

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN

Tema:

“La transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad organizacional: Caso de estudio LOTUS ESCROW”

TRABAJO DE TITULACIÓN EN LA MODALIDAD DE PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE LICENCIADO EN COMUNICACIÓN

AUTOR:

Cristian Javier Amaya Acurio

TUTOR:

Mg. Alicia Paulina Tamayo Rodriguez

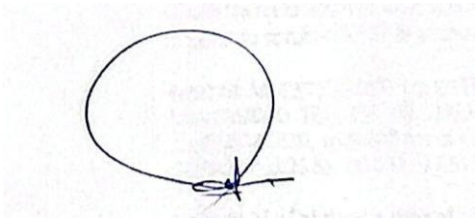
Ambato – Ecuador

2026

APROBACIÓN DEL TUTOR

APROBACIÓN DEL TUTOR En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema: “La transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad organizacional: Caso de estudio LOTUS ESCROW”, del Sr. Cristian Javier Amaya Acurio, portador de la C.C. 1850027416, Egresado de la Carrera de Comunicación Social, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 8 de diciembre de 2025



……...

Dr. Mg. Paulina Tamayo

TUTOR

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad organizacional: Caso de estudio LOTUS ESCROW”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas son de responsabilidad de la autora.

Ambato, 11 de diciembre de 2025

EL AUTOR



……

Cristian Javier Amaya Acurio

C.I: 1850027416

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora

Ambato, 11 de diciembre de 2025

EL AUTOR



……

Cristian Javier Amaya Acurio

C.I: 1850027416

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros de Tribunal de Grado, APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema: "La transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad organizacional: Caso de estudio LOTUS ESCROW", presentado por el Sr. Cristian Javier Amaya Acurio de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la UTA.

Ambato……..,2026

Para constancia firman:

…….

Presidente

…….. ….……..

Miembro Miembro

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia y amigos, por darme su apoyo y amor incondicional, por sostenerme en cada paso y por enseñarme a ser persistente incluso en los momentos más difíciles.

"A quienes creyeron en mí cuando yo mismo dudaba, esta meta también es de ustedes."

Agradecimiento

Agradezco profundamente a la UTA y principalmente a mis compañeros y docentes, quienes fueron mi guía para el desarrollo de esta tesis. De igual manera, expreso mi gratitud a la empresa Lotus Escrow que colaboró con información y tiempo, permitiendo que este estudio se lleve a cabo de manera responsable y comprometida. Finalmente, agradezco a mis amigos, quienes me brindaron su apoyo incondicional, siendo esencial para culminar esta etapa.

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR ii
AUTORÍA iii
DERECHOS DE AUTOR iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
Dedicatoria vi
Agradecimiento vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS x
RESUMEN EJECUTIVO xi
ABSTRACT xii
CAPITULO I 1
MARCO TEORICO 1
1.1. Antecedentes Investigativos 1
1.2. Fundamentación teórica 7
1.2.1. Comunicación corporativa en la era digital ..... …7
1.2.2. Comunicación organizacional en la era digital 9
1.2.3. De la Galaxia de McLuhan a la Galaxia Digital 10
1.2.4. Herramientas digitales en la comunicación digital 10
1.2.5. Desafíos del cambio y productividad en la era digital 12
1.2.6. Factores clave para la optimización de la productividad en la era digital 13
1.2.7. Neurociencia y comunicación en entornos corporativos y organizacionales 15
1.2.8. Neurociencia y productividad en la era digital 16
1.2.9. Indicadores Clave de Desempeño (KPI) en la comunicación corporativa digital 17
1.2.10. ROI (Retorno de la Inversión) en la comunicación corporativa digital . 18
1.2.11. Breve descripción de la empresa (Lotus Escrow) 19
1.3. Objetivos 20
1.3.1. Objetivo General 20
1.3.2. Objetivos específicos 20
CAPÍTULO II 21
METODOLOGÍA 21
2.1. Materiales 21

2.2. Métodos 21
2.2.1. Enfoque de investigación 21
2.2.2. Modalidad de Investigación 25
2.2.3. Nivel o tipo de investigación 26
2.2.4. Descripción, sector y tamaño 27
2.2.5. Qué se pondrá a prueba 27
2.2.6. Justificación del análisis. 28
2.2.7. Qué se podría descubrir. 28
CAPÍTULO III 29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 29
3.1. Análisis 29
3.2. Discusión de resultados 40
CAPITULO IV 44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 44
4.1. Conclusiones 44
4.2. Recomendaciones 46
MATERIALES DE REFERENCIA 48
Bibliografía 48
ANEXOS 51
Preguntas de la Encuesta: 51
Preguntas de Entrevista: 54

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1 - FRECUENCIA DE USO DE CANALES DIGITALES SEGÚN EL ROL DENTRO DE LA EMPRESA.---------- 30

TABLA 2 - PERCEPCIÓN SOBRE LA GENERACIÓN DE CONFUSIÓN EN FUNCIÓN DEL TIEMPO TRABAJANDO EN LA EMPRESA. ---------- 32

TABLA 3 - BENEFICIOS PERCIBIDOS DE LAS HERRAMIENTAS DIGITALES SEGÚN LA MODALIDAD DE TRABAJO. ---------- 33

TABLA 4 - EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA Y PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN PLATAFORMAS DIGITALES.---------- 35

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación analiza en profundidad la transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto que las herramientas tecnológicas ejercen en la productividad organizacional. En un contexto donde las dinámicas laborales se han acelerado y las empresas requieren procesos más ágiles, la digitalización se convierte en un eje fundamental para optimizar la gestión y fortalecer el flujo de información interna. El estudio examina cómo la adopción de plataformas digitales, los sistemas de comunicación remota y las herramientas colaborativas han modificado de manera sustancial los procesos comunicacionales dentro de las organizaciones, permitiendo una mayor eficiencia en la coordinación de tareas, una toma de decisiones más rápida y un ambiente laboral más conectado. Partiendo de la información institucional de la empresa Lotus Escrow, una organización consolidada en el mercado inmobiliario de Estados Unidos, se analizan las prácticas, estrategias y recursos tecnológicos implementados para gestionar la comunicación remota y mantener altos niveles de productividad. A través de un enfoque mixto, que combina la revisión bibliográfica con entrevistas semiestructuradas y encuestas aplicadas a colaboradores, se identifican los beneficios de la digitalización, entre ellos la mejora del rendimiento, la reducción de tiempos operativos y la capacidad de trabajar de manera asincrónica sin afectar la calidad de los procesos. Asimismo, se reconocen desafíos relevantes, como la necesidad de capacitación continua, el proceso de adaptación cultural y la correcta administración de plataformas tecnológicas para evitar sobrecargas informativas o brechas comunicacionales.

Los resultados obtenidos evidencian que, cuando las herramientas digitales se implementan de forma estratégica y acompañadas de una adecuada gestión del talento humano, no solo fortalecen la comunicación interna, sino que también impulsan la eficiencia operativa y el desarrollo organizacional. Este análisis contribuye a comprender la importancia de la comunicación digital como un recurso estratégico para la productividad de las empresas contemporáneas, especialmente en entornos altamente competitivos y en constante cambio.

Palabras clave: Comunicación corporativa; digitalización; comunicación interna; productividad organizacional; herramientas tecnológicas; trabajo remoto

ABSTRACT

The present research provides an in-depth analysis of the transformation of corporate communication in the digital era and the impact that technological tools have on organizational productivity. In a context where work dynamics are rapidly evolving and companies increasingly demand agile processes; digitalization has become a fundamental axis for optimizing management and strengthening the internal flow of information. This study examines how the adoption of digital platforms, remote communication systems, and collaborative tools has substantially reshaped communication processes within organizations, enabling greater efficiency in task coordination, faster decision-making, and a more connected work environment. Based on institutional information from Lotus Escrow, a company consolidated in the United States real estate market, the research analyzes the practices, strategies, and technological resources implemented to manage remote communication and sustain high levels of productivity. Through a mixed-methods approach that combines a literature review with semi-structured interviews and surveys administered to collaborators, the study identifies the benefits of digitalization, including improved performance, reduced operational times, and the ability to work asynchronously without compromising process quality. Likewise, relevant challenges are recognized, such as the need for continuous training, cultural adaptation, and the proper administration of technological platforms to avoid information overload or communication gaps.

The results show that when digital tools are implemented strategically and accompanied by adequate human resource management, they not only strengthen internal communication but also drive operational efficiency and organizational development. This analysis contributes to understanding the importance of digital communication as a strategic resource for business productivity, especially in highly competitive and constantly evolving environments.

Keywords: Corporate communication; digitalization; internal communication; organizational productivity; technological tools; remote work.

CAPITULO I

MARCO TEORICO

1.1. Antecedentes Investigativos

Huamán Cuya (2021), en su estudio *Uso de las herramientas digitales y la comunicación efectiva en la enseñanza remota durante la pandemia Covid-19,* analiza cómo el uso de herramientas digitales incidió en la calidad de la comunicación entre docentes durante el periodo de enseñanza remota impuesto por la pandemia de COVID-19. El objetivo principal de esta investigación fue establecer la asociación entre el uso de tecnologías digitales y la comunicación efectiva en contextos educativos, considerando que el confinamiento forzó una transición abrupta de la presencialidad a la virtualidad.

En esta investigación, el método escogido fue encuestas estructuradas, mediante este instrumento, se identificó la frecuencia de uso de las herramientas, de igual manera la percepción de la comunicación.

El resultado más relevante, fue de 41,9% donde se encuentra una relación entre el uso de herramientas digitales y la calidad percibida por parte de la comunicación. Además, las aplicaciones usadas con frecuencias fueron Google Classroom, WhatsApp, PowerPoint, Google Forms y Google Meet. La investigación hace hincapié en el acceso oportuno a estas herramientas tecnologícas, junto con su uso estratégico, ayuda de manera significativa a con la fluidez, claridad y continuidad de la interacción.

A pesar de que la investigación se basó únicamente en la educación, los resultados obtenidos colaboran a otros escenarios de los escenarios digitales, tanto en el ambiente laboral y como organizacional. En pocas palabras, los resultados de la investigación hablada demuestran que el manejo adecuado de herramientas implica de manera directa en la comunicación, algo que es clave para la coordinación de todos los departamentos de la empresa o institución, de igual manera es importante tanto el seguimiento de todas las tareas laborales como los logros de obtención de objetivos en comunicación corporativa.

Por otra parte, Stray y Moe (2020) en su estudio *Understanding coordination in global software engineering: A mixed-methods study on the use of meetings and Slack* realizaron un estudio

cuyo propósito fue comprender los mecanismos de coordinación en equipos de ingeniería de software distribuidos globalmente, prestando especial atención al papel de las reuniones virtuales y de la plataforma colaborativa Slack. Según los resultados de la investigación ya mencionada, se expone que en la expansión del trabajo digital en empresas tecnológicas donde la sincronización, el flujo de información y la colaboración se vuelven factores importantes para el desempeño.

La investigación ya mencionada vio a la manera cuantitativa y cualitativa como el método más efectivo, combinando encuestas, observación y basándose en sus herramientas tomando en cuenta registros de chat. Esta metodología mixta fue necesaria para la recopilación de datos cuantitativos como percepciones acerca de la efectividad de las herramientas digitales para coordinar actividades en escenarios distintos.

Entre los resultados más sobresalientes, se logró encontrar que los equipos distribuidos suelen utilizar una cantidad de tiempo considerable en reuniones y cumplimiento de objetivos, aunque siendo limitadas por la disponibilidad de miembros, las diferencias horarias y la ausencia de un soporte sólido. Considerando que Slack se consolido como una herramienta importante para facilitar la coordinación, mejorar la conciencia situacional del equipo y reducir la dependencia del correo electrónico como medio central de comunicación.

La investigación dio como resultado que la importancia de combinar herramientas sincrónicas y asincrónicas, definen normas claras de comunicación y promueven una cultura organizacional donde se fomenta el trabajo en equipo. Aunque el estudio se enfocó en el sector digital, sus resultados son importantes para reconocer que otros escenarios, incluyendo la comunicación corporativa en la era digital. En conclusión, la coordinación eficaz y el uso de una buena estrategia de herramientas son objetos de estudio clave para la mejora de la productividad y fortalecimiento de la comunicación y trabajo en equipos que se encuentran en escenarios distintos.

Díaz (2024), presentó un estudio en el sitio web CIFES, El Centro Internacional de Formación en Estrategias Sostenibles, denominado *La importancia de las herramientas digitales en la productividad y la gestión profesional* donde busca analizar el impacto de las herramientas digitales en la productividad y en la transformación de los entornos laborales, sobresaliendo su papel como un factor esencial para la operatividad en la era digital.

Esta investigación fue basada en en el análisis de estadísticas extraídas de fuentes como McKinsey & Company y Gartner, donde se identifica preferencias y beneficios del uso, donde se busca el vínculo de lo estratégico de tecnologías digitales en espacios profesionales. Entre lo más sobresaliente, se obtuvo que el uso adecuado de estas herramientas favorece la productividad hasta un 25%, gracias a la automatización de procesos y la optimización de la comunicación tanto interna como externa.

Proponiendo que plataformas como Microsoft Teams, Google Workspace o Zoom no solo se basan en la gestión de tareas y seguimiento de proyectos, sino que buscan reducir el tiempo de uso en tecnologías operativas, ayudando con un modelo de trabajo ágil y eficiente. De la misma forma, se logró plantear que la transformación digital va más allá de la simple incorporación de software, sino implica una reestructuración del entorno laboral, en el que las herramientas digitales se transformen en pilares fundamentales para mejorar el desempeño tanto organizacional y corporativo.

