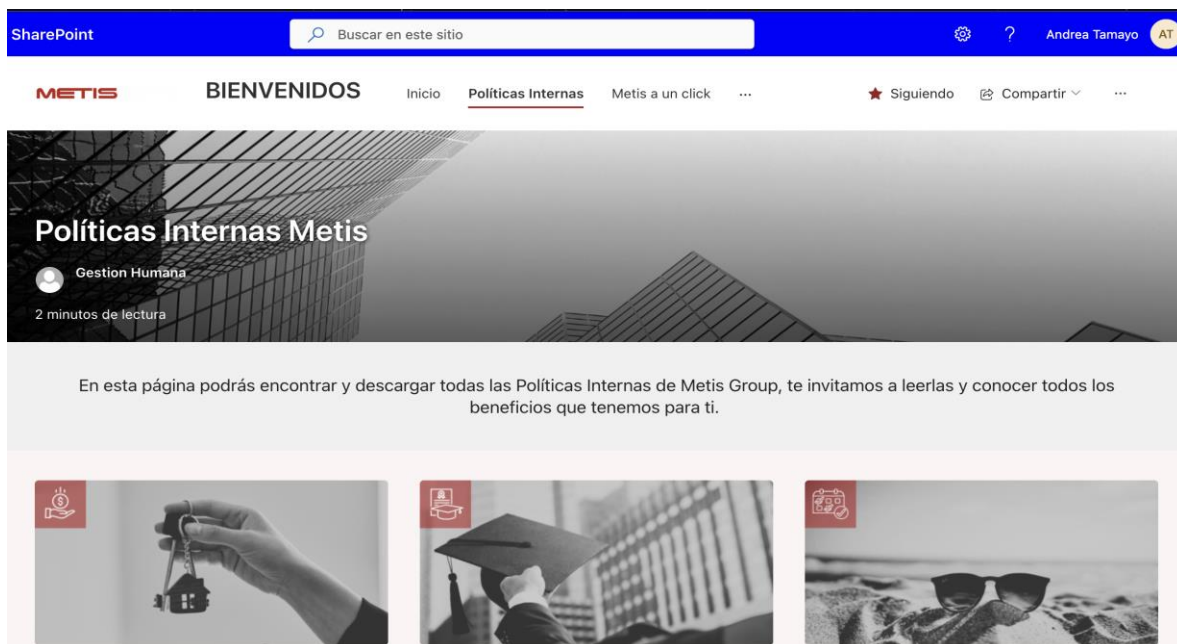


Figura 9 Propuesta intranet

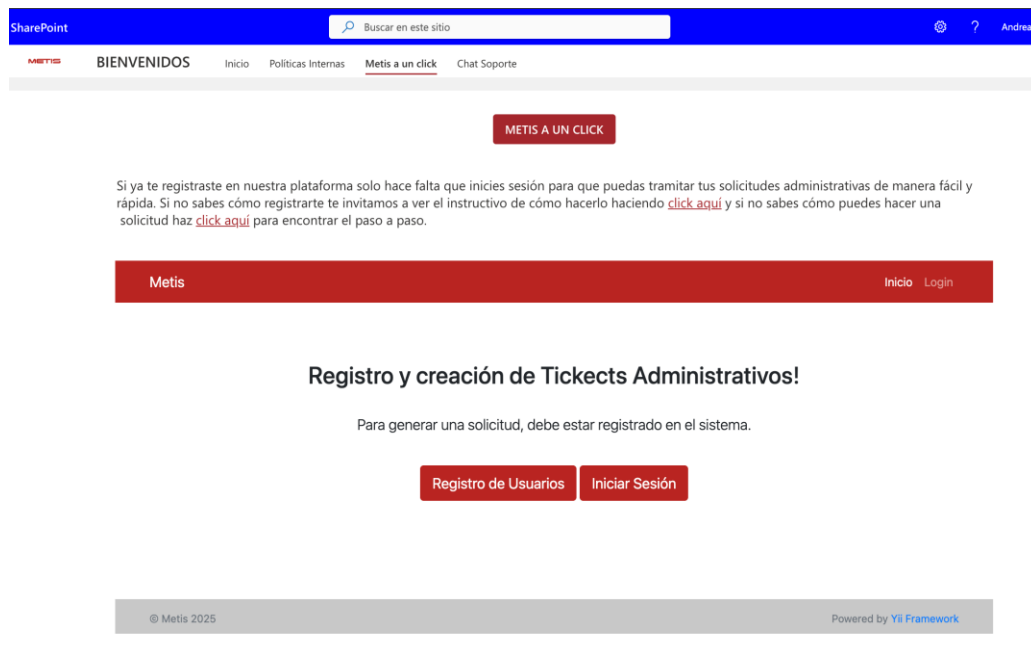


Figura 10 Propuesta intranet

**Gestión Humana**

- Certificados Laborales
- Certificado de afiliación a Seguridad Social
- Solicitud de contratación
- Reconocimiento nuevo miembro de la familia
- Reconocimiento compra vivienda
- Solicitud terminación contrato
- Paz y Salvo
- Llamados de atención
- Descargos
- Libranzas
- Convenios
- Otroval Laboral
- Cambio EPS
- Inclusión beneficiarios

**Nómina y Prestaciones Sociales**

- Certificados y retenciones
- Comprobantes de pagos de nómina
- Retiro de cuentas
- Consulta días de vacaciones
- Solicitud Vacaciones
- Licencias
- Día de la Familia
- Grupos Comunalidad Doméstica
- Permiso por rotación
- Incapacidades
- Suspensiones de contrato
- Consulta prima de servicios
- Cambio cuenta bancaria
- Cambio Centro de Costos
- Aplicación appoxys

**Seguridad y Salud en el Trabajo**

- Mantenimiento y reparaciones
- Reporte condiciones puesto de trabajo
- Dotación y elementos de protección personal
- Reporte de incidentes o accidentes de trabajo
- Reporte de condiciones inseguras
- Reporte de condiciones de salud
- Reporte embarazo
- Reporte avoso laboral
- Reporte casos COPASTT

**Compras y Proveedores**

- Solicitud de compra
- Solicitud Orden de compra
- Mantenimientos y reparaciones
- Viajes y anticipos de viajes
- Pólizas y seguros

**Contabilidad y Finanzas**

- Anticipos y legalizaciones
- Información relacionada con pagos
- Información relacionada con registros contables

**Inventarios y Logística**

- Solicitudes activos fijos
- Otras consultas

## 7 CONCLUSIONES

El análisis realizado muestra que la comunicación interna es un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, y resulta aún más importante en empresas del sector BPO, donde la coordinación y la eficiencia dependen de que la información fluya de manera rápida y clara.

