

## Conference Paper

# El uso de las Tecnologías de Información como herramienta de comunicación interna en las empresas de la ciudad de Riobamba

## The use of information technologies as internal communication tools in the companies in Riobamba city

**Jimena Catalina Viteri Ojeda, Myriam Cecilia Sampedro Redrobán, and Carmita Efigenia Andrade Álvarez**

Carrera de Administración de Empresa, Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, EC060155

### Resumen

La inclusión de las Tecnología de Información y Comunicación ha cambiado radicalmente las costumbres comunicacionales de la sociedad en general, las distancias ya no constituyen una limitante y los tiempos de trabajo se ven ampliados como consecuencia de la utilización de recursos tecnológicos, que se encuentran al alcance de todos, y que son aprovechados por las empresas, para mantenerse comunicados con su personal, permitiendo además una interacción inmediata con todos los miembros involucrados y marcando así una nueva pauta en el desarrollo de la dinámica empresarial, inmersa en la vorágine tecnológica. El presente estudio determinó el uso de las nuevas herramientas tecnológicas como medio de comunicación interna a nivel empresarial, la metodología utilizada en la presente investigación es exploratoria con una muestra probabilística a través de un muestreo simple. Los encuestados señalaron que la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el ámbito empresarial ha mejorado la comunicación e interacción entre empleados y directivos, además cabe señalar que las actividades planificadas en ciertas ocasiones se ven afectadas por tareas no programadas fuera del horario laboral, sin embargo, esto no impide que se cumplan los objetivos empresariales. La incorporación de las redes sociales y de diversas plataformas tecnológicas hacen más sencilla la comunicación mejorando las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.

**Abstract:** The inclusion of Information and Communication Technology has radically changed the communicational customs of society in general. Distances are no longer a limitation and work times are extended because of the use of technological resources, which are available to everyone, and that are used by companies, to stay connected with your staff. It allows also an immediate interaction with all the members involved and thus marking a new guideline in the development of business dynamics, immersed in the technological maelstrom. This study determined the use of new technological tools as a means of internal communication at the business level, the methodology used in this research is exploratory with a probabilistic sample through simple sampling.

Corresponding Author:  
 Myriam Cecilia Sampedro  
 Redrobán  
 myriam.sampedro@esPOCH  
 .edu.ec

Received: 10 January 2020  
 Accepted: 17 January 2020  
 Published: 26 January 2020

Publishing services provided by  
**Knowledge E**

© Jimena Catalina Viteri Ojeda et al. This article is distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use and redistribution provided that the original author and source are credited.

Selection and Peer-review under the responsibility of the VI Congreso Internacional Sectei 2019 Conference Committee.

 **OPEN ACCESS**

The respondents indicated that the incorporation of Information and Communication Technologies in the business environment has improved communication and interaction between employees and managers, it should also be noted that activities planned on certain occasions are affected by unscheduled tasks outside working hours, however, this does not prevent the business objectives from being met. The incorporation of social networks and different technological platforms make communication easier by improving interpersonal relationships and teamwork.

**Palabras Claves:** Comunicación interna, Empresa, Interacción, Información.

**Keywords:** Internal communication, Company, Interaction, Information.

---

## 1. Introducción

Se puede definir a la comunicación interna como el uso planificado de acciones de comunicación para influir sistemáticamente en el conocimiento y los comportamientos de los empleados, promoviendo su participación y ayudando a generar cambios (1), las organizaciones tienden a no considerar a los clientes internos (los empleados) como una parte prioritaria en la empresa, olvidando que ellos reflejan los valores, la calidad y el servicio que se otorga hacia los usuarios o clientes externos de la misma, es así que; cuando la comunicación es eficaz el desempeño mejora y promueve la satisfacción en el trabajo, los empleados conocen mejor sus funciones y se sienten más comprometidos. (2,3)

La forma de relacionarse entre individuos, las empresas y las sociedades ha cambiado vertiginosamente, posibilitando un aumento en la productividad y una mayor igualdad al contar con estudios que faciliten el combinar el ritmo de cambio técnico con políticas estatales y estrategias empresariales. (4)