Lo ya mencionado dota de datos cuantitativos acerca de cómo las herramientas digitales mejoran la comunicación junto con la coordinación y la productividad en equipos en zonas distintas. Basándonos en lo ya comentado, el planteamiento del uso estratégico de tecnologías no solo mejora procesos, sino que de igual manera contribuyen con el fortalecimiento de de la creación de nuevas formas de trabajo en escenarios digitales y por esa misma razón en la comunicación corporativa.

El Attari (2024) , realizó un estudio, publicado en la revista *International Journal of Research and Innovation in Social Science*, denominado *Impact of Online Work Communication Strategies on Employee Productivity* donde tuvo como objetivo examinar cómo las estrategias de comunicación en línea influyen directamente en la productividad de los empleados en entornos digitales, especialmente en contextos pospandemia donde las organizaciones han migrado parcial o completamente hacia esquemas digitales.

Esta investigación que permitió hacer una comparación entre diferentes enfoques sobre la relación entre comunicación digital y desempeño laboral. El estudio estructura experiencias de empresas localizadas distintos sectores donde se han visto en las necesidades de adoptar plataformas digitales como Slack, Zoom, Microsoft Teams y Google Meet, siendo estos los medios centrales para la interacción profesional.

Entre los resultados más sobresalientes se logró encuentra que la frecuencia, consistencia y estructura de las interacciones en la red son hechos que inciden en la productividad. Siendo más específico, se encontró que empresas que cuentan con rutinas comunicacionales claras, de igual manera espacios para la retroalimentación y protocolos de respuesta oportuna donde se presenta una mayor eficiencia y trabajo en equipo.

Además, el uso adecuado de herramientas digitales, en base del canal, tono y sincronía, influye positivamente en el ambiente laboral, en la toma de decisiones y en el trabajo individual y colectivo. De igual manera, podemos denotar que el exceso de reuniones virtuales o la mala gestión de las plataformas pueden llegar a provocar fatiga y con ello se disminuye el rendimiento, lo que destaca la necesidad de aplicar estrategias de comunicación bien diseñadas.

Esta investigación es de importancia ya que, entre la comunicación corporativa, productividad organizacional y la era digital, se replantea la idea de que, la tecnología por sí sola no garantiza un trabajo eficiente, sino que debe ir junto a prácticas planificadas.

La investigación desarrollada por Espinosa Cevallos (2023), *Teletrabajo y gestión de equipos a distancia: evaluación de prácticas y políticas para un futuro flexible* tuvo como objetivo evaluar las prácticas y políticas implementadas en la gestión de equipos remotos y su impacto en la productividad digital, en un contexto posterior a la pandemia de COVID-19. Este estudio nos ayudara a analizar cómo las organizaciones fueron obligadas a migrar a esquemas de teletrabajo sin una preparación, donde fue necesario una reestructuración laboral hacia modelos más flexibles y sostenibles.

Al ser una investigación de carácter cualitativo, nos permitió identificar patrones y tendencias en base al uso de herramientas digitales, la administración de talento y las políticas organizacionales que sostienen la productividad en entornos virtuales.

Los resultados lograron evidenciar que el uso de políticas más flexibles, junto con la implementación adecuada de un uso estratégico para las herramientas tecnológicas, logran obtener una mejora en el desempeño y en los resultados de los equipos de comunicación. En cambio, cuando hablamos de estrategia, la creación de objetivos, el desempeño, flexibilidad de horarios y una frecuente capacitación, nutren y fortalecen el compromiso de los empleados.

En síntesis, la efectividad de una gestión digital clara y concisa, no depende únicamente de la tecnología, sino en parte de la capacidad de construir entornos laborales que se basen en la confianza, en la claridad de comunicación y el empleo de una estrategia clara. En este sentido,

las herramientas digitales se usan como instrumentos importantes que, cuando se estrategias y dinámicas de liderazgo, generan un impacto positivo en la productividad.

Finalmente, Espinosa Cevallos ofrece recomendaciones prácticas que pueden ser aplicadas en el ámbito de la comunicación organizacional, aportando directrices útiles para líderes y responsables de equipos distribuidos. En pocas palabras, el objetivo de una buena comunicación digital no solo se basa con el uso de herramientas tecnológicas, sino debe existir una buena implementación de estrategias comunicacionales y organizacionales, donde se debe aprovechar cada puesto según la finalidad de cumplir objetivos.

La investigación desarrollada por Vega (2024), *Herramientas tecnológicas para mejorar la producción laboral en pequeñas empresas* tiene como objetivo conocer el impacto del uso de herramientas en la gestión y la productividad laboral de pequeñas empresas, siendo hincapié en buscar diferentes maneras en las que se contribuye la eficiencia operativa y a la mejora de los resultados comerciales. La investigación parte de la búsqueda de formas de incrementar estrategia a medianas empresas y lleguen a ser competitivas en el mercado mediante la digitalización de sus procesos.

En la presente investigación se combina la recolección de datos cuantitativos y cualitativos. Llevándose a cabo encuestas tanto a empleados como a propietarios, lo que permitió reconocer las herramientas más utilizadas, las estrategias usadas por los propietarios y su utilidad diaria.

Los resultados evidencian que el uso de herramientas tecnológicas permite una gestión más ágil y estructurada, lo que permite un incremento de la productividad y con ello mayores niveles de ventas.

En la presente investigación se logró evidenciar que la digitalización no requiere de grandes inversiones, sino de una estrategia clara, concisa y una capacitación básica, lo que nos permite reconocer que incluso emprendimientos con recursos limitados tienen la capacidad de sobresalir mediante el uso de herramientas digitales. Este hallazgo nos permite demostrar que la tecnología puede ser implementada a cualquier local, promoviendo la sostenibilidad de los pequeños negocios.

En este sentido, los hallazgos de esta investigación son totalmente aplicables al análisis de la comunicación corporativa, ya que observamos el uso adecuado de herramientas digitales y como estas se convierten en un factor clave para optimizar la productividad.

Por otro lado, la investigación realizada por de Souza Santos y Ralph (2022), titulada *A Grounded Theory of Coordination in Remote-First and Hybrid Software Teams* desarrolló una teoría fundamentada acerca de la coordinación en equipos de trabajo remotos e híbridos, enfatizando en el sector del desarrollo de software. El objetivo principal del estudio fue identificar los desafíos de la coordinación de tareas en entornos no presenciales y analizar cómo estos influyen en la satisfacción y en el éxito de los proyectos.

Entre los principales desafíos, se logró evidenciar que la transición hacia el trabajo digital cambio de manera radical la coordinación laboral. Esto generó nuevos retos, como la comunicación, el cumplimiento de tareas y la pérdida de mensajes. Esto no solo afecta al cumplimiento de objetivos, sino que a la claridad de roles y en la toma de decisiones, debilitando poco a poco el trabajo en equipo.

De igual manera, se concluye que estas dificultades tienen consecuencias en la satisfacción laboral, generando no solo frustración, sensación de aislamiento y sino que disminución de la motivación en los trabajadores, lo que genera una afectación en el desempeño general. Sin embargo, se resalta que estas problemáticas pueden ser resueltas mediante la incorporación de estrategias junto con herramientas digitales, creando normas claras y espacios de comunicación asincrónica.

En síntesis, demuestra cómo las estrategias del trabajo digital, es decir, trabajar en escenarios distintos, restructura la coordinación, y cómo las aplicaciones generadas en la era digital se transforman en la base para la comunicación y el rendimiento. De esta manera, se producen insumos para la optimización de la gestión en entornos distintos, lo que se transforma en un instrumento clave en el estudio del análisis de la productividad.

La investigación realizada por Bleakley (2022) titulada *Bridging Social Distance During Social Distancing: Exploring Social Talk and Remote Collegiality in Video Conferencing*, tuvo como objetivo explorar cómo se sostienen las conversaciones sociales en entornos de videoconferencia durante el trabajo remoto. La investigación se encuentra realizada en el contexto de la pandemia de COVID-19, cuando las herramientas digitales se transformaron en el medio principal de comunicación, cambiando el método de interacción y desenvolvimiento de la gente.

El uso de entrevistas a empleados que trabajan remotamente permitió identificar percepciones y experiencias con el fin de encontrar significados vinculados a las interacciones no formales que se ameritan dentro de reuniones virtuales.

La investigación permitió reconocer que las interacciones sociales en reuniones online o videoconferencias tienen un rol esencial en la construcción de vínculos interpersonales y en desenvolvimiento de equipos de trabajo. Estas interacciones que contienen conversaciones cortas sustituyen a una interacción cara tradicional, como oficinas, descansos o comidas. Basándose en lo visto en esta investigación, las herramientas digitales se considerarían como una "herramienta simbólica" que ayuda a combatir la sensación de aislamiento y a fortalecer el trabajo en equipo sea donde sea.

Por otra parte, la investigación demuestra que mantener interacciones comunicacionales informales ayuda con el clima laboral y refuerza la colaboración entre compañeros, logrando ser aspectos que logran impactar de manera indirecta en la productividad. En síntesis, cuando una empresa opta por trabajar remotamente, ignorar este tipo de interacción puede generar fallas con la comunicación, provocando equipos fragmentados con menor compromiso colectivo.

Este antecedente resulta especialmente valioso para la presente investigación, ya que visibiliza el rol de la comunicación informal como un motor de interacción y bienestar y en el ámbito de la comunicación corporativa, comprender estas dinámicas nos permite elaborar estrategias comunicacionales que funcionen como método de obtención de objetivos productivos, tanto como las necesidades de conexión y cercanía.

1.2. Fundamentación teórica

1.2.1. Comunicación corporativa en la era digital

La comunicación corporativa, tal como la define Chuquipiondo (2021), es un proceso estratégico, sistemático y planificado que articula la comunicación interna y externa de las organizaciones para proyectar de manera coherente su identidad, imagen y reputación ante los diferentes públicos. Este enfoque comprende la comunicación como un fenómeno social y humano en el que intervienen valores, percepciones y culturas, y no solamente como un conjunto de medios o canales técnicos. Su objetivo es elaborar y fortalecer interacciones

sostenibles con todos los grupos de interés, como: empleados, clientes, directivos, autoridades, proveedores, comunidades y más importantes medios de comunicación. Impulsando la confianza y el desempeño en torno a la organización, a través de la buena gestión de mensajes, discursos, símbolos y comportamientos corporativos, donde la comunicación corporativa busca alinear la consistencia y transparencia en cada interacción. Entonces, las estrategias ya mencionadas no solo consisten en la transmisión de información, sino que también en crear un valor intangible, ya sea en capital relacional, reputación o cultura organizacional. De igual manera, hay que reconocer las percepciones fuera de la empresa o de la institución, donde se impulsa un flujo de comunicación bidireccional que da una retroalimentación externa, logrando así vínculos con clientes o colaboradores. Al situar al ser humano y la interacción social en el centro, la comunicación corporativa actúa como un eje transversal en la gestión organizacional, integrando herramientas digitales, canales tradicionales y estrategias participativas para consolidar la imagen institucional y contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad en su entorno económico, social y cultural.

La era digital, ha permitido experimentar diferentes aspectos los cuales han mejorado, ya sea, el trabajo como la vida diaria. En la comunicación corporativa, concedió un nuevo método laboral que cambio la forma de coexistir entre los empleados realizando sus tareas fuera de la oficina tradicional, generalmente desde casa, utilizando herramientas digitales. Esta forma de trabajo ha evolucionado significativamente desde sus primeras implementaciones en los años 70 y 80 con el uso del correo electrónico y las telecomunicaciones básicas. En aquel entonces, su aplicación estaba limitada a ciertos perfiles profesionales y no era considerado un modelo generalizado de gestión.

Con la era digital y el nacimiento de las herramientas digitales, especialmente con la llegada del internet y los dispositivos móviles, lo digital se transformó en una necesidad básica humana y de forma gradual se incorporó en las dinámicas laborales. Sin embargo, la utilización de estas herramientas era todavía opcional y se percibían más como un beneficio adicional o un lujo organizacional estructural, ya que la mayoría de las empresas mantenían o siguen manteniendo una estrategia laboral presencial como motor de sus operaciones.

Este proceso operativo cambió de manera radical a partir de la era digital del siglo XXI, esto se vio intensificado con la llegada de la pandemia de COVID-19 en el año 2020. Partiendo de este contexto, la comunicación corporativa digital pasó de ser una simple opción para convertirse en una necesidad. Donde empresas, instituciones educativas, organizaciones

públicas o privadas se vieron obligadas a crear estrategias para que las actividades en el entorno digital se realicen de manera acelerada para asegurar su proceso.

Según Barnett Pearce & Vernon Cronen, (1980) en la teoría de la acción comunicativa coordinada (Coordinated Management of Meaning), demuestran que las personas construyen realidades compartidas a través de la comunicación. Entonces, en la comunicación corporativa tomando en cuenta su actividad en la era digital, donde el lenguaje corporal es carente o en su totalidad se pierde y las interacciones cara a cara son fragmentadas, entonces desarrollar un sentido compartido con estrategias intencionales como reglas comunicativas claras, espacios de escucha activa y herramientas colaborativas es necesaria para que en la institución los equipos se apoyen con la transparencia y la continuidad discursiva.

