



**"IMPACTO DEL USO DEL SISTEMA BITRIX24 EN LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DE UNA AGENCIA DE VIAJES DE LA CIUDAD DE ASUNCIÓN, 2025"**

**Andrea Belén Cardozo Acosta**

**Tutor: José María Serna Santander**

**Trabajo Final de Tesis presentado en la Facultad de Gestión de la  
Universidad de la Integración de las Américas como requisito parcial para  
obtención del título de Licenciado en Administración de empresas**

**Asunción, 2025**



**Resumen**

El presente estudio analiza el impacto del uso del sistema Bitrix24 de una agencia de viajes de la ciudad de Asunción en el año 2025. El problema abordado surge de la necesidad de fortalecer la comunicación organizacional en el contexto de la transformación digital, donde la claridad de los mensajes, la rapidez de respuesta y la colaboración interdepartamental resultan fundamentales para la competitividad del sector turístico. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental, aplicando encuestas a los seis colaboradores del área de facturación de la agencia. Los resultados evidencian contribuye a mejorar la claridad y coherencia de la información, agiliza la interacción entre distintos niveles jerárquicos, fomenta la participación mediante encuestas y reconocimientos digitales, y refuerza el compromiso laboral a través de espacios colaborativos. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora en la estandarización de procesos comunicativos y en el seguimiento de acuerdos interdepartamentales. En conclusión, se confirma que Bitrix24 constituye una herramienta estratégica para optimizar la comunicación interna, potenciar la motivación y favorecer la productividad organizacional en agencias de viajes del contexto paraguayo. Estos hallazgos ofrecen implicancias tanto teóricas, al enriquecer digital en entornos locales, como prácticas, al brindar evidencias útiles para la implementación y gestión de plataformas colaborativas en empresas del sector turístico.

**Palabras clave:** Comunicación interna, plataformas digitales, Bitrix24, transformación digital, agencias de viajes, productividad organizacional.