La virtualidad forma parte de la vida cotidiana, esto se debe al incremento en la movilidad debido principalmente al uso de celulares, la alta disponibilidad de interconexión a través de internet y el auge en el uso de las redes sociales. Esto trae como consecuencia la estandarización de patrones de comportamiento y de vida a nivel mundial, donde las herramientas tecnológicas se emplean sin barreras de edad ni de país de origen. (5)

Las nuevas formas de comunicación se presentan en contextos y el individuo debe estar en la capacidad de desenvolverse con responsabilidad y eficacia en diferentes situaciones. (6)

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) es una herramienta que ha permitido la deslocalización y virtualización del trabajo, de forma que ya no es necesario que las relaciones se realicen cara a cara, sino que se pueden hacer desde cualquier lugar de forma más eficiente, las nuevas tecnologías han impulsado algunas formas de organización del trabajo, destacándose: el teletrabajo, el outsourcing, la centralización y deslocalización de funciones de menor valor añadido, las formas de Comunicación y reunión no presenciales, como las videoconferencias o sesiones de trabajo virtuales, más eficientes en costes y acceso a la información, además el correo electrónico desde dispositivos móviles en cualquier momento y lugar, lo que facilita el acceso a la información, mejora la Comunicación y conectividad y reduce los desplazamientos innecesarios. (7)

En Ecuador el número de empresas y establecimientos, en el año 2017, presenta un crecimiento del 1,15% con respecto al año 2016, según los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC), en su Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE), 2018. Se presenta un incremento paulatino de acceso a internet desde los hogares, el trabajo, instituciones educativas, centros de acceso público; su uso más frecuente es para conseguir información y para comunicarse, además se ha incrementado en un 7,5% la tenencia de teléfonos inteligentes (8,9)

Gracias a esta disponibilidad tecnológica, las micro, pequeñas, medianas, y grandes empresas hacen uso de las nuevas tecnologías como parte habitual de sus comunicaciones, resulta complicado el lograr un equilibrio entre el trabajo y la familia, aunque es de suma importancia el poder conciliar ambos factores en pro de una mejor calidad de vida. (10). La comunicación interna que se produce en la empresa ya sea a través de los canales formales establecidos como son: reuniones internas, correo electrónico, intranet, redes sociales corporativas, u otros recursos de las tecnologías de la información y comunicación, resulta vital para fomentar la participación y el compromiso de las personas que forman parte de la organización. (11)

Las pymes son cada vez más conscientes de que una comunicación interna de calidad es fundamental; y es que gracias a este tipo de comunicación se pueden conseguir beneficios positivos para todas las partes. Uno de estos beneficios es el sentimiento de pertenencia de un empleado con respecto a la empresa. (12)

Es muy importante controlar el flujo de información dentro de la empresa, crear espacios en los que participen los empleados directamente, opinen y aporten. Se necesitan líderes capaces de guiar equipos humanos que se sientan implicados e importantes. El uso de las TIC es clave para conseguir buenos resultados en un plan

de comunicación interna, se centra en optimizar las herramientas online, los canales de social media y la tecnología. (13)

Existen diferentes formas o técnicas para implantar un plan de comunicación interna exitosa en una empresa. Las estrategias que se emplean actualmente, con excelentes resultados, pasan por el uso de las TIC con el fin de desarrollar una comunicación interna en tiempo real. (12)

La clave del éxito de un plan de comunicación interna reside en tener una buena planificación estratégica comunicacional a través de diversas herramientas, como pueden ser medios digitales (intranet corporativa, newsletter, blogs, canales de televisión internos, revistas impresas y digitales, etc); acciones grupales (desayunos y reuniones estratégicas, encuentros de comunicación, visitas a gerentes); capacitaciones a gerentes y jefes (programas de coaching, seminarios, cursos, etc); y mediciones generales y específicas (encuestas, diagnósticos...). (1)

Los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, hace que la exposición a los riesgos psicosociales sea frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. (14)

Los factores psicosociales se definen como las características percibidas del ambiente de trabajo que tienen una connotación emocional para los trabajadores y los gestores. (15) Los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés. (16) La relación trabajo-familia constituye uno de factores psicosociales de riesgo o estrés, ya que presenta problemas de doble presencia y conflicto de exigencias (17)