1.2.2. Comunicación organizacional en la era digital

La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual se transmite, comparte y construye información entre los diferentes niveles y actores de una organización. En entornos presenciales, esta comunicación se da de forma sincrónica y fluida mediante interacciones cara a cara, lo que facilita el lenguaje no verbal, la cultura compartida y la retroalimentación inmediata. Sin embargo, en la era digital, estas dinámicas se transforman y dependen casi por completo de las diferentes herramientas tecnológicas.

Castells (2001) nos explica que vivimos en una “sociedad red”, donde la estructura organizacional está profundamente conectada con las tecnologías de la información o herramientas digitales. En este contexto, la comunicación organizacional se convierte en el motor de la colaboración distribuida. La efectividad de roles y el desenvolvimiento de los equipos en gran medida deben tener buena fluidez y coherencia del flujo comunicativo.

Por otro lado, Rogers (2003), en su teoría de la difusión de innovaciones, nos explica que la adopción de estrategias basadas en la era figital como las herramientas colaborativas en el trabajo, se basan en una comunicación efectiva entre quipos que las promueven y quienes las implementan. El rol de los “agentes de cambio” son clave para permitir que el mensaje llegue, se entienda y sea eficiente.

En pocas palabras, la comunicación en la era digital no solo requiere del uso plataformas digitales eficientes, es necesario la comprensión de los elementos simbólicos, culturales y

estratégicos que mantienen la relación entre equipos y organizaciones. Sin este componente, la comunicación organizacional corre el riesgo de fragmentarse y perder su efectividad operativa y humana.

1.2.3. De la Galaxia de McLuhan a la Galaxia Digital

En *La galaxia de McLuhan* expone que cada innovación tecnológica transforma la manera en que los seres humanos perciben, piensan y se comunican. Según el autor, la invención de la imprenta de tipos móviles marcó el paso de una cultura oral y colectiva a una cultura visual, individualista y racional, donde la palabra escrita se convirtió en el principal medio de organización del conocimiento (McLuhan, 1972).

Hoy en día, un entorno digital basado en herramientas o aplicaciones rápidas caracterizadas por la inmediatez, relación interpersonal y la perdida de información o fakenews. Este cambio transforma una reconfiguración desde la base de la comunicación organizacional, donde las herramientas o aplicaciones creadas en la era digital, donde no solamente se mide con el intercambio interpersonal de mensajes, sino que transformen en nuevas maneras de interacción, ayuda y elaboración estratégica dentro de la institución.

1.2.4. Herramientas digitales en la comunicación digital

La comunicación en escenarios digitales se basa en el uso estratégico de herramientas que se principalmente ayudan a la transmisión de información, la aplicación coordinada de tareas y la ayuda entre equipos. Entre las herramientas ya mencionada se destacan las plataformas de mensajería como: Slack y Microsoft Teams, en el caso de videoconferencias existen: Zoom, Google Meet y últimamente lo que permite entornos colaborativos son: Google Workspace, Notion, Asana, entre otros.

“La digitalización ha cambiado la forma de comunicarnos en las organizaciones, contribuyendo a que se realicen la incorporación de nuevas tecnologías que afectan la manera de comunicarse en tiempo real y que modifican los procesos de toma de decisiones” (Sacan et.al., 2025, pág. 13).

Las empresas o instituciones que se han visto en la necesidad de usar modelos de modelos de trabajo híbrido deben restructurar sus departamentos internas. Esto engloba desde sus políticas de recursos humanos hasta las estrategias de liderazgo.

En estos casos, los líderes asumen un rol de facilitador donde sea orientado a obtener resultados y con una fuerte capacidad de comunicación tomando en cuenta que situaciones como presenciales o informales. De igual manera, es necesario fortalecer el uso cotidiano de las herramientas digitales para así evitar la sobrecarga informativa y más importante crear espacios de descanso. La persona encargada de la gestión del bienestar se convierte en un componente esencial para crear y mantener estrategias para fortalecer la motivación e incrementar el rendimiento del equipo.

La transformación de lo cotidiano/tradicional a lo digital va más allá del simple concepto de adopción y utilización de nuevas tecnologías; esto representa un gran cambio en la cultura organizacional. Esto conlleva una restructuración de dinámicas internas, donde el objetivo esencial es que las empresas se focalicen hacia una mentalidad que busque la apertura al cambio, la innovación y la mejora. En este contexto, la era digital exige que las instituciones desarrollen estrategias que promueva la colaboración, la excelente toma de decisiones y un aprendizaje constante, esto se denominarían pilares fundamentales para poder adaptarse a un entorno cada vez más competitivo y dinámico.

La era digital conlleva a la creación de una nueva cultura y con eso una reconfiguración de los roles y competencias, donde la importancia de habilidades como la adaptabilidad, el dominio y la capacidad de gestionar herramientas tecnológicas permiten comprender la transformación desafiante de las organizaciones como estructuras tradicionales, donde lamentablemente la mayoría tiene la idea de la resistencia al cambio, ya que, la implementación de nuevas tecnologías es complicado y podría ser costoso. Por esta razón, es necesario acudir a programas de capacitación, para tener una visión de liderazgo junto con una visión estratégica junto con modelos de comunicación efectiva que promuevan una interacción fluida.

“La vinculación entre IA y sistemas o dispositivos comunicacionales ha recibido apoyo desde diversos frentes, entre ellos los modelos de negocios, los sistemas de educación en linea y, las iniciativas en marketting y recreación digital.” (Herrera Ortiz, Peña Avilés, & Herrera Valdivieso, 2024, pág. 10).

Pese a que se puede aún considerar prematuro realizar afirmaciones definitivas, la inteligencia artificial (IA) empieza a generar un impacto en el trabajo digital Mediante herramientas que ayudan con la automatización de tareas repetitivas, redactar o procesar grandes cantidades de información y perfeccionar la toma de decisiones, la inteligencia artificial se está integrando en diferentes entornos cotidianos y de igual manera laborales. Tecnologías como los chatbots, los asistentes virtuales y los sistemas de análisis predictivo van reconociéndose por diversas organizaciones con el objetivo de mejorar su eficiencia, agilizar la atención al cliente y anticipar tendencias o necesidades del mercado. Este avance es el inicio de una transformación profunda en la forma en que se ve un gran futuro a la organización y ejecución de diferentes procesos a distancia.

Además, la Inteligencia Artificial (IA) facilita la elaboración de estrategias para mejorar la experiencia laboral y tener una mejoría en el seguimiento del desempeño en tiempo real. Esta herramienta permite a las instituciones a gestionar equipos con mayor objetividad, de igual manera identifica patrones de comportamiento, tiempos de respuesta y analizar posibles áreas donde pueden existir una anomalía o predecir una mejora. No obstante, la implementación de esta herramienta requiere una infraestructura y medidas adecuadas de ética que respete la privacidad y el bienestar del trabajador. Es fundamental equilibrar automatización con el factor humano para evitar deshumanizar los procesos.

1.2.5. Desafíos del cambio y productividad en la era digital

Al hablar de desafíos, existe uno en particular que es adaptarse a un mundo que se encuentra en un permanente cambio y restructuración, donde se mantiene y mejorar el modo de empleo de los colaboradores sin la necesidad de tener una supervisión directa. Así que, para obtener una administración efectiva de la comunicación corporativa y organizacional, es importante la autonomía estableciendo objetivos claros y así desarrollar una cultura de confianza.

En el ámbito laboral, la implementación de las herramientas digitales se ven en la necesidad de incorporar nuevas estrategias de coordinación. De Souza Santos & Ralph (2022) en su teoría fundamentada sobre la coordinación digital en equipos de trabajo online, destaca que la sincronía en el ámbito laboral con las tareas, la planificación de objetivos y la comunicación continua son fundamentales para encontrar el éxito.

Las herramientas digitales en la comunicación digital permiten coordinar actividades mediante plataformas como Trello o Jira, que se usan especialmente en el sector tecnológico. Siendo esencial crear y establecer estrategias claras con la finalidad de mejorar la interacción y responsabilidades, evitando malentendidos y retrasos. La colaboración digital implica la construcción de conocimiento de forma conjunta y mejorar la calidad de vida y el trabajo colectivo.

Así como la comunicación corporativa y organizacional colaboran y ofrecen múltiples ventajas, también conlleva desafíos significativos. Entre las principales limitaciones se encuentran la falta interacción por el aislamiento y el bienestar emocional de los trabajadores; también existe la falta de diferenciación y separación del ámbito laboral del personal, al ser un ambiente digital se genera una sensación de disponibilidad constante y con ello un desgaste emocional; y de igual manera la posible pérdida del sentido de pertenencia hacia la organización de la institución, al no existir o reducir el contacto directo con departamento de la empresa. En definitiva, si estas desventajas no se gestionan adecuadamente, pueden llegar a tener fuertes consecuencias negativas en la salud mental y disminuyendo el compromiso y motivación laboral.

Así que, al tener una brecha digital, los obstáculos son evidentes para un uso equitativo del trabajo, especialmente en escenarios donde no se cuente con buena conectividad a internet o escasos recursos tecnológicos. En este contexto, es necesario que las políticas de trabajo sean analizadas desde un enfoque inclusivo y sostenible. Ya que, la mejor forma de optimizar los trabajos de la empresa conlleva a la implementación de medidas de apoyo, horarios flexibles y programas de inclusión donde se puede identificar los efectos negativos.

1.2.6. Factores clave para la optimización de la productividad en la era digital

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) han incorporado digitales como parte de sus estrategias de innovación y perfeccionamiento constante. La implementación de tecnologías digitales no solo facilita la optimización de procesos internos, sino que también contribuye a una mejor organización laboral, incrementa la proyección comercial y fortalece la atención al cliente.

Plataformas digitales como Zoom, Slack y Trello se han convertido en recursos clave para fomentar la colaboración en equipos de trabajo reducidos, ya que permiten una comunicación más fluida, la coordinación de tareas en tiempo real y una mayor eficiencia en la gestión de proyectos. Estas herramientas son especialmente útiles en comunicación digital, donde la interacción constante y la organización son esenciales para mantener la productividad. No obstante, el aprovechamiento óptimo de las herramientas digitales enfrenta algunos desafíos, entre ellos la falta de medios tecnológicos adecuados, el acceso limitado diferentes dispositivos o conexiones estables y esto no solamente depende de una red adecuada, sino de la región o el dispositivo. De igual manera, la falta de formación y aprendizaje en el uso de estas plataformas por parte del equipo laboral. Al contrario, si no se crean estrategias que permitan complementar estos desafíos, la empresa se vería considerablemente reducida, pero si se lleva una buena planificación estratégica y programas de capacitación, la empresa tendrá un buen desenvolvimiento y podrá sacar provecho de las herramientas digitales.

Por otra parte, la productividad en contextos digitales depende de múltiples factores, entre ellos la selección adecuada de herramientas según las necesidades que abarca la empresa, la capacitación colectiva del personal en base a la labor de cada sector, la gestión del tiempo laboral y con ello, tiempos de descanso. Una comunicación clara, efectiva y constante permite mejorar la eficiencia de los procesos internos.

Mientras tanto Díaz (2024) nos da a conocer que el uso estratégico de herramientas digitales y juntarlas con el trabajo tradicional, puede aumentar la productividad entre un 30%, donde siempre y cuando exista una planificación y supervisión en base a los objetivos de la institución, creada con anticipación. Sin embargo, si llega a existir una mala gestión puede existir rechazo por parte de los empleados, generando así un mal empleo de nuevas plataformas. Por esa razón, es necesario realizar programas de acompañamiento y generar más confianza.

Por otra parte, junto con el auge de lo digital se ha evidenciado un aumentado significativo de los riesgos asociados a la ciberseguridad. La descentralización del entorno laboral expone a las organizaciones a amenazas como el phishing, el malware y las brechas de datos. De este modo, uno de los principales retos de la comunicación digital es: garantizar y promover la protección de la información, en la mayoría de las veces carentes de protocolos de seguridad empresarial.

De ese modo, las empresas que implementan herramientas digitales para la comunicación deben implementar tanto políticas como estrategias estrictas de seguridad digital, incluyendo necesariamente redes privadas virtuales (VPN), autenticación multiple de redes de información

y capacitación constante a los empleados. La información debe ser considerada como el eje transversal en la estrategia digital, especialmente cuando se manejan datos importantes o manejo de dinero en diferentes estados. Invertir en infraestructura segura y fomentar una cultura de prevención puede marcar la diferencia ante incidentes cibernéticos.

1.2.7. Neurociencia y comunicación en entornos corporativos y organizacionales

En la comunicación humana, la neurociencia transforma la manera en cómo se en tiende una información al revelar que no es solo un intercambio de ideas, sino que es un proceso que en su base es emocional y biológico. Donde el cerebro configura la comunicación por factores tanto como la emoción, la atención, hasta la memoria y la empatía. Dando como resultado que la comunicación efectiva es importante para generar una excelente coordinación basada en la confianza y más que todo, una mejor productividad.

Para Damasio (2005), todas las emociones son inseparables en el proceso de toma de decisiones y en su manera de interpretar el lenguaje. Esto denota que, en cualquier interacción, el cerebro activa sus redes emocionales que incide en cómo una persona recibe y responde a un mensaje. Por esa misma razón, una comunicación clara, tiende a ser más comprendida, interiorizada y plasmada en los recuerdos de las personas.

Para Goleman (1995), la inteligencia emocional, se comprende como la empatía y la conciencia emocional, donde mejoran no solo las relaciones, sino también la influencia positiva en equipos y liderazgos. De igual manera, en la comunicación corporativa digital, donde el lenguaje tradicional se reduce, comprender las habilidades neuroemocionales se vuelven aún más importantes para mantener la conexión y la efectividad comunicacional.

