

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de las tics en Reybanpac, Rey banano del pacífico C.A Guayaquil – Ecuador”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Ing. Granja Padilla, Paul Andres
Ing. Andrade Pesantez, Estela Araceli

Docente Guía:

Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

**TACNA – PERÚ
2020**

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

DEDICATORIA

A Dios quien me permitió seguir con mi familia pese a esta gran pandemia que vivimos, ya que gracias a su protección pude mejorar y recuperarme rápidamente.

A mis abuelos quien desde el cielo me cuidan y protegen a mi familia.

A mi madre que con tanto esfuerzo supo guiarme por un buen camino, levantándose después de mis constantes caídas con su amor y cariño. Aconsejándome para no quedarme estancado y continuar con mis estudios para lograr ser un gran profesional.

A mi padre y mis hermanos los cuales siempre me brindan su apoyo incondicional y ser mis soportes en momentos difíciles.

A mi esposa y mi hijo quienes son el pilar fundamental en mi vida que con su amor y cariño me llenan de felicidad.

Paul Andrés Granja Padilla.

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza, me ha llenado de amor y su mano nos ha cuidado en esta época de pandemia.

A mi hija Valeska, que me ha enseñado mucho durante todos estos años, a pesar de su corta edad tiene mucha determinación en todo lo que se propone, todos los días aprendo algo nuevo con ella.

A mi Madre Rosa que, con su amor y sus consejos, me han ayudado a cumplir todos los objetivos propuestos

A mi abuela Adelaida, que siempre me incentivo y apoyo en todos mis propósitos y metas y que desde el Cielo me guía.

A mis hermanos, por su apoyo incondicional durante todos los procesos de mi vida (Marianella, Alonso, Edwin).

A mi padre Antonio por los bonitos recuerdos y que desde el cielo me guía.

A mi esposo Lenin y a Oda por ser mi apoyo en todo momento.

Estela Aracelly Andrade Pesantez

INDICE GENERAL

Resumen.....	8
Introducción.....	9
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	12
1.1 Título del Tema.....	12
1.2 Planteamiento del problema	12
1.3 Objetivo General.....	14
1.4 Objetivos Específicos.....	14
1.5 Justificación Teórica	15
1.6 Justificación Metodológica	16
1.7 Justificación Práctica	16
1.8 Definiciones Operacionales	16
1.8.1 Comunicación Interna.....	16
1.8.2 Tic's.....	17
1.9 Metodología.....	17
1.9.1 Tipo de Investigación.....	17
1.9.2 Diseño de Investigación.....	17
1.9.3 Técnicas, Instrumentos y Herramientas.....	18
1.9.4 Población, Muestra y muestreo.....	18
1.10 Alcances y Limitaciones	19
1.10.1 Alcances	19
1.10.2 Limitaciones	19
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	20
2.1 Conceptualización de la Comunicación Interna	20
2.2 Conceptualización de TICs	21
2.3 Importancia de la Comunicación Interna y TICs.....	22
2.3.1 Importancia de la Comunicación Interna.....	22
2.3.2 Importancia de las Tics.....	22
2.4 Modelos de Comunicación Interna.....	24
2.4.1 Modelo de Downs y Hazen 1977	24
2.4.2 Modelo de Federico Varona (1991).....	28
2.4.3 Modelo de Goldhaber, Audit Survey (ICA)	30
2.4.4 Modelo de Harold Lasswell.....	33
2.4.5 Modelo de Ángel Letteriello 1995.....	34
2.5 Análisis comparativo de los modelos de la comunicación interna	35
2.6 Análisis crítico de los modelos de la comunicación interna.	37