El uso de las nuevas tecnologías demanda su prevención para evitar riesgos y efectos negativos de su impacto en las empresas y los trabajadores. En este contexto es donde cobra importancia el término de «tecnoestrés» referido al estrés específico derivado de la introducción y uso de nuevas tecnologías en el trabajo, según lo define Craig Brod en 1984 en su libro "Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution" como: "una enfermedad de adaptación causada por la falta de habilidad para tratar con las nuevas tecnologías del ordenador de manera saludable".(18,19)

En Ecuador el 10% de las personas sufre de estrés y el 14% tiene el colesterol alto. Así lo determina un estudio realizado por la empresa GfK-Nürnberg Gesellschaft für Konsumforschung e.V., cuya encuesta fue aplicada en Quito y Guayaquil a 1.006 personas. En el Puerto Principal hubo 514 encuestados y en la capital 492. (20). Esto hace pensar que el uso de las TIC en la comunicación interna es de mucha utilidad,

pero hay que realizarlo de una manera organizada sin que esto afecte a la empresa y a sus trabajadores.

Son numerosos los factores del entorno organizacional que pueden provocar el estrés y usualmente se dividen en: riesgos físicos (que incluyen los biológicos, biomecánicos, químicos y radiológicos) y riesgos psicosociales, entendidos como los aspectos del diseño, organización y gestión del trabajo, así como del contexto social y medioambiental, que pueden causar un daño psicológico, social o físico. Muchos de los efectos de estos riesgos pueden atribuirse directamente al estrés. (21)

En definitiva, la comunicación interna seguirá siendo una parte vital de las estrategias empresariales a las que hay que dedicar especial atención para alcanzar los objetivos y conseguir que la organización sea rentable y altamente competitiva. (1), por lo que es de vital importancia conocer la aceptación que presentan los empleados frente al uso de estas tecnologías para la comunicación interna de las organizaciones.

## 2. Metodología

Para el contexto de estudio se seleccionaron las empresas y establecimientos ubicados en el parque industrial y las calles céntricas de la ciudad de Riobamba.

La metodología utilizada en la presente investigación es exploratoria, para el universo se recabaron los datos que constan en el catastro del Registro Único de Contribuyentes del Sistema de Rentas Internas a Noviembre 2018 (22), específicamente los 724 contribuyentes especiales en estado activo, el cálculo de la muestra fue de 336 para obtener un margen de error del 4 %, para  $p$  y  $q$  se consideró un valor de 0,5. la muestra considerada es probabilística y se la realizó a través de un muestreo aleatorio simple, considerando que cada elemento o individuo de la población tiene las mismas posibilidades de que se le incluya. Para la recolección de la información se aplicaron 336 encuestas de carácter voluntario. El cuestionario fue aplicado en diferentes días y sectores de la ciudad, por un equipo formado por tres personas.

El instrumento de recolección de información por su parte fue una guía compuesta de dos categorías, la primera especifica las variables de clasificación, y la segunda las prácticas de comunicación interna mediante las TIC en las empresas.

Se realizó el diseño del cuestionario con un total de 24 preguntas con base a los objetivos de la investigación aplicando una escala de medición de satisfacción tipo Likert con un nivel de acuerdo y desacuerdo (23):

Para la validación de la encuesta intervinieron tres expertos, con sus recomendaciones se realizaron los ajustes pertinentes y se aplicó una encuesta piloto con 15

TABLE 1: Escala de medición Likert

	1	2	3	4	5
Cualidad	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo

preguntas. Para la verificación de la consistencia y el comportamiento de los ítems conforme a la escala establecida se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach, en el software SPSS versión 22 donde se obtuvieron los siguientes resultados:

TABLE 2: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,768	15

Fuente: Software SPSS

Según la tabla No. 2 el alfa de Cronbach es mayor a 0.7 por lo tanto la confiabilidad es aceptable según el criterio general establecido por George y Mallory (2003). (24)

El total de la muestra presentó la siguiente clasificación, en lo referente a los tipos de empresas de acuerdo al sexo y tipo de empresa de los participantes:

TABLE 3: Clasificación de la muestra por Sexo

		Sexo		Total
		Femenino	Masculino	
Tipo de empresa	Pública	94	95	189
	Privada	65	83	148
Total		159	178	337

Fuente: Software SPSS

Se utilizaron las tablas de contingencia también conocidas como doble entrada para el análisis de variables nominales o cualitativas, presentando la información de manera resumida.