Desde una perspectiva más técnica, la neuroplasticidad es la capacidad del cerebro para adaptarse y reconfigurarse a través de la experiencia. Esto indica que los hábitos comunicativos también pueden modificarse. Esto da paso a las empresas o instituciones a preparar a sus equipos con ejercicios de escucha activa, retroalimentación y el correcto manejo de escenarios de conflicto, denotando en la organización y el rendimiento de la empresa.

De igual manera, la neurociencia da a conocer que el cerebro actúa mejor a narrativas que a datos que se encuentran aislados. Cuando el cerebro se encuentra en una situación donde influye historias, metáforas y visualizaciones, el cerebro facilita la retención de mensajes, ya

que, se activan áreas cerebrales que se asocian con la empatía y la imaginación, y así se generan conexiones más fuertes. Este hallazgo puede aplicarse estratégicamente en la comunicación interna, capacitaciones, liderazgo remoto y gestión del cambio.

En definitiva, al aplicar principios neurocientíficos a la comunicación organizacional podemos generar interacciones de manera más humana y sostenible. Dando a conocer que una comunicación no solo informa, sino transforma, conecta y moviliza.

1.2.8. Neurociencia y productividad en la era digital

Desde la perspectiva neurocientífica, el teletrabajo plantea oportunidades y desafíos para el rendimiento cognitivo de los trabajadores. En "Teletrabajo: una visión neurocientífica de cómo incrementar la productividad", se destaca que el entorno laboral debe estar alineado con el funcionamiento del cerebro para facilitar estados de atención profunda, motivación y creatividad. Uno de los conceptos clave desarrollados en esta obra es el de estado de flujo, el cual permite a la persona mantenerse enfocada y con alto nivel de rendimiento durante tareas complejas, siempre que existan condiciones adecuadas como autonomía, objetivos claros y mínima interrupción (Álvarez & Ayesta, 2019).

Goleman indica que la neurociencia ha demostrado que la corteza prefrontal, región del cerebro que está vinculada con la toma de decisiones y la planificación, se ve favorecida cuando se trabaja bajo estrés y estímulos más organizados. En base a esto, la sobreexposición a mensajes o correos pueden llegar a fragmentar la atención y activar respuestas emocionales que desfavorecen la capacidad de concentración. Por esa razón, es recomendado estructurar rutinas o estrategias digitales y aplicar pausas bien estructuradas y conscientes durante la jornada laboral, y así mantener un equilibrio entre trabajo y descanso cerebral (Goleman, 2013).

De igual manera, Damasio (2005) demuestra que las emociones son un rol que determina la toma de decisiones, lo que revela que el bienestar emocional afecta profundamente en la productividad. En escenarios digitales se debe promover no solo eficiencia tecnológica, sino también condiciones saludables psicosociales. En pocas palabras, como la empatía, el reconocimiento al esfuerzo y mostrar importancia y cuidade del bienestar mental.

1.2.9. Indicadores Clave de Desempeño (KPI) en la comunicación corporativa digital

Hablando desde la era digital, los Indicadores Clave de Desempeño (KPI) se han transformado en herramientas esenciales, un eje que se usa para medir, analizar y con ello optimizar la efectividad de la comunicación y la productividad organizacional de la institución. Los KPI son medidas cuantitativas que permiten evaluar el grado en que se cumplen los objetivos de una organización (Parmenter, 2015).

En contexto de comunicación corporativa digital, los KPI no solamente mide la eficiencia del trabajo internos, por ejemplo: tiempos de respuesta, número de interacciones, tasa de participación en plataformas, de igual manera, ofrecen información a detalle sobre la calidad y el impacto de las herramientas utilizadas de manera efectiva. Así, indicadores como engagement interno, colaboran con la medición de nivel de colaboración entre áreas o con la reducción en los tiempos de ejecución de proyectos y así poder diagnosticar fortalezas y debilidades de la empresa.

Al usar un indicador de desempeño KPI que se oriente en el análisis de la comunicación se vuelve mucho más importante cuando se habla en escenarios digitales, donde no existe una interacción presencial y esto puede dificultar el análisis de diferentes procesos. Por ejemplo:

- Porcentaje de empleados que usan activamente plataformas.
- Tiempo de respuesta en canales.
- Nivel de satisfacción
- Productividad antes y después de lo tradicional a lo digital.

Estos indicadores nos permiten realizar estrategias en base a evidencias, redirigiendo recursos a departamentos específicos y con ello diseñar estrategias de comunicación más efectivas. En definitiva, los KPI funcionan como puente entre la transformación tecnológica y la cultura organizacional, ya que son una ayuda esencial para la verificación de datos objetivos para respaldar cambios y demostrar el retorno de la inversión (Kaplan & Norton, 1996).

En el contexto de la era digital, el uso estratégico de KPI en la comunicación corporativa es una forma perfecta de fortalecer la transparencia y promover una mejora continua. La integración de esta estrategia de evaluación favorece el cumplimiento entre los objetivos organizacionales y las prácticas comunicacionales, complementando de igual manera a el

aprendizaje optimo de las nuevas herramientas tecnológicas que se utilicen para potenciar y no obstaculizar la productividad.

1.2.10. ROI (Retorno de la Inversión) en la comunicación corporativa digital

El Retorno de la Inversión (ROI) es uno de los indicadores financieros más utilizados para evaluar la eficacia y rentabilidad de las acciones organizacionales. Por lo general, el ROI se enfoca mayoritariamente en medir el beneficio económico obtenido frente costos de una inversión inicial por parte de la empresa. Aunque en el contexto de la comunicación corporativa y el uso de herramientas digitales, el alcance se amplía para así poder incluir variables intangibles como: la productividad, la eficiencia y más importante la reputación de la organización (Phillips & Phillips, 2019).

En el contexto laboral, donde día a día es más mediado por plataformas digitales como Microsoft Teams, Slack, Trello, Zoom o Google Workspace, las instituciones invierten en sistemas o software, con la finalidad de buscar soluciones de comunicación optimizando el flujo de información y mejora el rendimiento. Medir el ROI en este contexto no se limita al ahorro de costos operativos, sino que también abarca aspectos estratégicos como la rapidez de respuesta, la calidad de la coordinación interna, la disminución del tiempo en tareas repetitivas y el fortalecimiento de la cultura digital (Parmenter, 2015).

El ROI aplicado a la comunicación corporativa digital ofrece evidencia objetiva para justificar inversiones tecnológicas ante la alta dirección. Si una organización toma la decisión de invertir en una plataforma que colabore con la comunicación digital para que permita reducir el tiempo de coordinación y respuesta entre departamentos, esto puede conceptualizarse como un retorno económico medible, donde se enfatizaría en la reducción de errores y en mejorar la satisfacción del cliente.

Asimismo, si buscamos un ejemplo más en específico, en escenarios postpandemia como el que vivió Ecuador, donde muchas microempresas se vieron con la necesidad de usar modelos híbridos y optaron por usar herramientas, el ROI ayuda a determinar qué herramientas digitales generan un mayor impacto y cuáles podrían requerir ajustes o en su mayoría capacitaciones adicionales. En pocas palabras, el ROI funciona como una función que permite descifrar la gestión financiera y la gestión comunicacional, permitiendo crear estrategias en base a

resultados detallados y con ello identificar donde destinar recursos y cómo demostrar el valor de la transformación digital.

Además, al conocer el sistema ROI de las herramientas digitales o aplicaciones permiten reconocer a los apartamentos de comunicación corporativa las estrategias que permitirían tener éxito no solo en lo económico, también en el desempeño laboral y la satisfacción o la calidad organizacional.

En definitiva, cuando hablamos de ROI en el ámbito de la comunicación corporativa en ambientes digitales no solo permite medir resultados financieros, el ROI permite calificar el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad y la gestión organizacional en este caso digital remoto, en pocas palabras el ROI se transforma en el eje central para poder comprender la transformación digital en la empresa o institución.

1.2.11. Breve descripción de la empresa (Lotus Escrow)

Para contextualizar el caso de estudio, se presenta Lotus Escrow, una empresa del sector inmobiliario especializada en servicios de depósito en garantía (escrow) en Estados Unidos. Su objetivo principal es ser un tercero neutral para administrar fondos, documentos o transacciones entre compradores y vendedores, diferentes operaciones asegurando transparencia y seguridad.

Lotus Escrow es una empresa que pertenece al sector de servicios financieros, vinculados al mercado inmobiliario, aunque la empresa opera principalmente en EEUU, Lostus Escrow cuenta con personal que opera de manera remota desde diferentes ubicaciones, incluyendo personal latino, lo que le características a la empresa como híbrida y bien distribuida. Esto implica un manejo estratégico de herramientas digitales para comunicación interna tomando en cuenta que la coordinación de tareas, gestión documental y seguimiento de transacciones deben tener un seguimiento adecuado y verás.

Hoy en día, Lotus Escrow de desenvuelve en el mercado laboral de la mano con la digitalización de sus procesos internos, viéndose en la necesidad de usar plataformas de comunicación digital como herramientas y monitorear el uso de escritorios remotos, además de software especializado para la gestión de depósitos, lo que es la acción principal que realiza la empresa. Esta obligación de uso responde a la necesidad de optimizar el tiempo de cada

empleador, reduciendo de igual manera errores operativos y mejorando la información compartida con clientes y entre departamentos.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar cómo la transformación digital de la comunicación corporativa influye en la productividad organizacional en el caso de Lotus Escrow

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir las herramientas tecnológicas implementadas por Lotus Escrow para la comunicación interna y gestión organizacional.
- Examinar los cambios en los procesos comunicativos corporativos de Lotus Escrow a partir de la adopción de tecnologías digitales.
- Evaluar el impacto de dichas herramientas en la productividad de los equipos de trabajo dentro de la organización

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron diversos materiales que permitieron la recolección, organización, análisis y presentación de la información. Entre ellos se destacan los siguientes:

- Herramientas digitales (Microsoft Word, Excel, Powerpoint).
- Aparatos de oficina (Lápiz, esfero, borrador, regla, cuaderno, hojas cuadriculadas).
- Documentos bibliográficos (Libros, revistas, artículos, documentos).
- Redes sociales y sitios web de comunicación (Zoom, Whatsapp, Facebook, Google).

2.2. Métodos

2.2.1. Enfoque de investigación

La presente investigación usa una metodología mixta, donde se combina los métodos cuantitativo y cualitativo con el objetivo de analizar la transformación de la comunicación corporativa en la era digital y su impacto en la productividad organizacional en el caso de estudio de *Lotus Escrow*. Tomar este enfoque es necesario, ya que permite examinar el fenómeno desde diferentes etapas: la medición de los resultados y el concepto de las percepciones de los trabajadores de la empresa.

Desde la perspectiva cuantitativa, el estudio busca medir y correlacionar existente entre el uso de herramientas tecnológicas y los niveles de productividad dentro de la organización. En el enfoque cuantitativo de la investigación se recolectan datos numéricos y se emplea el análisis estadístico con el fin de probar hipótesis, establecer pautas de comportamiento y verificar teorías, partiendo de un diseño estructurado y muestras definidas que permiten la generalización de los resultados. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

Para ello, se aplicarán encuestas y estructuradas de 13 preguntas, dirigidas a los colaboradores de *Lotus Escrow*, con el fin de recopilar datos sobre la frecuencia y tipo de herramientas digitales utilizadas como: Zoom, Gmail, Microsoft Teams, Escritorios Remotos o Slack, así como su percepción sobre la efectividad de estas en la comunicación interna y la gestión organizacional. Esta parte del estudio permitirá obtener información estadísticamente verificable acerca de los patrones de uso, la capacitación tecnológica, la eficiencia comunicacional y su influencia en el desempeño laboral.

Tomando en cuenta que Lotus Escrow cuenta con una plantilla aproximada de 20 colaboradores, la aplicación de encuestas resulta una herramienta adecuada para la recolección de datos relevantes dentro del enfoque cuantitativo. Este método permitirá obtener información objetiva y medible sobre las percepciones, necesidades y niveles de uso de herramientas digitales dentro de la organización. Asimismo, por el tamaño de la población, es factible realizar un levantamiento de datos más completo y confiable, lo cual ayudará directamente a cumplir los objetivos de la presente investigación, lo que facilitará el análisis que existe entre la comunicación digital y la productividad laboral.

En pocas palabras, la metodología cualitativa nos permitirá explorar de manera interpretativa en cómo se percibe la comunicación basándose en el puesto de los clientes o colaboradores de la empresa. Para ello, se ve necesario realizar un análisis de contenido que conlleve las reseñas y comentarios publicados hasta noviembre del año 2025 en plataformas digitales vinculadas con *Lotus Escrow* y de igual manera el uso de una entrevista estructurada a la cofundadora, con la finalidad de complementar la información y así cumplir con los objetivos de la tesis.

Además de la aplicación de encuestas como instrumento cuantitativo, la investigación incorpora un componente cualitativo mediante la realización de una entrevista semiestructurada, con el propósito de obtener información detallada, interpretativa y estratégica desde una perspectiva directiva interna de la organización. Al usar este recurso metodológico podemos complementar datos estadísticos con una visión más específica y profunda acerca de la transformación digital de la comunicación corporativa y su impacto en la productividad organizacional dentro de Lotus Escrow.