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	38
3.1 Reseña Histórica	38
3.2 Filosofía Organizacional	38
3.3.1 Misión	38
3.3.2 Visión.....	38
3.3 Diseño Organizacional.....	39
3.3.1 Organigrama General	39
3.3.1 Organigrama Unidades de Negocio.....	39
3.4 Productos y servicios.....	40
3.4.1 Productos	40
3.4.2 Servicios	44
3.5 Análisis Foda	45
3.5.1 Análisis FODA.....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	46
4.1 Marco metodológico	46
4.1.1 Técnicas, instrumentos y herramientas.....	46
4.1.2 Población, muestra y muestreo.....	46
4.2 Diagnóstico.....	47
4.3 Propuesta de mejora	54
4.3.1 Descripción de la propuesta	54
4.3.2 Propuesta de mejora basados en los resultados de diagnósticos por niveles de Downs y Hazen.	55
4.3.3 Objetivos generales de la propuesta.....	56
4.3.4 Selección de las TICs	57
4.3.5 Presupuesto	62
4.3.6 Implementación de estrategias basado en los objetivos	64
4.4 Mecanismo de control para la implementación	68
4.4.1 Cuadro de satisfacción de la comunicación en Reybanpac	70
CAPÍTULO V: SUGERENCIAS	72
CONCLUSIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS	80

INDICE TABLAS

Tabla 1. Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)	28
Tabla 2. Communication Audit Questionnaire (CAQ).....	30
Tabla 3. Modelo de Goldhaber ICA Audit Survey	32
Tabla 4. Modelo de Goldhaber ICA Audit Survey (Cuestionario)	32
Tabla 5. Modelo de Harold Lasswell.....	33
Tabla 6. Análisis Comparativos de los modelos de Comunicación interna.	36
Tabla 7. Análisis del Presupuesto en TICs para implementación de Comunicación interna .	63
Tabla 8. Detalle del primer Objetivo para implementación de Comunicación interna.....	63
Tabla 9. Detalle del segundo Objetivo para implementación de Comunicación interna.	64
Tabla 10. Detalle del tercer Objetivo para implementación de Comunicación interna.....	66
Tabla 11. Detalle del cuarto Objetivo para implementación de Comunicación interna.	67
Tabla 12. Mecanismos de Control para implementación de Comunicación interna.	68
Tabla 13. Satisfacción de la comunicación interna basada en el Modelo Downs y Hazen....	70

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafico Macro de modelo que contiene Goldhaber... ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 2. Proceso de comunicación bidireccional.	34
Figura 3. Organigrama general RBP	39
Figura 4. Organigrama unidades de negocio.....	39
Figura 5. Inspección del banano.....	40
Figura 6. Palma.....	41
Figura 7. Fábrica de pallets	42
Figura 8. Tala de madera	43
Figura 9. Chips..... ¡Error! Marcador no definido.	
Figura 10. FODA Reybanpac	45
Figura 11. Genero	47
Figura 12. Rango de edad.....	48
Figura 13. Departamentos.....	48
Figura 14. Dimensión 1 – Satisfacción con el clima de comunicación	49
Figura 15. Dimensión 2 – Satisfacción con los superiores.....	49
Figura 16. Dimensión 3 – Satisfacción con la integración organizacional	50
Figura 17. Dimensión 4 – Satisfacción con la calidad de los medios	51
Figura 18. Dimensión 5 – Satisfacción con la comunicación horizontal	51
Figura 19. Dimensión 6 – Satisfacción con la perspectiva de la organización	52
Figura 20. Dimensión 7 – Satisfacción con los subordinados	53
Figura 21. Dimensión 8 – Satisfacción con la retroalimentación	53
Figura 22. Microsoft Teams.....	58
Figura 23. Boletin de seguridad y salud en el trabajo	59
Figura 24. Proceso para acudir a Edificio	60
Figura 25. Intranet RBP.....	61
Figura 26. Red social RBP	62

Resumen

El siguiente trabajo de investigación, “Elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de las tics en Reybanpac, Rey Banano del Pacífico C.A”, tuvo como finalidad mejorar la comunicación interna de la Empresa. Los cambios que fueron ocasionados por la pandemia, expusieron las falencias y vulnerabilidades que la empresa tenía en cuanto a la administración de la comunicación interna. A pesar de que la empresa contaba con la mejor infraestructura organizacional, no tenía estructurado un adecuado sistema de información para que sus empleados estén comunicados e informados durante el proceso de pandemia, por el cual se tuvo un panorama poco amigable para laborar.

Con la investigación realizada, se validó toda la infraestructura de la organización, se analizaron todas las áreas, y nos enfocamos en identificar todo el vínculo de la comunicación interna, el uso de las Tics y el clima laboral, para demostrar a la gerencia los entornos Tecnológicos y laborales en las que se desenvuelve el empleado de la organización, los cuales son factores determinantes para la efectividad administrativa.