Para hacer una consolidación de los datos obtenidos al aplicar las encuestas se utilizó una variable sumatoria para todos los ítems y respuestas de cada uno de los entrevistados, posteriormente se procedió a caracterizar las sumatorias en función de la utilización que presentan los encuestados frente a las TIC como herramienta de comunicación interna en la empresa.

Para la aplicación de la técnica de Estaninos se necesitó calcular la media y la desviación estándar de la variable sumatoria para obtener los puntos de corte para las

tres categorías a utilizarse: Muy Favorable, Favorable y Desfavorable, este proceso se lo hizo a través de una agrupación visual en SPSS.

### 3. Resultados y Discusión

#### 3.1. Resultados

Una vez aplicada la encuesta con el total de la muestra se procede a la realizar la interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación del software estadístico SPSS.

Los empleados públicos en un 38,3 % y 31,1 % de los empleados privados consideran que la comunicación interna en la empresa ha mejorado, mientras que 3,3 % y el 5,4 % respectivamente creen que no ha mejorado.

El 69,5 % de los encuestados considera que la incorporación de las TIC al ámbito empresarial ha mejorado la comunicación, mientras que el 22 % piensa que no ha cambiado la comunicación interna.

Al hacer el análisis de la muestra con relación al sexo de los participantes, el 33,2 % de las mujeres y el 36,2 % de los hombres considera que existe una mejor comunicación con el uso de las TIC.

Para el 33 % de empleados públicos y el 26,4 % de empleados privados, las relaciones interpersonales han mejorado pero para el 7,4 % y el 4,8 % respectivamente no existen mejoras.

El 42,7 % cree que la utilización de las TIC ha mejorado la interacción con los miembros de la empresa, y apenas el 12,2 % considera que las relaciones interpersonales no guardan relación con el uso de las TIC.

El 26,1 % de mujeres y el 33,2 % de los hombres consideran que han mejorado las relaciones interpersonales.

El 25,20% de empleados públicos concuerdan que las actividades planificadas sufren alteraciones con la inclusión de las nuevas tecnologías en la comunicación interna organizacional, mientras que el 10,40% indica que no incide en la planificación y para el 20,5% le es indiferente.

El 18,1 % de los empleados de las empresas privadas consideran que la planificación en el trabajo se ve alterada en por el envío de la mensajería interna de la empresa y el 8,9 % responde que el envío de mensajes no incide en su planificación, el 16,9 % no está de acuerdo ni en desacuerdo.

TABLE 4: Comunicación interna y TIC

			Tipo de empresa		Total
			Pública	Privada	
Creo que la comunicación interna de la empresa ha mejorado con el uso de las TIC	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	5	7
		Recuento esperado	3,9	3,1	7,0
		% del total	0,6%	1,5%	2,1%
	En desacuerdo	Recuento	9	13	22
		Recuento esperado	12,3	9,7	22,0
		% del total	2,7%	3,9%	6,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	49	25	74
		Recuento esperado	41,5	32,5	74,0
		% del total	14,5%	7,4%	22,0%
	De acuerdo	Recuento	90	78	168
		Recuento esperado	94,2	73,8	168,0
		% del total	26,7%	23,1%	49,9%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	39	27	66
		Recuento esperado	37,0	29,0	66,0
		% del total	11,6%	8,0%	19,6%
Total		Recuento	189	148	337
		Recuento esperado	189,0	148,0	337,0
		% del total	56,1%	43,9%	100,0%

Fuente: Software SPSS

El 43,3 % de los empleados encuestados si ven afectadas las actividades planificadas mientras que el 19,30% considera que no afecta su planificación.

El 18,7 % de las mujeres y el 24,6 % de los hombres ven alteradas sus actividades planificadas, en relación al 9,8 % y el 9,5% respectivamente consideran que no.

El 41,3% de empleados públicos y el 35,6 % indican que es más sencillo comunicarse dentro de la empresa a través del uso de las TIC, frente al 4,5 % y 1,2 % respectivamente, que consideran lo contrario. El 17,5 % indica que no está de acuerdo ni en desacuerdo.