De igual manera, la entrevista estructurada fue dirigida a Elia Fuentes, quien es la cofundadora de Lotus Escrow, quien, con su experiencia, nos ayuda con una visión integral sobre los procesos internos, la adopción y la gestión corporativa digital en el entorno digital. Su participación resulta fundamental para comprender el proceso de transición hacia plataformas

digitales, los criterios de implementación de herramientas de comunicación y los beneficios y desafíos percibidos desde la alta dirección.

La entrevista se estructuró en base a cinco preguntas abiertas, que fueron diseñadas para obtener información relevante con la finalidad de complementar información mediante el objetivo general y los tres objetivos específicos de la investigación. Las preguntas exploran aspectos como:

- La influencia de la transformación digital en la comunicación corporativa.
- El uso y la selección de herramientas tecnológicas implementadas.
- Los cambios generados en los procesos comunicacionales a raíz de estas herramientas.
- El impacto en la productividad de los departamentos internos.
- Oportunidades y propuestas de mejora para la optimización de la comunicación organizacional en la empresa.

Al usar este formato podremos mantener una guía con flexibilidad para profundizar en respuestas clave e información enriquecedora. La información recopilada será analizada mediante un análisis de contenido junto a categorías y patrones que permitan identificar y diferenciar los hallazgos con los resultados obtenidos en las encuestas y con el análisis que realizamos a partir de sitios web de reseñas externas.

Al realizar este análisis podremos identificar temáticas relacionadas con la satisfacción del cliente, de igual manera con la efectividad de la comunicación digital junto a la confianza corporativa y, por último, la calidad del servicio, teniendo como objetivo proporcionar una visión más profunda sobre cómo las herramientas tecnológicas pueden incidir en la reputación de la empresa.

En consiguiente, el uso del enfoque mixto de la presente investigación, se incorporó la técnica cualitativa denominada “Análisis de Contenido”, con el objetivo de demostrar la percepción externa de los clientes hacia Lotus Escrow y con ello evaluar la relación entre comunicación digital, calidad y productividad organizacional. Este tipo de análisis interpreta mensajes

provenientes de clientes junto con valoración de atención, lo que fortalece la validez y autenticidad del estudio.

En síntesis, la investigación cualitativa se basa en comprender la realidad social estudiándolos en un contexto natural y analizando información no numérica como entrevistas, observaciones y narrativas. Así que, este enfoque busca interpretar significados o percepciones, usando una lógica que permita construir explicaciones o teorías a partir de los datos obtenidos (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2014).

El análisis se realizó mediante la revisión sistemática de reseñas y valoraciones publicadas en plataformas digitales de opinión pública, específicamente en tres sitios web reconocidos dentro del sector inmobiliario en los Estados Unidos:

- Yelp.
- Zillow.
- Redfin.

Para analizar las reseñas de clientes en plataformas como Yelp, Zillow y Redfin, se utilizó un método de análisis de contenido que considera tanto el texto de los comentarios como la calificación por estrellas, siendo 5 estrella favorable y 1 estrella poco favorable, similar al abordaje empleado por (Zaki & Rodríguez , 2022). Esto concede el análisis no solo de una valoración cuantitativa, de igual manera los contextos cualitativos expresados en el lenguaje del usuario.

Estos sitios sirven como contextos abiertos donde los clientes pueden compartir experiencias, ya sean, positivas o negativas sobre el servicio recibido por la empresa Lotus Escrow, lo que permitirá identificar patrones relacionados con la satisfacción, procesos de comunicación y el desempeño de la empresa. En dicho método se tomaron en cuenta elementos como: cantidad de reseñas, promedio de calificaciones donde se identifican mediante estrellas y comentarios.

Esta investigación contempló las diferentes categorías del contenido en dimensiones como: comunicación organizacional, atención al cliente, eficiencia y percepción. Así mismo, se comprobó que la interacción digital entre empresa y usuarios demuestra que Lotus Escrow tiene una respuesta activa, tanto positivos como negativos, lo cual refuerza la transparencia y la reputación.

Entonces, los datos ya recopilados fueron organizados en una matriz que permitió demostrar los niveles de satisfacción de los clientes, identificando que la mayor calificación es de 5 estrellas, mientras que la menor calificación de 1 estrella. Esto contribuye a verificar y comprender la importancia de la comunicación digital.

El análisis de contenido para Noguero (2002) define que "Con esta técnica no es el estilo del texto lo que se pretende analizar, sino las ideas expresadas en él, siendo el significado de las palabras, temas o frases lo que intenta cuantificarse." (p. 174).

El uso de todos los métodos ya mencionados nos permitirá realizar una triangulación metodológica estructurada ofreciendo una definición sobre la transformación digital y la productividad organizacional.

La utilización de los enfoques cuantitativo y cualitativo ayudan a tener una comprensión más completa, lo que nos permite no solo medir los efectos de las herramientas digitales en los departamentos, sino también analizar las experiencias en base a la comunicación corporativa digital.

En conclusión, el enfoque mixto aporta a la investigación un enfoque donde el estdio se considere analítico y reflexivo, estructurando una comprobación de hipótesis y a la interpretación de los escenarios de la comunicación organizacional. Esta tesis servirá como punto de partida para optimizar las estrategias comunicacionales de *Lotus Escrow*, fortaleciendo su productividad interna.

2.2.2. Modalidad de Investigación

La investigación se desarrolla bajo una modalidad mixta, documental y de campo. Esto implica la recolección e interpretación de información que es proveniente de fuentes científicas donde se aborden temas como la comunicación digital, la transformación tecnológica y la productividad organizacional.
Cuando hablamos de modalidad de campo, contemplamos que al aplicar de manera directa las encuestas a los colaboradores de Lotus Escrow, con el objetivo de recopilar datos sobre el uso, frecuencia, capacitación de los empleadores y percepción de efectividad de las diferentes herramientas digitales empleadas para el uso diario de la empresa. Además, se ve necesario el uso de un análisis cualitativo donde tomaremos en cuenta reseñas y comentarios de sitios web

donde la empresa se encuentra en comparación con otras del mercado, con el propósito de complementar la investigación y comprender de mejor manera cómo la comunicación digital influye en la percepción externa de Lostus Escrow. Esta doble modalidad permite contrastar teoría y práctica, generando una visión más completa sobre cómo la digitalización ha transformado la comunicación corporativa y los procesos internos de productividad.

2.2.3. Nivel o tipo de investigación

La presente investigación se enmarca en un nivel descriptivo-interpretativo, con un componente exploratorio, orientado a analizar y comprender de qué manera la transformación digital de la comunicación corporativa influye en la productividad organizacional, tomando como caso de estudio a la empresa *Lotus Escrow*.

En primer lugar, se trata de una investigación descriptiva, ya que busca identificar, clasificar y detallar las herramientas tecnológicas utilizadas dentro de la organización para la comunicación interna y la gestión de procesos, tales como *Zoom, Gmail, Escritorios Remotos, Microsoft Teams* y otras plataformas de soporte operativo. A través de este enfoque se pretende caracterizar las dinámicas comunicacionales y los métodos de coordinación digital que forman parte del modelo de trabajo implementado en *Lotus Escrow*. Este nivel de análisis permitirá obtener una visión clara del entorno digital de la empresa, desde una perspectiva tanto técnica como organizacional y humana.

En segundo lugar, la investigación adopta un carácter interpretativo, pues no se limita a la observación de hechos cuantificables, sino que busca comprender el significado y las percepciones que los colaboradores atribuyen al uso de las herramientas digitales dentro de su labor cotidiana. Este método de investigación nos permitirá identificar las experiencias del personal y también la efectividad de la comunicación interna, tanto como el trabajo colaborativo como la influencia de las herramientas tecnologías y bienestar laboral.

También permite contemplar un componente exploratorio, ya que identifica un tópico en evolución: la transformación digital en la comunicación corporativa en un escenario donde las dinámicas continúan adaptándose a modelos digitales y remotos. Hablando ahora de manera más específica, en Ecuador y particularmente dentro de *Lotus Escrow*, la digitalización de los procesos laborales representa un tema muy poco investigado de manera académica, lo que da

a conocer la necesidad de conocer más a fondo implicaciones reales en la eficiencia y forma de trabajo de diferentes equipos o departamentos de trabajo.

Entonces, esta investigación no solo busca describir la realidad organizacional y comunicacional de *Lotus Escrow*, sino también busca interpretar y explicar cómo las herramientas tecnológicas modifican el trabajo interno, la organización y la productividad. Su aporte radica en ofrecer una visión integral y contextualizada sobre el impacto de la era digital en la comunicación corporativa, contribuyendo tanto a la reflexión teórica como a la generación de estrategias prácticas que fortalezcan el desempeño y la cultura digital de la empresa.

2.2.4. Descripción, sector y tamaño

Presenta **Lotus Escrow**, una empresa del sector inmobiliario especializada en servicios de depósito en garantía (escrow) en Estados Unidos. Lotus Escrow es un facilitador para administrar fondos y transacciones en operaciones inmobiliarias, donde se reconoce por su transparencia y seguridad. Lotus Escrow es una empresa que se encuentra en un mercado competitivo y regulado, donde la comunicación efectiva es un factor importante para la satisfacción del cliente.

A pesar de que la empresa trabaja principalmente en California-Estados Unidos y de igual manera, cuenta con colaboradores de forma remota en diferentes ubicaciones, incluyéndose Ecuador, lo que otorga a la empresa características híbridas. En este contexto, se ve necesario el uso de herramientas digitales en la comunicación interna, de igual forma para la coordinación de tareas y más importante y a la vez peligroso, seguimiento de transacciones.

2.2.5. Qué se pondrá a prueba

En este estudio se pondrá a prueba la relación entre el uso de herramientas digitales y la productividad/eficiencia de la gestión remota, evaluando su impacto tanto en la comunicación interna como en la percepción de los colaboradores sobre su desempeño y coordinación. Se ve en la necesidad de comprobar si al constituir una estrategia de herramientas digitales contribuirá favorablemente la productividad en un entorno organizacional de Lotus Escrow.

2.2.6. Justificación del análisis.

Comprender este escenario resulta importante porque Lotus Escrow se encuentra en consolidación en la cultura digital y en un mercado donde la agilidad y la precisión son determinantes. Identificar cómo las herramientas digitales son importantes en la productividad y comunicación digital donde generar evidencia práctica optimiza procesos, mejorar la gestión y de igual manera potencia la experiencia del cliente.

2.2.7. Qué se podría descubrir.

El estudio podría descubrir, entre otros aspectos:

- Los canales de comunicación más efectivos para la coordinación entre equipos remotos.
- La conexión entre productividad y capacitación digital.
- Barreras tecnológicas, culturales o de liderazgo, aspectos que menoren el impacto de las herramientas digitales.
- Buenas prácticas de comunicación corporativa que puedan ser replicables en otras empresas del mismo sector.

Así podemos contextualizar el caso de estudio en una empresa real en este caso: Lotus Escrow siendo del sector inmobiliario, donde la gestión online o remota y las herramientas digitales son la base para la productividad organizacional y la comunicación corporativa en la era digital.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis

En este capítulo demostramos y discutimos los resultados que obtenidos con los instrumentos aplicados en la presente investigación titulada “La transformación de la comunicación corporativa en la era digital y el impacto de las herramientas tecnológicas en la productividad organizacional: Caso Lotus Escrow”. Para comprender cómo las herramientas digitales usadas por la empresa transformaron la comunicación interna y la productividad en el área virtual, por esa misma razón usamos una metodología mixta donde combinamos técnicas cuantitativas y cualitativas.

Primeramente, mostramos resultados de la encuesta realizada (Se encuentra en la parte de Anexos) a colaboradores de Lotus Escrow. La encuesta tiene como objetico identificar el uso de plataformas digitales, demostrando su efectividad para la comunicación interna y de igual forma su impacto en el rendimiento y cumplimiento de objetivos. Es así que, detectamos patrones claros de aceptación frente a la transformación digital.

De igual manera, analizamos reseñas públicas de clientes que tuvo Lotus Escrow en diferentes sitios web o plataformas como Yelp, Zillow y Redfin. El objetivo es analizar cómo se percibe la institución desde la perspectiva externa en partes como servicio, comunicación y reputación. Este método nos permite justificar la información y nos brinda una visión más completa de la experiencia del cliente.

De igual manera, la existencia de una entrevista con la cofundadora aportó en gran manera con una idea estratégica sobre la evolución en la era digital de la empresa, los retos y la importancia de usar herramientas digitales colaborativas para mejorar la comunicación interna, optimizar y crecer en un entorno competitivo.

En síntesis, la información detallada ayudará a identificar las fortalezas con la finalidad de mejorar la comunicación y gestión en Lotus Escrow. De esta forma, podemos obtener bases para redactar conclusiones y estrategias que busquen mejorar la comunicación corporativa.

En consiguiente, el objetivo de identificar el nivel de uso de herramientas y su efectividad en la comunicación interna y su impacto en la productividad, es necesaria para organizar de mejor manera las respuestas de los colaboradores en tablas para mostrar tendencias y patrones.

Este análisis permite comprender a los colaboradores y como estos experimentan la digitalización en el ámbito laboral en Lotus Escrow, obteniendo el análisis de los beneficios en la comunicación y más importante, los retos diarios al usar estas plataformas. Así, tenemos la facilidad de responder los objetivos planteados en la investigación y así obtenemos una respuesta más clara del estado actual de la empresa. Empezamos con el primer objetivo específico:

Describir las herramientas tecnológicas que Lotus Escrow ha implementado para la comunicación interna y gestión organizacional.

