



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**“TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y  
DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA COMERCIAL  
DE UNA COMPAÑÍA PERUANA DE SEGUROS, 2022”**

Tesis para optar el título profesional de:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Presentado por:

Génesis Alejandra Solari Legua (0000-0001-8405-0678)

Asesor:

Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2022

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Lima, 15 de diciembre de 2022 «FSUS»

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1	FELIX JOSE COLINA YSEA
Miembro 2	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

**“TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA COMERCIAL DE UNA COMPAÑÍA PERUANA DE SEGUROS, 2022”**

Presentado por el(la) bachiller.

**GÉNESIS ALEJANDRA SOLARI LEGUA**

Para optar al título profesional de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Asesorado(a) por:

**HUGO JESUS SALAS CANALES**

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime ( x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	GÉNESIS ALEJANDRA SOLARI LEGUA		
Nota (en letras):	Diecinueve		
Aprobado ( )	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( x )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA  
*Presidente(a) del Jurado*



HUGO JESUS SALAS CANALES  
*Asesor(a)*



FELIX JOSE COLINA YSEA  
*Miembro 1*



LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ  
*Miembro 2*

**ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR**

**DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>**

Lima, 24 de enero del 2023

Señor,  
Percy Mayta Tristán

**Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación**  
**Universidad Científica del Sur**  
**Presente.** –

De nuestra consideración,

Yo: Génesis Alejandra Solari Legua, egresado de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Tecnologías de Información y Comunicación y Desarrollo Organizacional en el área comercial de una compañía peruana de seguros, 2022, sustentado para obtener el título de licenciada es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi (nuestra) investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos <sup>2</sup>, que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista  
DNI: 47813459



Firma del asesor de tesis  
DNI: 46160527

<sup>1</sup> En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

<sup>2</sup> Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

## INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

**Título del documento evaluado.** Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el área comercial de una compañía peruana de seguros, 2022

**Autores.** Génesis Alejandra Solari Legua.

**Mecanismo de revisión de originalidad.** Evaluación con Turnitin (ID 1999835634).

**Resultado de la evaluación.** 9%

**Revisado por.** Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

**Comentarios sobre la revisión.** Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.

### v.2.0. Tecnologías de información y comunicación

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	2%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	rches.utem.cl Fuente de Internet	1%
5	repositorio.cientifica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	dehesa.unex.es:8443 Fuente de Internet	<1%
7	iquatroeditores.com Fuente de Internet	<1%
8	www.itu.int Fuente de Internet	<1%
9	Submitted to Universidad Distrital FJDC Trabajo del estudiante	

## Dedicatoria

A mi madre, Magali, por cuidarme desde siempre y enseñarme el verdadero significado de la perseverancia y valentía para enfrentar al mundo.

A mi compañero de vida y mejor amigo, Joseph, por inspirar mi mejor versión y mostrarme que el amor trasciende el tiempo y las limitaciones del ser.

A Emilia, el amor y la fuerza que llega para iluminar mis días futuros.

A mis incondicionales confidentes que me llenan de paz y felicidad con su sola existencia: Murci, Maca y Zoé.

## **Agradecimientos**

Agradezco a Dios, por ser protección y luz en mi camino.

A su vez, quiero dar un agradecimiento especial a mi asesor de tesis, el Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por guiarme y compartir sus conocimientos y experticia a fin de llevar a cabo el presente trabajo investigativo.

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

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

Génesis Alejandra Solari-Legua  
Hugo Jesús Salas-Canales

**Resumen**

La finalidad principal de la investigación fue determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación (TIC) y el desarrollo organizacional (DO) en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros durante el 2022. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, alcance correlacional y utilizó el diseño no experimental transeccional correlacional-causal; los participantes fueron 90 asesores comerciales de la compañía objeto de estudio, a los cuales se les aplicó un cuestionario tipo Likert compuesto por 16 ítems. Luego del procesamiento y análisis de la información, se halló una relación moderada y significativa entre las TIC y DO, dado que, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.666.

*Palabras clave:* tecnologías de información y comunicación, desarrollo organizacional, cultura de innovación, comunicación digital, cultura organizacional.

**Abstract**

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

*Keywords:* information and communication technologies, organizational development, innovation culture, digital communication, organizational culture.