TABLE 5: Relaciones interpersonales y TIC

			Tipo de empresa		Total
			Pública	Privada	
Las relaciones interpersonales en la empresa son mejores con el uso de las TIC	Totalmente en desacuerdo	Recuento	2	3	5
		Recuento esperado	2,8	2,2	5,0
		% del total	0,6%	0,9%	1,5%
	En desacuerdo	Recuento	23	13	36
		Recuento esperado	20,2	15,8	36,0
		% del total	6,8%	3,9%	10,7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	53	43	96
		Recuento esperado	53,8	42,2	96,0
		% del total	15,7%	12,8%	28,5%
	De acuerdo	Recuento	76	68	144
		Recuento esperado	80,8	63,2	144,0
		% del total	22,6%	20,2%	42,7%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	35	21	56
		Recuento esperado	31,4	24,6	56,0
		% del total	10,4%	6,2%	16,6%
Total		Recuento	189	148	337
		Recuento esperado	189,0	148,0	337,0
		% del total	56,1%	43,9%	100,0%

Fuente: Software SPSS

Para el 76,8 % de los encuestados el uso de las tecnologías facilita la comunicación interna de la empresa, el 5,7 % considera que no.

El 35,7 % de mujeres y el 41,3 % de hombres responden que las comunicaciones internas empresariales se vuelven más sencillas con el uso de las TIC.

A continuación, se muestra un análisis general de la consolidación de los resultados de la presente investigación:

TABLE 6: Actividades planificadas y TIC

			Tipo de empresa		Total
			Pública	Privada	
Se alteran las actividades planificadas en el trabajo debido al envío de comunicados mediante TIC	Totalmente en desacuerdo	Recuento	5	3	8
		Recuento esperado	4,5	3,5	8,0
		% del total	1,5%	0,9%	2,4%
	En desacuerdo	Recuento	30	27	57
		Recuento esperado	32,0	25,0	57,0
		% del total	8,9%	8,0%	16,9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	69	57	126
		Recuento esperado	70,7	55,3	126,0
		% del total	20,5%	16,9%	37,4%
	De acuerdo	Recuento	65	45	110
		Recuento esperado	61,7	48,3	110,0
		% del total	19,3%	13,4%	32,6%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	20	16	36
		Recuento esperado	20,2	15,8	36,0
		% del total	5,9%	4,7%	10,7%
Total		Recuento	189	148	337
		Recuento esperado	189,0	148,0	337,0
		% del total	56,1%	43,9%	100,0%

Fuente: Software SPSS

El resultado de este análisis muestra que el 75,7 % de los encuestados consideran que el uso de las TIC como medio de comunicación interna es favorable, lo cual se ve reflejado en el siguiente gráfico.

Existe una diferencia del 3,0 % entre mujeres y hombres que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el uso de estas nuevas tecnologías como herramienta de comunicación interna empresarial.

TABLE 7: Facilidad de comunicación y TIC

			Tipo de empresa		Total
			Pública	Privada	
Es más sencillo comunicarse dentro de la empresa con el uso de las TIC	Totalmente en desacuerdo	Recuento	5	2	7
		Recuento esperado	3,9	3,1	7,0
		% del total	1,5%	0,6%	2,1%
	En desacuerdo	Recuento	10	2	12
		Recuento esperado	6,7	5,3	12,0
		% del total	3,0%	0,6%	3,6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Recuento	35	24	59
		Recuento esperado	33,1	25,9	59,0
		% del total	10,4%	7,1%	17,5%
	De acuerdo	Recuento	100	82	182
		Recuento esperado	102,1	79,9	182,0
		% del total	29,7%	24,3%	54,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	39	38	77
		Recuento esperado	43,2	33,8	77,0
		% del total	11,6%	11,3%	22,8%
Total		Recuento	189	148	337
		Recuento esperado	189,0	148,0	337,0
		% del total	56,1%	43,9%	100,0%

Fuente: Software SPSS

### 3.2. Discusión

La utilización de las TIC como herramienta de comunicación interna dentro de las organizaciones generan ambientes favorables entre los empleados de las empresas encuestadas, tanto a nivel público como privado.