Podemos destacar que:

Tabla 1 - Frecuencia de uso de canales digitales según el rol dentro de la empresa.

Uso de canales digitales		**Cofundador**	**Agente de depósito**	**Asistente de agente de depósito**	**Tics**	**Asistente cm**	**Total**
Siempre	recuento	0	3	0	0	0	3
	% fila	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% columna	0,0%	27,3%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	% total	0,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%
A veces	recuento	2	8	3	3	1	17
	% fila	11,8%	47,1%	17,6%	17,6%	5,9%	100,0%
	% columna	100,0%	72,7%	100,0%	100,0%	100,0%	85,0%
	% total	10,0%	40,0%	15,0%	15,0%	5,0%	85,0%
Total	recuento	2	11	3	3	1	20
	% fila	10,0%	55,0%	15,0%	15,0%	5,0%	100,0%
	% columna	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% total	10,0%	55,0%	15,0%	15,0%	5,0%	100,0%

Elaborado por Cristian Amaya

Las tablas cruzadas que relacionan el cargo de los trabajadores con la frecuencia de uso de herramientas digitales muestran que la mayoría de los colaboradores utilizan de forma frecuente plataformas como Zoom, Google Voice, Gmail y Escritorios Remotos, lo que evidencia una adopción tecnológica consolidada dentro de la empresa.

En este caso, se llega a mantener tanto en empleados nuevos como en empleados con mayor experiencia, lo cual nos indica que una capacitación interna ha logrado permitir una incorporación igualitaria de herramientas digitales.

Asimismo, los resultados demuestran que los agentes de depósito presentan una mayor dependencia de herramientas como videoconferencias, de igual manera funciones operativas y de soporte usan con más frecuencia herramientas asincrónicas de mensajería y gestión.

Los datos obtenidos no solo confirman que los agentes de depósito al trabajar de manera remota o hibrida optimizan su labor con el uso de herramientas digitales en la comunicación tanto corporativa como organizacional.
Los resultados que logramos obtener en la tabla cruzada demuestran que la mayoría, dependiendo de su cargo o tiempo de trabajo en Lotus Escrow, utilizan frecuentemente herramientas o aplicación digitales como Zoom, Google Voice, Gmail y Escritorios Remotos, lo que nos confirmar que Lotus Escrow cuenta con una integración tecnológica sólida.

Los resultados obtenidos coinciden con lo demostrado por Huamán Cuya (2021), quien explica en su investigación que el acceso oportuno a tecnologías digitales contribuye a mantener la fluidez y claridad de la comunicación.
En definitiva, la evidencia respalda que el uso constante de herramientas digitales ayuda favorablemente a procesos comunicativos transformándolos a más eficientes y coordinados.

De esa misma manera, el hecho de que los Escrow officer demuestren una mayor dependencia de herramientas digitales que colaboren en ámbitos de la comunicación como en videoconferencia refuerza lo expuesto por Stray & Moe (2020), quienes explican que la fusión de herramientas sincrónicas y asincrónicas son fundamentales para lograr una optimización clara junto con una buena coordinación y desempeño en equipos distribuidos por departamentos.

Lotus Escrow ha logrado implementar de forma efectiva un ecosistema digital funcional para la comunicación interna, con herramientas variadas y ajustadas a las necesidades de cada rol.

Siendo el segundo objetivo específico:

Examinar los cambios en los procesos comunicativos corporativos de Lotus Escrow a partir de la adopción de tecnologías digitales. Tenemos como resultado:

Tabla 2 - Percepción sobre la generación de confusión en función del tiempo trabajando en la empresa.

Generar confusión	Menos de un año	1-3 años	Más de 3 años	Total
Siempre	0	2	4	6
A veces	1	9	4	14
Total	1	11	8	20

Elaborado por Cristian Amaya

Al realizar el cruce de variables donde la percepción de la claridad comunicacional se combina con el tiempo laborando en la empresa o el cargo, logramos observar que una tendencia mayoritaria de colaboradores que usan herramientas digitales ha mostrado una mejoría en la claridad, fluidez y coordinación de la comunicación interna. Esto logrado evidenciar un gran avance en comparación con un trabajo tradicional basado solamente en llamadas convencionales y reuniones extensas.

Así mismo, se logró observar que un grupo menor de trabajadores de Lotus Escrow perciben una dificultad al usar de múltiples plataformas, donde se señalan posibles problemas de que influyen con la saturación de canales, especialmente entre empleados más nuevos lo que podría dar a conocer que es necesario una capacitación más específica para nuevos trabajadores.

A pesar de todo, la digitalización en la empresa Lotus Escrow ha fortalecido la comunicación entre departamentos, aunque como mencione anteriormente, es necesaria una correcta capacitación. Asimismo, coincide con lo expuesto por Stray & Moe (2020). El cambio hacia sistemas digitales exige adaptación que pueden generar incertidumbre y descoordinación temporal hasta alcanzar estabilidad operativa.

Por último, el tercer objetivo específico: Evaluar el impacto de dichas herramientas en la productividad de los equipos de trabajo dentro de la organización.

Tabla 3 - Beneficios percibidos de las herramientas digitales según la modalidad de trabajo.

	Remoto	Híbrido	Presencial	Total
Mejora la coordinación				
Recuento	6	4	8	18
% fila	33,3%	22,2%	44,4%	100%
% columna	100%	100%	80%	90%
% total	30%	20%	40%	90%
Mejora la velocidad de toma de decisiones				
Recuento	0	0	1	1
% fila	0%	0%	100%	100%
% columna	0%	0%	10%	5%
% total	0%	0%	5%	5%
Facilidades y flexibilidad				
Recuento	0	0	1	1
% fila	0%	0%	100%	100%
% columna	0%	0%	10%	5%
% total	0%	0%	5%	5%
Total general				
Recuento	6	4	10	20
% fila	30%	20%	50%	100%
% columna	100%	100%	100%	100%
% total	30%	20%	50%	100%

Elaborado por Cristian Amaya

Gracias a los resultados obtenidos por el cruce de variables entre modalidad de trabajo y mejoras de la coordinación por el uso de herramientas digitales, muestran que existe una influencia positiva por las herramientas digitales dentro de Lotus Escrow, independientemente de la modalidad laboral. En síntesis, el 90% de los empleadores de Lotus Escrow identificó la mejora de la coordinación como el principal beneficio.

Dentro de esta categoría, los trabajadores presenciales representan el 44,4% de quienes perciben este beneficio, seguidos por los colaboradores remotos (33,3%) e híbridos (22,2%), lo que evidencia que el impacto es transversal a todas las formas de trabajo. Este hallazgo

sugiere que las herramientas digitales han favorecido significativamente la eficiencia en la distribución de tareas, la comunicación entre áreas y el seguimiento de actividades.

En cambio, solo el 5% de los colaboradores de Lotus Escrow señaló una mejora en la velocidad de toma de decisiones como beneficio principal, mientras que otro 5% destacó que la facilidad y flexibilidad laboral como resultado del uso de estas herramientas. Estas dos respuestas corresponden a empleadores que trabajan en modalidad presencial, lo que demuestra que un ambiente laboral más directo y continuo se facilita con sistemas digitales en comparación con la jornada física.

De manera general, la información evidencia que las herramientas digitales han tenido un impacto positivo directo en la productividad organizacional al optimizar la coordinación interna y la eficiencia operativa, cumpliendo con el objetivo de evaluar su influencia dentro de la empresa. Estos resultados respaldan la idea de que la transformación digital aplicada a los procesos comunicacionales ha contribuido a mejorar dinámicas laborales y rendimiento de los equipos en Lotus Escrow.

De igual manera, coinciden con lo señalado por Huamán Cuya (2021), quien demuestra que el acceso oportuno a tecnologías digitales y su uso estratégico contribuye a mantener la fluidez, claridad y continuidad de la comunicación, respaldando la relación entre transformación digital y mejora en la coordinación organizacional. Por otra parte, El Attari (2024) sostiene que el uso de herramientas digitales influye de manera efectiva en la toma de decisiones, la productividad y la cohesión del equipo, lo cual respalda que los beneficios percibidos están directamente asociados a una gestión organizacional más eficiente.

Tabla 4 - Evaluación de la comunicación externa y percepción del servicio en plataformas digitales.

Sitio web / Plataforma	**Número total de reseñas**	**Promedio de calificación (⭐)**	**Tendencia general**	**Aspectos más mencionados**	**Ejemplos representativos**	**Interpretación general**
Zillow	8 reseñas	5.0 ⭐	Muy alta positiva	Comunicación clara, rapidez en la atención, profesionalismo	"Smooth and clear communication, speedy responses..."	La comunicación externa de Lotus Escrow se percibe altamente eficaz; fortalece la reputación digital y apoya la hipótesis sobre impacto de herramientas digitales en productividad y servicio.
Sitio web / Plataforma	**Número total de reseñas**	**Promedio de calificación (⭐)**	**Tendencia general**	**Aspectos mencionados**	**Ejemplos representativos**	**Interpretación**
Redfin	21 reseñas	4.4 ⭐	Positiva con algunas opiniones críticas	Comunicación, rapidez, claridad del proceso	"Great service and communication. Mario was always helpful…"	La comunicación externa es percibida como eficaz, aunque la media ligeramente inferior a 5 estrellas indica espacios de mejora; conecta con la idea de que la transformación digital no garantiza perfección, pero mejora la experiencia.
Sitio web / Plataforma	**Número total de reseñas**	**Promedio de calificación (⭐)**	**Tendencia general**	**Aspectos mencionados**	**Ejemplos representativos**	**Interpretación**

Yelp	117 reseñas	4.8 ⭐	Muy positiva y busca encontrar soluciones a las pocas reseñas negativas	Comunicación clara, atención, profesionalismo	Everything went great from opening all the way to closing. Communication and response to all my questions were answered.	La comunicación externa es altamente eficaz, donde a pesar de existir reseñas negativas Lotus Escrow actúa con rapidez, lo que mejora su servicio y calidad de comunicación.

Elaborado por Cristian Amaya

El análisis realizado entre tres plataformas digitales: Yelp, Zillow y Redfin, permitió vincular cómo la comunicación corporativa digital de Lotus Escrow influye en la percepción de sus clientes. En pocas palabras, las reseñas logran mostrar una valoración que en su mayoría es positiva hacia la forma de empleo de la empresa, en estos sitios web existen calificaciones de 1 a 5 estrellas, siendo 1 estrella malo y 5 estrellas excelente. Lotus Escrow tiene calificaciones que oscilan entre 4.4 y 5 estrellas, lo que demuestra que la empresa tiene compromiso con su atención al cliente, aspectos como la rapidez, la claridad en la comunicación y la atención personalizada.

Estos resultados logran evidenciar la existencia de un modelo sólido, donde predomina la comunicación digital basada en la interacción con el cliente y en el uso constante de plataformas para el seguimiento de mensajes y dudas.

En este contexto, las plataformas Zillow y Redfin contienen la mayoría de los comentarios a favor de la buena atención, resaltando la eficiencia y la calidad del servicio, así como la perfecta atención y comunicación durante todo el proceso de venta.

Por otra parte, el sitio web Yelp demuestra buenas y malas calificaciones, a pesar de que la mayoría de las reseñas son de cinco estrellas, existen calificaciones negativas (de una estrella) y esto demuestra que hay casos donde existe retrasos o dificultades en la comunicación, esto sugiere que, pese al buen trabajo que hay en general, aún prevalecen desafíos con la consistencia comunicacional y también con la sobrecarga de canales digitales.

Otro aspecto destacable es que los colaboradores de Lotus Escrow, sea cual sea su puesto, responden de forma activa a todas las reseñas, tanto positivas como negativas. Este comportamiento que demuestran en sitios web es un uso estratégico de la comunicación digital porque la empresa participa activamente en la construcción de una reputación consolidada online.

Aquí es donde la capacidad de respuesta y la existencia de empatía comunicativa evidencian una cultura digitalmente madura, donde se demuestren los principios de la comunicación de la empresa priorizando la transparencia y la interacción.

Asimismo, la presencia coherente de la empresa en diferentes plataformas refleja un posicionamiento digital integrado, en el que la comunicación no se limita a la atención al cliente, sino que se convierte en un componente estratégico de la productividad organizacional.

La creación de una estrategia eficiente donde exista una atención rápida y de igual forma una claridad informativa, reforzarían directamente al rendimiento laboral de los empleadores, ya que fortalecen la confianza del cliente, también reduciría el tiempo de respuesta y optimizaría el flujo de trabajo entre departamentos.

En síntesis, los resultados obtenidos por el análisis de contenido confirman que la empresa Lotus Escrow está consolidado como un modelo de comunicación digital efectivo y estratégico. Ya que, las calificaciones mayoritariamente son positivas, escogiendo las siguientes plataformas como Zillow, Redfin y Yelp, porque tiene mayor número de interacción y calificaciones en base a empresas. De igual manera, la respuesta activa de los empleadores a las reseñas, satisfacción del cliente y un uso consciente de herramientas digitales.

Para fortalecer el resultado de esta investigación, podemos destacar que lo obtenido es demostrado por Nasidi et al. (2024), quienes demuestran que la comunicación digital corporativa puede mejorar considerablemente la productividad, la eficiencia y como en este caso, la reputación organizacional. En este contexto, podemos demostrar que la transformación digital de la comunicación en Lotus Escrow ayuda a fortalecer la identidad corporativa, optimizar su gestión y consolida su posición en sitios web, tomando en cuenta que hoy en día la red es tu carta de presentación.