En primer lugar, se concluye que las herramientas tecnológicas de comunicación interna ofrecen beneficios importantes, ya que permiten centralizar la información, facilitan la retroalimentación entre los equipos y reducen los tiempos en la gestión de solicitudes. Esto confirma que, cuando la tecnología se adapta a las necesidades de los empleados, contribuye directamente a fortalecer la cultura organizacional.

En segundo lugar, el diagnóstico aplicado a Metis BPO permitió identificar varias falencias en los procesos de comunicación, como la dispersión de datos, la duplicidad de tareas y las demoras en la gestión de solicitudes administrativas. Estas debilidades afectan la satisfacción de los colaboradores y la eficiencia de la operación, lo que hace evidente la necesidad de contar con una solución digital que unifique y estandarice los canales de comunicación.

Finalmente, la propuesta de intranet desarrollada en este trabajo representa un aporte estratégico para Metis BPO, porque responde a las necesidades encontradas y se ajusta a las tendencias actuales de transformación digital. Su implementación fortalecerá la transparencia, la participación y la integración entre áreas, generando un mejor clima laboral y aumentando la competitividad de la empresa.

Como trabajo futuro, se recomienda realizar un seguimiento continuo tras la implementación de la intranet para evaluar su impacto real en la comunicación interna y ajustar funcionalidades según las necesidades emergentes de los colaboradores. Asimismo, es importante planificar programas de

capacitación y acompañamiento para asegurar una adopción efectiva de la nueva plataforma y minimizar la resistencia al cambio.

Se sugiere también fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación y el uso constante de tecnologías digitales, promoviendo espacios de retroalimentación que permitan mejorar continuamente los procesos comunicativos.