Los encuestados señalaron que la incorporación de las TIC al ámbito empresarial ha mejorado la comunicación interna observándose un porcentaje mayor de aceptación

TABLE 8: Uso de las TIC como medio de comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	59	17,5	17,5	17,5
	Favorable	196	58,2	58,2	75,7
	Muy favorable	82	24,3	24,3	100,0
	Total	337	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS

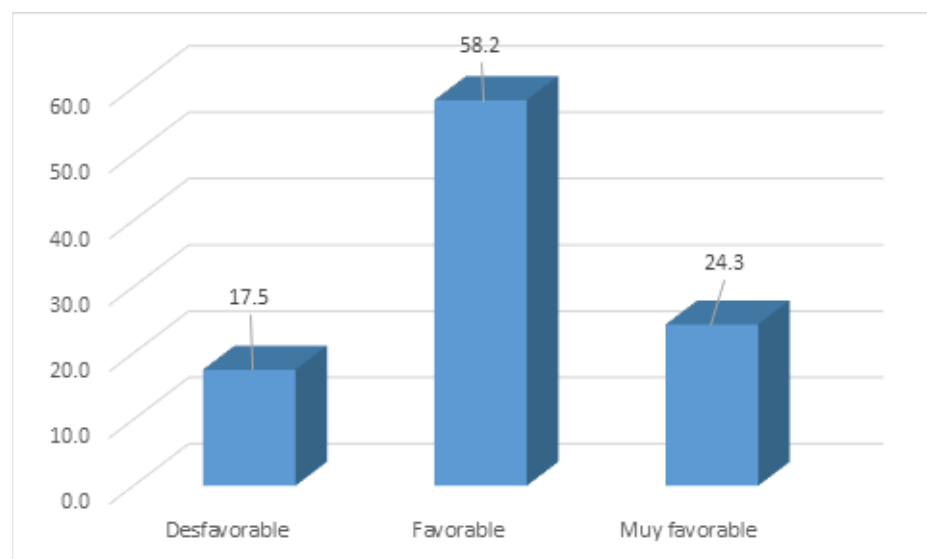


Figure 1: Uso de las TIC como herramienta de comunicación interna (Fuente: Software SPSS)

en los empleados de empresas públicas con relación a los empleados de empresas privadas.

Un alto porcentaje cree que la utilización de las TIC ha mejorado la interacción con los miembros de la empresa permitiéndoles conocerse mejor y trabajar juntos para cumplir objetivos empresariales.

Con base a los datos presentados se puede observar que las actividades planificadas sí se ven afectadas cuando se envían comunicados mediante las TIC ya que hay tareas que no están programadas las cuales son solicitadas de forma urgente por los diferentes departamentos o dependencias.

La mayoría de los encuestados coinciden en que es más sencillo comunicarse dentro de las empresas con la inclusión de las nuevas tecnologías.

Del análisis de los resultados se propone la implementación del siguiente conjunto de políticas que regulen el buen uso de las TIC en la comunicación interna en las empresas:

- Evitar el envío de mensajes fuera del horario de trabajo
- Respetar los espacios virtuales creados con fines laborales
- No difundir comentarios falsos o engañosos
- Identificar a los empleados con sus nombres reales dentro de los grupos empresariales
- No usar las comunicaciones electrónicas para dañar o perjudicar a los empleados de la empresa
- En caso de comunicaciones directas no enviar mensajes a través del grupo.
- Ser claros con los mensajes para evitar ambigüedades, uso adecuado de mayúsculas y minúsculas en entornos virtuales
- Evite el uso de abreviaturas y emoticones
- Utilizar una correcta ortografía
- Especificar sanciones por incumplimiento de las políticas relacionadas al uso de las TIC

## 4. Conclusiones

La incorporación en la sociedad en general de las nuevas tecnologías de comunicación, facilitan la intercomunicación proporcionando inmediatez y un alcance sin precedentes; desde la oportuna entrega de información hasta la realización y reestructuración de procesos dentro de una organización, de forma ágil y eficiente. El reconocimiento de estas ventajas se evidencia con las respuestas obtenidas en esta investigación, en donde la mayoría de los empleados de las empresas tanto públicas como privadas consideran favorable el uso de las TIC como herramienta de comunicación interna en sus centros de trabajo.