Como parte del proceso metodológico y con el propósito de complementar los datos obtenidos de las encuestas y del análisis de contenido digital, se realizó una entrevista semiestructurada a Elia Fuentes, cofundadora de Lotus Escrow.

La entrevista tuvo como objetivo comprender el proceso de transformación digital de la empresa Lotus Escrow que ha tenido el uso llevadero de herramientas digitales en la comunicación interna y en la productividad organizacional.

En base a las respuestas obtenidas, se demuestra que el uso de herramientas digitales se ha transformado en la base fundamental de la evolución y consolidación de Lotus Escrow, ya que ha permitido que se establezca dentro del mercado inmobiliario estadounidense. Elia destacó que, especialmente en la etapa de la pandemia, la empresa experimentó un proceso de digitalización acelerado que afecto la forma de trabajo tradicional, entonces esto llevo a la incorporación de herramientas digitales como Zoom, Google Workspace, Google Voice y escritorios remotos, lo que con el tiempo permitió agilizar la gestión, crear comunicación más

fluida y con diferentes sitios se optimizó procesos que anteriormente debían ser presenciales: como: firmas o visitas a bancos.

De acuerdo con lo hablado con Elia, el cambio a lo digital ha permitido mejorar significativamente en la claridad de información, en la coordinación del trabajo, lo que consecuentemente refleja una mayor eficiencia.

De igual forma, enfatiza que estas herramientas incrementan el rendimiento laboral y reduce tiempos, lo que contribuye directamente al cumplimiento de objetivos y fortalece la productividad interna, lo cual demuestra que los resultados obtenidos en las encuestas por los colaboradores van acordes con lo hablado.

En este contexto, Elia menciona que existen desafíos, la sobrecarga comunicacional generada por múltiples plataformas que usa la empresa, lo que en algunos casos ocasiona confusión. Esta problemática demuestra la necesidad de reforzar los canales corporativos y promover espacios de capacitación continua. En síntesis, Elia Fuentes confirma que, en la empresa, la digitalización en los escenarios laborales han sido un eje importante para la optimización de la productividad en Lotus Escrow.

Para Castells (2001), una “sociedad red” se basa en redes de información que rescriben la estructura en este caso de una empresa, permitiendo que estén interconectadas de manera constante, fortaleciendo lazos comunicativos. Este concepto teórico apoya a los resultados obtenidos en la entrevista junto a Elia Fuentes, cofundadora de Lotus Escrow, donde el uso permanente de herramientas digitales incremento la coordinación, la agilidad y la comunicación, transformándola en una más fluida y eficiente.

La necesidad del uso de herramientas tecnológicas ha ayudado con la mejorar de la coordinación y comunicación entre departamentos, agilizando la gestión documental y fortaleciendo la eficiencia operativa, generando así una cultura de trabajo donde predomine la colaboración orientada al cumplimiento de objetivos.

De igual forma, existen retos que se vinculan con la saturación de varios canales y con ello la necesidad de crear nuevas estrategias, lo que evidencia que la era digital requiere una restructuración continua y no solamente basada en la implementación de herramientas o plataformas.

En síntesis, los resultados obtenidos reafirman el papel clave de la comunicación digital en la productividad empresarial, cumpliendo todos los objetivos planteados en la presente investigación.

3.2. Discusión de resultados

Con la finalidad de obtener una comprensión profunda sobre el impacto de la transformación digital en la comunicación corporativa y la productividad organizacional en Lotus Escrow, se desarrolló un proceso de triangulación metodológica que integra los hallazgos provenientes de tres fuentes principales: encuestas aplicadas a los colaboradores, entrevista semiestructurada a la cofundadora Elia Fuentes, y análisis de contenido de reseñas en plataformas digitales (Yelp, Zillow y Redfin). Al usar este análisis combinado donde tomamos en cuenta los resultados y hallazgos obtenidos fortalecemos la consistencia de la investigación al analizar percepciones tanto internas y como externas sobre la gestión comunicacional y el desempeño organizacional.

Contribución de las herramientas digitales a la comunicación interna

Tomando en cuentan los resultados obtenidos de las encuestas, analizamos que una mayoría de colaboradores tiene mejoras laborales sustanciales en la claridad y eficiencia de la comunicación en el área interna, así como en la coordinación que existe entre áreas. Siendo posible gracias al uso de herramientas como Zoom, Google Workspace, Google Voice y los escritorios remotos, aplicaciones que se transformaron en el eje fundamental de la interacción departamental diaria.

Consecuentemente, los participantes identificaron beneficios como mayor accesibilidad a la información, rapidez en la comunicación y reducción de tiempos. Estos hallazgos coinciden con lo señalado en la entrevista a Elia Fuentes, quien afirmó que la digitalización fue clave para organizar y estructurar los procesos internos, acelerar los tiempos de respuesta y asegurar un flujo constante de información entre equipos remotos y presenciales, permitiendo mantener la continuidad operativa incluso frente a contextos de alta demanda o distancia geográfica.

Los colaboradores destacan que sin el uso de estas herramientas no hubiese sido posible sostener los niveles de comunicación y productividad actuales.

Los resultados obtenidos se relacionan con lo visto por Castells (2009), quien sostiene que la comunicación en escenarios digitales se transforma en el eje estructural de organizaciones que se encuentran o se denominan contemporáneas, restructurando los modelos tradicionales de interacción hacia dinámicas más ágiles, flexibles usando herramientas digitales. Según el análisis del autor, este cambio de lo tradicional a lo digital no solo facilita el intercambio de información, sino que restructura la forma en que se sostienen las relaciones dentro y fuera de la institución.

A pesar de eso, los datos nos dan una crítica de este cambio de lo tradicional a lo digital: a pesar de existir diferentes contextos de empleabilidad, todos los colaboradores llegan a la conclusión, compartiendo el desafío que conlleva la sobrecarga comunicacional y la llegada acumulada de mensajes provocada por el uso simultáneo de varias plataformas, lo que sin la experiencia o preparación adecuada puede causar confusión en ciertas tareas.

Este tópico demuestra la necesidad de crear estrategias más claras de gestión interna y promover una unión eficiente de los canales de comunicación.

En definitiva, el resultado cumple con los objetivos propuestos en la investigación y aporta nuevamente con la teoría de Castells (2009), quien colabora con su idea de la estandarización y centralización de procesos, ya que son estrategias que se transformar en el eje primordial para garantizar la efectividad de la comunicación digital.

Transformación digital y productividad organizacional

Castells (2001) afirma que el uso de las herramientas digitales fomenta la capacidad productiva de las instituciones o empresa al agilizar procesos, permitiendo que las organizaciones trabajen en flexibilidad y eficiencia en diferentes departamentos.

A partir de esta perspectiva teórica, los resultados cuantitativos obtenidos en esta investigación permiten evidenciar que la mayoría de los colaboradores percibe un incremento directo en la productividad individual y colectiva, afirmando que el uso de plataformas digitales facilita el cumplimiento de metas en tiempos más cortos y con menos dificultades operativas.

Entre las utilidades más destacables, se logra mencionar que el incremento de la mejora de trabajo junto con la comunicación en tiempo real, son factores que reducen considerablemente

tiempos de trabajo y generan una gestión más ordenada, más eficiente al momento de completar objetivos.

Esta visión basada en los resultados de la investigación planteada es respaldada por una perspectiva con experiencia y más directiva, pues la cofundadora de Lotus Escrow, expone que el uso de herramientas digitales en el mercado inmobiliario o financiero fue el detonante para optimizar el trabajo, de igual manera, incrementar el número de clientes y todo ello, sin depender de la presencialidad, lo que permitió consolidar a la empresa como una de las mejores en el mercado.

En pocas palabras, la entrevista nos logró demostrar que sin el aporte tecnológico todo el desenvolvimiento que está tomando la empresa Lotus Escrow, ha sido posible gracias a diferentes procesos tecnológicos, donde la estrategia previa y preparación continua han sido clave.

De igual manera, con la metodología de estudio "análisis de contenido" que realizamos con las reseñas de clientes en sitios web, refuerza este resultado evidenciando un nivel de satisfacción significativamente alto, teniendo calificaciones de 5 estrellas (excelente) y comentarios que destacan la eficiencia de la empresa junto la rapidez en la atención y la comunicación clara. Donde el público externo fomenta que las herramientas digitales son parte de un conjunto de posibilidades de comunicación efectiva, un proceso transparente y ágil, lo que produce una mayor confianza y más importante fidelización.

En conjunto, estos resultados triangulados: Percepción interna, perspectiva directiva y satisfacción del cliente, permiten afirmar que la transformación digital no solo optimizó la comunicación y coordinación interna, sino que también generó impactos tangibles en el rendimiento organizacional y en la calidad del servicio ofrecido, confirmando lo expuesto por Castells (2001) respecto a la relación directa entre tecnología y productividad.

Imagen corporativa y experiencia del cliente

El uso de la triangulación de resultados es necesario, ya que hacemos un análisis entre encuestas, entrevistas y análisis de contenido porque esto nos permite analizar como la transformación de la era digital impacta a la productividad interna, junto a su reputación y el posicionamiento en un mundo competitivo. Por otra parte, los comentarios publicados por los

clientes o área externa, de igual forma con la participación de los departamentos en plataformas de reseñas como Yelp, donde se evidencia que la empresa a logrado construir una cultura digital orientada a una comunicación clara y transparente y la cercanía con el cliente. Esta forma de desenvolverse en redes refleja una estrategia en la que, la comunicación se convierte en un eje primordial para fortalecer la y confianza externa.

De igual forma, el análisis realizado demuestra que las reseñas negativas existentes son pocas o se podría considerar como una minoría de calificaciones, ya que, la calificación de 1 estrella no está asociadas a fallas o faltas por parte de la comunicación externa de la empresa, sino se refieren a relacionadas con tiempos de trámite o problemas con otras instituciones como bancos, de igual manera aspectos vinculados con la gestión documental.

Lo más importante o relevante es que los comentarios que están en las reseñas, todos son atendidos de una manera cordial, formal y pública por colaboradores de Lotus Escrow, quienes intervienen con respuestas claras y dando explicaciones sin faltar el respeto, ofrecimiento de de igual manera soporte y seguimiento personalizado. Esto solo demuestra la similitud que se encuentra entre la comunicación interna y externa, que esta se respalda por su buena percepción y compromiso con el servicio de la empresa.

En este contexto, de opiniones y respuestas en sitios web, va de acuerdo con lo expuesto por Castells (2009), quien argumenta que en un entorno digital, la construcción de la imagen pública y la reconstrucción de la interacción con los clientes, denotando que la empresa esta abierta al cambio, que sabe usar las herramientas a su favor con la finalidad de dar el mejor trato. En este contexto, la reputación de una empresa, ya no se construye a partir de resultados internos, sino esto se construye a base de la capacidad de dialogar, responder y sostener intercambios de información que nutran al cliente.

En conclusión, los resultados nos logran evidenciar que la transformación digital ayuda con la eficiencia de los departamentos al trabajar de manera digital y de igual forma con la percepción externa, generando un ciclo donde la comunicación interna y externa tiene una retroalimentación positiva en el que las herramientas digitales se transforman en el motor de la eficiencia convirtiendo a la comunicación digital en un recurso donde podamos crear un plan estratégico de consolidación de la empresa.

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

La presente investigación permitió comprobar que la transformación digital ha generado un impacto significativo en los procesos de comunicación corporativa, promoviendo una gestión interna más dinámica, ágil y organizada. Para organizar mejor la comunicación interna, es necesario definir una plataforma oficial y crear reglas claras que indiquen qué herramienta usar para cada tarea. Esto demuestra que con el tiempo los mensajes o correos, se puedan perder o se repitan, y así reduciendo la confusión que hoy en día afecta al equipo. Asimismo, es recomendable crear políticas y estrategias sobre horarios, tiempos de respuesta, todo con la finalidad de manejar de mejor manera el flujo de información y con ello, aprovechar el tiempo durante la jornada de trabajo.

De igual manera, hay que clasificar los todos los correos o mensajes, según llegada o importancia, así respetando espacios y reduciendo estrés que genera estar siempre conectado. Para ayudar a mitigar la fatiga causada por el uso constante de plataformas digitales, es buena idea incluir pausas activas y descansos cortos programados. Estos momentos de descanso mejoran la concentración, el ambiente laboral y el rendimiento del equipo.

Para impulsar el trabajo colectivo en la empresa, es relevante construir momentos o espacios donde el empleador tenga la posibilidad de tener una interacción social, puede ser con actividades colaborativas entre diferentes departamentos, encuentros virtuales que pueden llegar a ser fructíferos si logran optimizarlos con capacitaciones. De igual manera, es de suma importancia fomentar vínculos entre compañeros ya que es clave crear entornos amigables y reforzar los valores culturales de la empresa y especialmente cuando el departamento trabaja a distancia.

Por último, pero no menos importante, es de suma importancia evaluar sistemáticamente cómo la implementación digital de diferentes herramientas o software podrían impactar de manera efectiva o negativa en la productividad o comunicación de la empresa. Esto se puede lograr creando estrategias en base de encuestas de colaboradores, análisis KPI o ROI y reuniones para retroalimentar el avance y mejoras de la empresa. De igual forma, se lograrían identificar

diferentes áreas para mejorar y así ajustar las estrategias según las necesidades que está pasando la empresa o los objetivos que se planteó en esta etapa.

De igual manera, resulta necesario estandarizar los canales de comunicación interna mediante la definición de una plataforma oficial institucional y la elaboración de lineamientos claros que especifiquen qué herramienta utilizar para cada tipo de gestión, evitando así la dispersión de mensajes y la saturación informativa que actualmente generan confusión y duplicidad de esfuerzos.