Finalmente, se recomienda a Metis BPO incorporar indicadores de desempeño relacionados con la comunicación interna para medir la eficiencia y la satisfacción del personal, asegurando que la solución tecnológica contribuya de manera sostenible a los objetivos estratégicos de la empresa.

## REFERENCIAS

- Correa, V. Á. (2024). *Repositorio Digital TdeA*. Obtenido de Pregrado Trabajos de Grado:  
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/6673/Valentina%20Informe%20final%20V2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, L. A. (02 de 10 de 2024). MPLEMENTACIÓN DE INTRANET CORPORATIVO EN LA EMPRESA PORTO COMERCIO DEL CANTÓN PORTOVIEJO. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS.*, 6(6), 211-219. Obtenido de  
<https://editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/1271/1710>
- Plaza, B. L. (10 de 02 de 2025). *Centro Interamericano de Administraciones Tributarias*. Obtenido de Resistencia al cambio organizacional: Algunas causas y propuestas para manejarla.:  
<https://www.ciat.org/resistencia-al-cambio-organizacional-algunas-causas-y-propuestas-para-manejarla/>
- Metis Bpo. (s.f.). *Metis Bpo*. Obtenido de <https://metisbpo.com/>
- Colombia, G. d. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de Función Pública:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4276>
- Colombia, G. d. (s.f.). *Función Pública*. Obtenido de LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012:  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>
- NQA-ISO-27001-Guia-de-implantacion.pdf*. (s.f.). Obtenido de NQA-ISO-27001-Guia-de-implantacion.pdf: <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-27001-Guia-de-implantacion.pdf>
- Asociación Colombiana de BPO*. (s.f.). Obtenido de Asociación Colombiana de BPO:  
<https://www.bpro.org/que-es-el-sector-bpo>
- Luna, A. C. (2015). *Diseño Y Gestión De Intranets*. Málaga. Obtenido de <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/linkprocessor/plink?id=b4ac69e6-42d3-34d0-93ac-0cd858d6c630>.

Plaza, B. L. (2025). Obtenido de <https://www.ciat.org/resistencia-al-cambio-organizacional-algunas-causas-y-propuestas-para-manejarla/>

Guerrero Alvarado, M. (27 de 02 de 2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. Obtenido de <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>.

Amador, F. G. (2013). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=336634>

Cuello-Cojitambo, J. D., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (23 de 05 de 2022). *redalyc*. Obtenido de redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215022/576869215022.pdf>

HERNANDEZ, M. (30 de julio de 2024). *SciELO*. Obtenido de SciELO: [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-90752024000200020&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-90752024000200020&lang=es)

Llanos, M. V. (2021). *SciELO*. Obtenido de SciELO: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-33231997000100010&lang=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-33231997000100010&lang=es)

Lalaleo-Analuisa, F. C.-Z.-Y.-J. (2023). *ebSCO*. Obtenido de ebSCO: <https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/viewer/pdf/njiffm6mj>

Díaz-Pinzón, B. H., ORCID, M. T., & Espinosa Moreno, J. C. (2022). *proquest*. Obtenido de proquest: <https://www.proquest.com/docview/3099483647/abstract/1B44D548001E4B56PQ/1?accountid=48797&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Badenhorst, D., Barbour, G., McDonald, A., Gertenbach, W., & Buckinjohn, E. (2024). International Conference on Cyber Warfare and Security. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/3082337116/fulltext/D58126D209DC4DA9PQ/1?accountid=48797&sourcetype=Conference%20Papers%20&%20Proceedings>

Akinosho, G. A., Tella, A., & Onyancha, B. O. (2023). Intranet characteristics as determinants of intranet utilisation for knowledge management in Nigerian banks. *South African Journal of Information Management*; , 25, 1. Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/2787802159?OpenUrlRefId=info:xri/sid:summon&accountid=48797&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Luis Felipe Guerrero Vertiz, D. M. (16 de abril de 2023). *Repositorio Academico UPC*. Obtenido de

Obtenido de Plataforma Integral de Intranet con CMS :

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671622/Guerrero\\_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/671622/Guerrero_VL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

McAfee. (2013). *proquest*. Obtenido de proquest:

<https://www.proquest.com/docview/1355118517/fulltext/562DFFC172ED4BF4PQ/2?accountid=48797&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Camden, M. (2024). *Implementation And Maintenance Of Porvoo's Intranet For The Microsoft 365 Platform*. Disco Digital Media, Inc. Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/3074988339/fulltext/6A0E736F33234D49PQ/1?accountid=48797&sourcetype=Wire%20Feeds>

Alambo, A., & Sharma, D. P. (july de 2020). Shift Strategic Algorithm for Intranet Over Cloud. *IUP Journal of Computer Sciences*;; 14(3). Obtenido de

<https://www.proquest.com/docview/2453790241?parentSessionId=AjQWEEv7zPyQAL1e4hU6O65XpA3q5He%2F7uoskAjBuhw%3D&pq-origsite=summon&accountid=48797&sourcetype=Scholarly%20Journals>

Compte-Pujol1, M., & Zeler2, I. (2025). *Relaciones públicas en tiempos de desinformación*:. Obtenido de EBSCO: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/EBSCO-FullText-28\\_04\\_2025%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/EBSCO-FullText-28_04_2025%20(1).pdf)

Foundry, C. (2024). Transformación digital, más allá de la TI: un cambio cultural para líderes y plantilla.

*Revista especializada*. Obtenido de

<https://ezproxy.uniminuto.edu/login?url=https://www.proquest.com/tradejournals/>

Kurt, L. (1951). *Field theory in social science*. (H. & Brothers, Ed.)

Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Harvard Business School Press.

Viswanath Venkatesh, H. B. (2008). *technology acceptance model 3 and a research agenda on*

*interventions*. (Vol. 39). Decision Sciences. Obtenido de [https://doi.org/10.1111/j.1540-](https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x)

[5915.2008.00192.x](https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x)

Nonaka, I. &. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics*

*of innovation*. Oxford University Press.

Pineda Molina, C. A. (2024). *Propuesta de mejora de la cultura organizacional basado en la herramienta*

*de intranet Worki 360 en Claro Insurance*. Repositorio Escuela de Posgrado Newman.

Germán Ruipérez García, J. C. (2021). LAS INFLUENCIAS DE LAS TECNOLOGÍAS EN EL MUNDO

EMPRESARIAL. En 1. ed (Ed.), *La formación en línea en el ámbito empresarial y corporativo*.

(págs. 19-34). Dykinson, S.L. Obtenido de

[https://jstor.ezproxy.uniminuto.edu/stable/j.ctv282jhn1.4?searchText=intranet+AND+bENEFICI](https://jstor.ezproxy.uniminuto.edu/stable/j.ctv282jhn1.4?searchText=intranet+AND+bENEFICIOS&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dintranet%2BAND%2BbENEFICIOS%26so%3Drel%26sd%3D2020%26ed%3D2025&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv%2Fcontrol&refreqid=)

[OS&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dintranet%2BAND%2BbENEFICIOS%26](https://jstor.ezproxy.uniminuto.edu/stable/j.ctv282jhn1.4?searchText=intranet+AND+bENEFICIOS&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dintranet%2BAND%2BbENEFICIOS%26so%3Drel%26sd%3D2020%26ed%3D2025&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv%2Fcontrol&refreqid=)

[so%3Drel%26sd%3D2020%26ed%3D2025&ab\\_segments=0%2Fbasic\\_search\\_gsv%2Fcontrol&r](https://jstor.ezproxy.uniminuto.edu/stable/j.ctv282jhn1.4?searchText=intranet+AND+bENEFICIOS&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dintranet%2BAND%2BbENEFICIOS%26so%3Drel%26sd%3D2020%26ed%3D2025&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv%2Fcontrol&refreqid=)

[efreqid=](https://jstor.ezproxy.uniminuto.edu/stable/j.ctv282jhn1.4?searchText=intranet+AND+bENEFICIOS&searchUri=%2Faction%2FdoBasicSearch%3FQuery%3Dintranet%2BAND%2BbENEFICIOS%26so%3Drel%26sd%3D2020%26ed%3D2025&ab_segments=0%2Fbasic_search_gsv%2Fcontrol&refreqid=)

Adriana del Pilar Casas Henao, J. J. (2020). Propuesta de comunicación interna para promocionar la

participación en sistemas de gestión de la calidad en el sector público colombiano. *Investigación*