Las observaciones realizadas en el presente estudio muestran una visión general de la realidad con respecto a la aceptación del uso de diferentes medios tecnológicos que agilizan las comunicaciones internas en las organizaciones, es interesante conocer que los márgenes de indiferencia son altos, con una mínima diferencia entre hombres y mujeres, dado que la utilización de las tecnologías es de uso cotidiano se podría esperar un mayor interés por parte de los encuestados.

La incorporación de las redes sociales y de diversas plataformas tecnológicas hacen más sencilla la comunicación lo que posibilita la mejora en las relaciones interpersonales gracias a la virtualización de la comunicación, ya que no es necesario desplazarse del puesto de trabajo para compartir información facilitando así el trabajo en equipo.

## References

- [1] EAE Business School. [Internet]. Madrid: Eiorraga G; 2017. [actualizada en agosto de 2018; acceso 28 diciembre de 2018]. [aprox. 3 pantallas]. Disponible en <https://retos-directivos.eae.es/es-importante-la-comunicacion-interna-en-una-empresa/>.
- [2] Publicaciones Vértice S.L. [Internet]. La Comunicación Interna en la empresa. Málaga: Publicaciones Vértice S.L. 2008. [citado 12 enero de 2019]. p. 7-25. Disponible en [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=58mgFXs6jX8C&oi=fnd&pg=PA1&dq=La+comunicaci%C3%B3n+interna+que+se+produce+en+la+empresa+ya+sea+a+trav%C3%A9s+de+los+canales+formales+establecidos+como+son:+reuniones+internas,+correo+electr%C3%B3nico,+intranet,+redes+sociales+corporativas,+u+otros+recursos+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+&ots=uOe\\_BzA90m&sig=sciiX0btS4u3R4f8unBLUGiR5vM#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=58mgFXs6jX8C&oi=fnd&pg=PA1&dq=La+comunicaci%C3%B3n+interna+que+se+produce+en+la+empresa+ya+sea+a+trav%C3%A9s+de+los+canales+formales+establecidos+como+son:+reuniones+internas,+correo+electr%C3%B3nico,+intranet,+redes+sociales+corporativas,+u+otros+recursos+de+las+tecnolog%C3%ADas+de+la+informaci%C3%B3n+y+&ots=uOe_BzA90m&sig=sciiX0btS4u3R4f8unBLUGiR5vM#v=onepage&q&f=false)
- [3] Orellana W. IMPORTANCIA DEL MANEJO LAS TIC EN EL CLIMA LABORAL Y SU EFECTO EN LA ORGANIZACIÓN. R. Magazine de las Ciencias. [Internet]. 2018. [citado 07 enero de 2019]. 3: 73-81. Disponible en <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/493/365>.
- [4] Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). [Internet]. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL; 2018. [actualizada en diciembre de 2018; acceso 15 diciembre de 2018]. [aprox. 3 pantallas]. Disponible en <https://www.cepal.org/es/temas/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic>
- [5] Armi Consulting Gruop. [Internet]. México DF: Armi Consulting Gruop. 2017. [actualizada en octubre de 2017; acceso 26 noviembre de 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en <https://www.negocios-internacionales.net/2017/10/14/virtualidad-cotidiana/>
- [6] Rodríguez G. [Internet]. 2015. Ciencia, Tecnología y Sociedad: una mirada desde la Educación en Tecnología. Revista Iberoamericana de Educación. [citado 05 noviembre de 2018]. 18: 23-33. Disponible en <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie18a05.htm>