Mediante este estudio se pudo generar propuestas y soluciones, definir las herramientas más adecuadas para mejorar la comunicación interna, mostrar la evolución de la Comunicación en la empresa, desde su enfoque inicial con objetivos y propósitos hasta la actualidad, mostraremos con estudios y casos reales, la opinión de los propios empleados

Introducción

El papel de la comunicación en la sociedad actual, se ha convertido en un sistema dinámico, porque en cualquier momento, la información debe pasar por el flujo de personas y llegar a su destino. En este dinámico proceso de comunicación, tecnologías como tic, juegan un papel muy importante como herramientas, por lo que se puede lograr una mejor comunicación.

La comunicación es una parte esencial de la actividad humana porque es un proceso de información verbal y no verbal. Esto es necesario en cualquier entorno donde las personas interactúan, porque obtener información precisa en el momento adecuado puede ayudar a que las actividades humanas se desarrollen mejor.

Dentro de la organización, si la comunicación interna recibe más atención, la comunicación interna mejoraría la satisfacción, el clima de trabajo, la motivación y otros aspectos, como lo es la cultura organizacional. Si estamos bien informados es una motivación importante para la organización. Una buena comunicación es una fuerza que impulsa a la organización a tomar mejores decisiones basadas en aspectos importantes de la organización.

En la actualidad, las empresas han estado prestando mucha atención al desarrollo de su entorno competitivo, requiriendo cada vez mejor información, pero es importante iniciar esta comunicación desde el interior de la empresa. Las empresas del sector industrial y de servicios también han tenido en cuenta la preocupación por mejorar los estándares de comunicación, con el objetivo de lograr

mejoras dentro de sus organizaciones para que se reflejen en los servicios que prestan a los clientes.

Se puede lograr un mejor desempeño organizacional, ejecutando un eficaz sistema de comunicación interna, que nos permite conocer sus funciones vitales que son la difusión de metas, dirección, motivación, control de desempeño y sobre todo la organización de los recursos humanos.

Sin un buen manejo de la comunicación interna no se podrá obtener los resultados deseados, según los cuales, los empleados estarán restringidos de la información que reciben, con esto no se asegura que, al implementar la comunicación interna con cada uno de los empleados, se obtendrá las metas de desempeño y efectividad. Es importante que la comunicación, dentro de una organización, no siempre será del todo efectiva, ya que intervienen personas, de las cuales, por su naturaleza humana, dan lugar a diferencias y problemas, los mismos pueden impedir el adecuado flujo de comunicación para lograr los objetivos planteados.

Como consecuencia a lo dicho anteriormente, hemos visto la necesidad de presentar esta propuesta de mejora para encontrar herramientas por medio de las Tics que nos ayude a mejorar la comunicación interna de nuestra empresa Reybanpac, Rey Banano del Pacífico en Guayaquil Ecuador y analizar esta información para poder implementarlas.

En el Capítulo I, nos encontramos con los Antecedentes del Estudio, para estos estudios previos se ha considerado el planteamiento del problema de la comunicación interna, objetivos, La justificación Teórica, Metodológica y práctica, las metodologías a usar, los alcances y sus limitaciones.

En lo que respecta al Capítulo II que abarca el Marco Teórico, es una fase importante del trabajo de investigación, desarrollaremos las teorías para fundamentar el problema planteado, conceptualizaciones generadas de la comunicación interna, de las variables, los modelos de comunicación y su importancia, para luego realizar un análisis crítico y comparativo de las mismas.

En el Capítulo III, citamos al Marco Referencial que hace un estudio más al detalle de la Organización, su reseña histórica, giro del negocio donde se presentan los productos o servicios de la Empresa, Misión, Visión, Organigrama General del diseño organizacional para dar a conocer como están estructurados los departamentos o divisiones que tiene la Organización y por último el análisis FODA.

En el Capítulo IV denominado Marco Metodológico, nos encontramos con la propuesta de mejora, en la cual emitimos detalles relacionados a las áreas a mejorar, planificación de actividades, justificaciones y los ejes principales y las acciones de mejora.

En el Capítulo V, vamos a plantear las Sugerencias y conclusiones que se generaron con los Objetivos planteados.