*en Sistemas de Gestión.: Avances y retos de la gestión integral*, 49-92. Obtenido de

<https://www.jstor.org/stable/j.ctv15kxfm6.6>

- Franklin Jhimmy Toala Arias, K. M. (2021). Impacto del intranet y extranet en el desarrollo empresarial. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 14(9), 28-41. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ImpactoDelIntranetYExtranetEnElDesarrolloEmpresari-8590642.pdf
- Rubín, C. N. (2024). LA IA EN LA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS ACTUAL. *CIMBAGE – Instituto de Investigaciones en Administración*,. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaIAEnLaAdministracionDeNegociosActual-9693743.pdf
- Schönian, K. (2022). *Just »A Machine for Doing Business«? : Sociomaterial Configurations of the Intranet in a Post-merger Telecommunications Company* (Vol. 00008). transcript Verlag. Obtenido de [https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/ebook-viewer/pdf/t2ghnqanev/section/lp\\_Cover-2](https://research-ebSCO-com.ezproxy.uniminuto.edu/c/7boqt4/ebook-viewer/pdf/t2ghnqanev/section/lp_Cover-2)
- Fernández, M. F. (2022). *Metacomunicación en la era de la infoxicación. Teorías y usos en hiperconectividad, sobreexposición y saturación informativa*. Dykinson, S.L. Obtenido de <http://www.jstor.org/stable/j.ctv36k5dnf>
- Machuca Yaguana, J. A. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6905>
- Macetas Porras, M. N.-M. (2024). Estrategias de comunicación y compromiso organizacional: Impulsores del desempeño laboral. *Revista Espacios*,. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a24v45n05/a24v45n05p08.pdf>
- Guevara Alban, G. P. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*. Obtenido de [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

- Castro, L. S. (2023). Análisis de la retórica organizacional en tiempos de. *ComHumanitas*, 14(2), 19-38.  
Obtenido de <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.31207/rch.v14i2.412>
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science;. *Leading change*. Harvard Business School Press., 5 - 41. Obtenido de  
<https://doi.org/10.1177/001872674700100103>
- UNESCO. (2024). Equidad e inclusión: Acceso a los contenidos. In Tecnología en la educación. *¿UNA HERRAMIENTA EN LOS TÉRMINOS DE QUIÉN?*, 46 - 64. Obtenido de  
<http://www.jstor.org/stable/resrep69696.9>
- Polak, H. G. (2024). Finance centralization—research on enterprise intelligence. *Humanit Soc Sci Commun*, 11. Obtenido de <https://doi-org.ezproxy.uniminuto.edu/10.1057/s41599-024-04098-8>
- Simplr's. (2025). State of Internal Communications and Intranet Technology Report. Obtenido de  
[https://www.simplr.com/newsroom/press-releases/simplrs-state-of-internal-communications-and-intranet-technology-report/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.simplr.com/newsroom/press-releases/simplrs-state-of-internal-communications-and-intranet-technology-report/?utm_source=chatgpt.com)
- Withum. (2025). Case Study: Healthcare Provider Overhauls Critical Internal Communication Experience With Office 365 Intranet. Obtenido de [https://www.withum.com/resources/case-study-healthcare-provider-overhauls-critical-internal-communication-experience-with-office-365-intranet/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.withum.com/resources/case-study-healthcare-provider-overhauls-critical-internal-communication-experience-with-office-365-intranet/?utm_source=chatgpt.com)
- Gartner. (s.f.).
- Gartner. (s.f.). Obtenido de Gartner: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/business-process-outsourcing-bpo>
- TechTarget. (21 de diciembre de 2023). Obtenido de  
<https://www.techtarget.com/searchcio/definition/business-process-outsourcing>
- Mcafee, A. (2013). Empresa 2.0: Nuevas herramientas colaborativas para los retos más difíciles de su organización . Prensa de Harvard Business Review.

Cecilia Claro, M. A. (Julio-diciembre de 2022). Comunicación interna: Caracterización y análisis del trabajo realizado por las empresas dentro del Great Place to Work en Chile. *ANAGRAMAS*, 21(41).

Samuel Alberto Pazmiño Linares, R. P. (Enero - Marzo de 2023). Importance of information systems to make better business decisions. *Conciencia Digital*, 6(1).