- [7] Comunicación interna, TIC y gestión de la marca personal, esenciales para el empleo del futuro. [Internet]. Madrid: prnoticias; 2015. [actualizada en enero de 2019; acceso 28 octubre de 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en <https://prnoticias.com/comunicacionpr/541-prcomunicacion-1/20137916-comunicacion-interna-tic-marca-personal-empleo-futuro#inline-auto1611>.
- [8] Directorio de Empresas y Establecimientos (DIEE) 2018. [Internet]. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censo; 2012. [actualizada en diciembre de 2017; acceso 21 diciembre de 2018]. [aprox. 10 pantallas]. Disponible en <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/directoriodeempresas/>
- [9] Tecnologías de la información y comunicación (ENEMDU\_TIC). [Internet]. Quito: Instituto Nacional de Estadística y Censo; 2017. [actualizada en diciembre de 2017; acceso 20 diciembre de 2018]. p. 42. Disponible en [http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2017/Tics%}202017\\_270718.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%}202017_270718.pdf)
- [10] Trabajo vs Hogar. [Internet]. Caracas: Sodexo vida profesional; 2004. [actualizada en diciembre de 2013; acceso 04 enero de 2019]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en <http://www.vidaprofesional.com.ve/blog/trabajo-vs-hogar-.aspx>
- [11] La importancia de la comunicación en la empresa. [Internet]. Madrid: Campos J. 2015 [actualizada en enero de 2017; acceso 11 noviembre de 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en <https://www.grupofemxa.es/la-importancia-de-la-comunicacion-en-la-empresa/>
- [12] La comunicación interna en la empresa. [Internet]. Valencia: EmprendePyme.net; 2016. [actualizada en diciembre de 2018; acceso 21 diciembre de 2018]. [aprox. 3 pantallas]. Disponible en <https://www.emprendepyme.net/la-comunicacion-interna-en-la-empresa.html>
- [13] Cerem International Bussines School. [Internet]. Madrid: Gómez J; 2017. [actualizada en agosto de 2017; acceso 10 diciembre de 2018]. [aprox. 4 pantallas]. Disponible en <https://www.cerem.ec/blog/claves-para-una-buena-comunicacion-interna-en-la-empresa>
- [14] European Agency for Safety and Health at Work. [Internet]. Luxemburgo: UE-OSHA Annual Report 2007; 2007. [actualizada en diciembre de 2007; acceso 11 noviembre de 2018]. p. 22. Disponible en [https://osha.europa.eu/en/publications/annual\\_report/2007full/view](https://osha.europa.eu/en/publications/annual_report/2007full/view)
- [15] Carayon P, Haims MC, Yang CL. 2001. Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors. P:111-121. London: Taylor y Francis.

- [16] Cox T, Griffiths AJ. 1996. The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), Handbook of Work and Health Psychology. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- [17] Factores de riesgo psicosocial. [Internet]. San Sebastián: Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo; 2015. [actualizada en agosto de 2017; acceso 04 diciembre de 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en <http://www.osalan.euskadi.eus/informacion/psikopreben-factores-de-riesgo-psicosocial/s94-contpsik/es/>
- [18] En Ecuador, el 10% de la población tiene estrés. [Internet]. Guayaquil: EXPRESO.ec; 2012. [actualizada en enero de 2019; acceso 23 octubre de 2018]. [aprox. 2 pantallas]. Disponible en [https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR\\_3645226](https://www.expreso.ec/actualidad/en-ecuador-el-10-de-la-poblacion-tiene-estr-FEGR_3645226)
- [19] Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. [Internet]. Castellón: Salanova M, Llorens S y Cifre E; 2017 [actualizada en enero de 2019; acceso 15 noviembre de 2018]. p. 1-7. Disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp\\_730.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_730.pdf)
- [20] Brod C. Technostress: The human cost of the computer revolution. Reading Mass: Addison-Wesley;1984.
- [21] De Prado A. ESTRÉS TECNOLÓGICO: MEDIDAS PREVENTIVAS PARA POTENCIAR LA CALIDAD DE VIDA LABORAL. Dialnet [Internet]. 2009 [citado 17 diciembre de 2018]. 102: 123-155. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3096343.pdf>
- [22] Catastros del registro único de contribuyentes (RUC) [Internet]; 2018 [actualizada en Noviembre 2018; acceso 15 noviembre 2018]. Disponible en <http://www.sri.gob.ec/web/guest/catastros>
- [23] Barnette J. Effects of stem and Likert response option reversals on survey internal consistency: if you feel the need, there is a better alternative to using those negatively worded stems. Educational and Psychological Measurement. [Internet]. 2000 [citado 15 diciembre de 2018]; 3: 361-370. Disponible en <http://blog.uca.edu.ni/kurbina/files/2011/06/Guiaparaconstruיריםcalasdeactitudes1.pdf>
- [24] Rodríguez M, Mora R. Análisis de tablas de contingencia [Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante]. Alicante: Universidad de Alicante; 2001.