Asimismo, se recomienda establecer políticas organizacionales relacionadas con horarios de comunicación, tiempos de respuesta y buenas prácticas digitales, con el fin de ordenar los flujos informativos y favorecer una gestión eficiente del tiempo dentro de la jornada laboral.

Estas normativas deben contemplar la clasificación de mensajes por niveles de prioridad y el respeto a los espacios personales, contribuyendo a disminuir el estrés asociado a la hiperconectividad.

En complemento, se propone incorporar pausas activas y breaks programados durante la jornada, ya que los periodos de descanso corto ayudan a mitigar la fatiga visual y cognitiva ocasionada por el uso prolongado de plataformas digitales. Está comprobado que estos descansos incrementan la concentración, mejoran el clima laboral y fortalecen el rendimiento general del equipo.

También es recomendable fortalecer los espacios de interacción social y cohesión interna mediante actividades colaborativas, encuentros virtuales o espacios presenciales que refuercen la integración y la comunicación interpersonal. La construcción de vínculos positivos entre los miembros del equipo resulta esencial para mantener un ambiente laboral saludable y reforzar la cultura organizacional en contextos de trabajo remoto.

Finalmente, se propone evaluar periódicamente el impacto de la transformación digital sobre la productividad y la comunicación mediante encuestas internas, análisis de indicadores y reuniones de retroalimentación, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora continua y ajustar estrategias a las necesidades reales de la organización.

Solo a través de una adopción tecnológica adecuada será posible aprovechar plenamente los beneficios de la digitalización y garantizar una gestión comunicacional coherente, efectiva y alineada a los objetivos estratégicos de la organización.

4.2. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos y del análisis de la discusión, se presentan una serie de recomendaciones orientadas a fortalecer la comunicación interna, optimizar el uso de herramientas digitales y promover el bienestar laboral dentro de la organización. En primer lugar, se sugiere implementar un programa permanente de capacitación dirigido a los colaboradores, enfocado en el uso eficiente de plataformas tecnológicas como Google Workspace, Zoom, Google Voice y escritorios remotos. La formación continua permitirá mejorar el dominio técnico de estas herramientas, reducir errores derivados del desconocimiento y fortalecer la autonomía operativa, especialmente en equipos remotos o en crecimiento. Para organizar mejor la comunicación interna, es necesario definir una plataforma oficial y crear reglas claras que indiquen qué herramienta usar para cada tarea. Esto evita que los mensajes se pierdan o se repitan, y reduce la confusión que hoy en día afecta al equipo. Además, se recomienda establecer políticas sobre horarios para comunicarse, tiempos máximos de respuesta y buenas prácticas digitales para manejar mejor el flujo de información y aprovechar el tiempo durante la jornada.

También hay que clasificar los mensajes según su importancia y respetar los espacios personales para reducir el estrés que genera estar siempre conectado. Para ayudar a mitigar la fatiga causada por el uso constante de plataformas digitales, es buena idea incluir pausas activas y descansos cortos programados. Estos momentos de descanso mejoran la concentración, el ambiente laboral y el rendimiento del equipo.

Para fortalecer el trabajo en equipo, es importante promover espacios de interacción social, ya sea con actividades colaborativas, encuentros virtuales o reuniones presenciales. Crear vínculos positivos entre compañeros es clave para mantener un entorno sano y reforzar la cultura de la empresa, especialmente cuando se trabaja a distancia.

Por último, es fundamental evaluar regularmente cómo la transformación digital impacta en la productividad y la comunicación. Esto se puede hacer con encuestas internas, análisis de indicadores y reuniones de retroalimentación. Así, se podrán identificar áreas para mejorar y ajustar las estrategias según lo que la organización realmente necesita.

De igual manera, resulta necesario estandarizar los canales de comunicación interna mediante la definición de una plataforma oficial institucional y la elaboración de lineamientos claros que especifiquen qué herramienta utilizar para cada tipo de gestión, evitando así la dispersión de

mensajes y la saturación informativa que actualmente generan confusión y duplicidad de esfuerzos.

Asimismo, se recomienda establecer políticas organizacionales relacionadas con horarios de comunicación, tiempos de respuesta y buenas prácticas digitales, con el fin de ordenar los flujos informativos y favorecer una gestión eficiente del tiempo dentro de la jornada laboral.

Estas normativas deben contemplar la clasificación de mensajes por niveles de prioridad y el respeto a los espacios personales, contribuyendo a disminuir el estrés asociado a la hiperconectividad.

En complemento, se propone incorporar pausas activas y breaks programados durante la jornada, ya que los periodos de descanso corto ayudan a mitigar la fatiga visual y cognitiva ocasionada por el uso prolongado de plataformas digitales.

Está comprobado que estos descansos incrementan la concentración, mejoran el clima laboral y fortalecen el rendimiento general del equipo.

También es recomendable fortalecer los espacios de interacción social y cohesión interna mediante actividades colaborativas, encuentros virtuales o espacios presenciales que refuercen la integración y la comunicación interpersonal.

La construcción de vínculos positivos entre los miembros del equipo resulta esencial para mantener un ambiente laboral saludable y reforzar la cultura organizacional en contextos de trabajo remoto.

Finalmente, se propone evaluar periódicamente el impacto de la transformación digital sobre la productividad y la comunicación mediante encuestas internas, análisis de indicadores y reuniones de retroalimentación, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora continua y ajustar estrategias a las necesidades reales de la organización.

En conclusión, el uso de todas estas recomendaciones contribuirá y ayudarían a generar una consolidación más eficaz, un control y gestión comunicacional interno y externo más eficiente y humana, no es tan nombrado, pero una empresa más humana llega a sobresalir más en el mercado. Entonces una empresa que se alinea a los retos de la era digital y busca fortalecer su productividad siendo más sostenible y creando satisfacción en todos sus actores.

MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

Álvarez, P., & Ayesta, M. (2019). *Teletrabajo: una visión neurocientifica de cómo incrementar la productividad* . Editorial Amarante .

Barnett Pearce, W., & Vernon Cronen, E. (1980). *Communication and the human condition.* Allyn and Bacon.

Bleakley, A., Rough, D., Edwards, J., & Doyle, P. (2022). Bridging social distance during social distancing: exploring social talk and remote collegiality in video conferencing. *Human–Computer Interaction*, 37(5), 404-432.

Castells, M. (2001). *La era de la información. Volumen I: La sociedad red (2.ª ed.).* Alianza Editorial.

Castells, M. (2009). *Comunicación y poder.* Alianza Editorial.

Chuquipiondo, R. D. (2021). Teoría de la comunicación corporativa . *Polo del conocimiento: Revista científico-profesional, 6(3)*, 2393-2416.

Damasio, A. (2005). *En busca de Spinoza: Neurobiología de la emoción y los sentimientos.* Crítica.

de Souza Santos, R. E., & Ralph, P. (2022). A grounded theory of coordination in remote-first and hybrid software teams. *In Proceedings of the 44th International Conference on Software Engineering* (págs. 25-35). Association for Computing Machinery (ACM).

Díaz, N. (22 de 08 de 2024). *La productividad en la era digital*. Obtenido de CIFES: https://www.cifes.com/blog/la-productividad-en-la-era-digital

El Attari, A. (2024). Impact of Online Work Communication Strategies on Employee Productivity. *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*, 5800-5810.

Espinosa Cevallos, A. (2023). Teletrabajo y gestión de equipos a distancia: evaluación de prácticas y políticas para un futuro del trabajo flexible. *Revista Dominio de las Ciencias*, 203-229.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional.* Editorial Kairós.

Goleman, D. (2013). *Focus: Desarrollar la atención para alcanzar la excelencia.* Editorial Kairós.

Herrera Ortiz, J., Peña Avilés, J., & Herrera Valdivieso, M. M. (2024). La inteligencia artificial y su impacto en la comunicación: recorrido y prespectivas. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplnarios en Ciencias Sociales*, 278-296.

Huamán Cuya, A. (2021). Uso de las herramientas digitales y la comunicación efectiva en la enseñanza remota durante la pandemia de COVID-19. *Revista de Investigación Educativa*.

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action.* Harvard Business School Press.

López-Noguero, F. (2002). El Análisis de contenido como método de investigación, vol 4 . *XXI. Revista de educación*, 167-180.

Lotus Escrow - Arcadia, CA. (10 de Noviembre de 2025). Obtenido de Yelp: https://www.yelp.com/biz/lotus-escrow-arcadia-2

Lotus Escrow - real estate professional in Arcadia, CA - Reviews. (8 de Noviembre de 2025). Obtenido de Zillow: https://www.zillow.com/profile/LotusEscrow

Lotus Escrow: Reviews and more - Escrow. (8 de Noviembre de 2025). Obtenido de Redfin: https://www.redfin.com/openbook/escrow/southern-california-lotus-escrow-sp455948

McLuhan, M. (1972). *La Galaxia de Gutenberg* . Madrid: Editorial Aguilar .

Nasidi, Q. Y. (2024). Effect of Corporate Digital Communication on Organisational Performance: Systematic Literature Review. *Zhongguo Kuangye Daxue Xuebao, 29(4),* , 304-311.

Parmenter, D. (2015). *Key Performance Indicators: Developing, Implementing, and Using Winning KPIs.* Wiley.

Phillips, J., & Phillips, P. (2019). *Show the Value of What You Do: Measuring and Achieving Success in Any Endeavor.* Berrett-Koehler Publishers.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations (5th ed.).* Free Press.

Sacan, J., Ramírez, G., Reinoso Sánchez, P., & Diaz, K. (2025). Comunicación organizacional e Imagen Corporativa: Claves para el posicionamiento mediante el uso de estrategias y herramientas digitales. *Revista G-ner@ndo*, 13.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias.* RH Sampieri, Metodología de la Investivación, 22.

Stray, V., & Moe, N. (2020). Understanding coordination in global software engineering: A mixed-methods study on the use of meetings and Slack. *Journal of Systems and Software*.

Vega, W. E. (2024). Herramientas tecnológicas para mejorar la producción laboral de una pequeña empresa. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 6(2), 283–295.

Zaki, A., & Rodríguez , M. (2022). A methodology for machine-learning content analysis to define the key labels in the titles of online customer reviews with the rating evaluation. *Sustainability, 14(15), 9183*.

ANEXOS

Preguntas de la Encuesta:

1.Age

Opción única.

18 - 25

26 - 35

36 - 45

46 - 55

56 or more

2.Sex

Opción única.

Male

Female

3.Role at Lotus Escrow

Opción única.

Co-founder

Escrow Officer

Jr. Escrow Officer

TICS

Post Closing Assistant

4.Time Working at the Company

Opción única.

Less than 1 year

1 - 3 years

More than 3 years

5.Work Modality

Opción única.

Remote

Hybrid

On-site

6.Instruction: Indicate how often you use each tool in your daily work. (Never, Sometimes, Always).

Zoom

Gmail

Google Voice

Remote Desktops

7.Do you consider that the use of digital tools has helped improve communication within the company in terms of: Opción única.

Clarity

Coherence

Understanding of messages

8.Do you consider that digital platforms have strengthened communication between the company's departments by promoting a more agile and transparent exchange of information? Opción única.

Strongly Agree

Agree

Disagree

9.Do you consider that the simultaneous use of multiple digital channels can cause confusion or loss of coherence in internal messages? Opción única.

Always

Sometimes

Never

10.Do you consider that the simultaneous use of multiple digital channels may lead to confusion or loss of coherence in internal messages? Opción única.

Always

Sometimes

Never

11.I believe that the team achieves goals more efficiently thanks to digital tools Opción única.

Yes

No

12.The company promotes breaks and well-being care when working remotely

Opción única.

Always

Sometimes

Never

13.What do you consider to be the main benefit of using digital tools at Lotus Escrow? Opción única.

Improvement in communication and coordination between teams.

Increase in productivity and task efficiency.

Greater speed in decision-making.

Facilitates remote work and job flexibility.

Improvement in customer service and document management.

14.What main problem or barrier do you identify regarding digital communication within the company? Opción única.

Excessive number of channels or tools that cause confusion

Lack of training on the use of digital platforms

Connectivity issues or frequent technical failures

Difficulties in maintaining clear communication between departments.

Overload of messages or unnecessary information

15.What strategy do you consider most effective for improving internal communication and productivity through digital tools? Opción única.

Implement periodic training sessions on digital communication and the use of tools

Unify digital channels into a single corporate platform

Establish clear internal communication guidelines (schedules, response times, formats).

Promote brief and focused meetings supported by digital tools.

Encourage virtual spaces for interaction and recognition among teams.

Preguntas de Entrevista:

1. ¿Cómo describiría el proceso de transición de Lotus Escrow hacia el uso de plataformas y herramientas digitales para la comunicación corporativa?

2. ¿Qué criterios considera fundamentales para seleccionar e implementar las herramientas digitales en los procesos comunicacionales dentro de la empresa?

3. Desde su experiencia como cofundadora ¿Qué cambios ha generado la adopción de estas herramientas tecnológicas que actualmente utilizan para la comunicación dentro de la empresa?

4. ¿De qué manera la incorporación de tecnologías digitales ha influido en la productividad, el desempeño y la coordinación de los equipos internos?

5. ¿Qué mejoras, ajustes u oportunidades de innovación considera necesarias para seguir optimizando la comunicación organizacional y la gestión corporativa digital en el futuro?