

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**Elaboración de una propuesta de mejora de la Comunicación
interna basada en el uso de las Tics en la empresa Proexpo S.A.**

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Ing. Peñarrieta Valencia, Carlos Leonardo
Ing. Villafuerte Villafuerte, Dayana Mishell

Docente guía:

Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2021

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

Contenido

Contenido	i
Resumen	1
Introducción	2
1. Capítulo 1: Antecedentes del estudio	6
1.1. Título del Tema.....	6
1.2. Planteamiento del Problema.....	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. Metodología	7
1.5. Justificación	8
1.6. Definiciones	11
1.6.1. TICs	11
1.6.2. Comunicación Interna	11
1.7. Alcances y Limitaciones	11
2. Capítulo 2: Marco Teórico	12
2.1. Conceptualización de variables	12
2.1.1. Variable 1: TICs	12
2.1.2. Variable 2: Comunicación Interna	13
2.2. Importancia de las variables.....	16
2.2.1. Las TIC y comercio electrónico	20
2.2.2. Innovación en los negocios	21
2.2.3. La tecnología es necesaria en los negocios	24
2.2.4. La tecnología como fuente de soporte y seguridad	24
2.2.5. La tecnología como vínculo con el mundo	25
2.2.6. ¿Cómo afecta la tecnología de la información a las empresas?	26
2.2.7. El advenimiento de las soluciones móviles	27
2.2.8. El fenómeno de la computación en la nube	27
2.2.8. Impacto social y económico de las TIC	29
2.2.9. Las TICs en economías en desarrollo, en transición y emergentes	30
2.2.10. Importancia de la comunicación organizacional interna	32
2.3. Modelos de Comunicación	33
2.4. Análisis Comparativo	36
2.5. Análisis Crítico	37

3. Capítulo 3: Marco Referencial	39
3.1. Reseña histórica	39
3.2. Filosofía organizacional	39
3.3. Diseño organizacional	40
3.4. Productos	42
3.5. Diagnóstico organizacional.....	43
3.5.1. Cuestionario	47
4. Capítulo 4: Desarrollo de la Propuesta	52
4.1. Marco metodológico	52
4.1.1. Metodología	52
4.1.2. Técnicas e Instrumentos.....	53
4.1.3. Población	54
4.1.4. Muestra	54
4.2. Diagnóstico	55
4.3. Propuesta de mejora	55
4.3.1. Objetivos de la propuesta	57
4.3.2. Estrategias	57
4.3.3. Actividades	58
4.3.4. Costos	59
4.3.5. Responsables.....	60
4.4. Mecanismos de control	61
5. Capítulo 5: Sugerencias	63
6. Conclusiones	68
7. Bibliografía.....	70

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1.....	36
Tabla 2.....	37
Tabla 3.....	43
Tabla 4.....	57
Tabla 5.....	58
Tabla 6.....	59
Tabla 7.....	60
Tabla 8.....	61

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1.....	40
Figura 2.....	44
Figura 3.....	47
Figura 4.....	48
Figura 5.....	49
Figura 6.....	50
Figura 7.....	51

Resumen

En la actualidad, cada vez se están utilizando más las TICs (Tecnologías de la información y comunicación) para mejorar y optimizar los procesos internos de las empresas, se logró identificar que la empresa ProExpo S.A. no está optimizando correctamente sus recursos tecnológicos para mejorar la comunicación en la organización entre sus operadores con el uso de herramientas tecnológicas, es por ello que se plantea el presente trabajo de investigación. Con respecto a la metodología del proyecto, se desarrolló con tipo de investigación descriptivo y con un diseño de estudio de caso, el levantamiento de la información y recolección de datos es de corte transversal y tiene un enfoque mixto. En la investigación, se obtuvo como resultado de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, que la comunicación interna de la empresa es, principalmente, entre regular y malo, influenciado principalmente por el individualismo y la falta de convivencia. Es por ello que se plantea la propuesta de la implementación de TICs para mejorar los procesos de comunicación interna de la empresa y así poder optimizar los procesos de trabajo. Finalmente, se concluyó que la empresa ProExpo tiene problemas de comunicación interna, y se diseñó una propuesta basada en la utilización de tics para mejorar los procesos internos

Palabras clave: TICs, empresa, comunicación, herramientas tecnológicas, innovación

Introducción

La comunicación es un factor clave dentro de toda organización. Una comunicación eficiente permite gestionar adecuadamente los procesos de coordinación e integración de la producción, logística, abastecimiento, promoción e investigación dentro de las empresas.

En la actualidad el desarrollo de las tecnologías de la información (TICs) ha permitido que factores como la distancia no sean un obstáculo para llevar una comunicación fluida. Las TICs se encuentran presentes en casi todos los aspectos de nuestras actividades diarias tanto a nivel personal como profesional.

Dentro de las empresas, el aprovechar las TICs para mejorar los procesos de comunicación interna representa hoy en día más que una ventaja competitiva, una necesidad. En el caso particular de una empresa procesadora de productos alimenticios enfocados en la exportación, la capacidad de coordinar en tiempo real, rápida y eficazmente factores como la cantidad de producción diaria, la disponibilidad de vehículos transportadores, los requerimientos de materia prima, la cantidad de empleados necesaria para los turnos de trabajo y las coordinaciones con navieras, puerto y operadores logísticos de exportación son todos elementos dependientes de los procesos de comunicación que maneje la empresa.

A nivel nacional existen investigaciones en diversos sectores económicos que han estudiado como las TICs pueden ser implementadas dentro de una empresa para mejorar sus procesos de comunicación, como el caso del trabajo de Campain (2017) el cual estudió la importancia de la

comunicación interna en los resultados organizacionales de una empresa camaronera. Este estudio consistió en un cuestionario dirigido a los empleados de la empresa quienes indicaron su percepción respecto a los procesos de comunicación interna.

Estrella (2016) propuso en su investigación la implementación de un plan estratégico de comunicación interna para una entidad educativa de la ciudad de Quito, Ecuador. Dicho trabajo enfoca la propuesta de mejora en la implementación de las TICs en los diferentes niveles organizacionales, tanto para la comunicación entre colaboradores como para la comunicación con los clientes.

La mejora de los procesos de comunicación a través de las TICs también puede mejorar aspectos que van más allá de la eficiencia de procesos, como el clima organizacional, tal es el trabajo de Valdivieso (2011) en donde se elaboró una propuesta de comunicación basada en TICs para mejorar el clima organizacional de una empresa constructora en Cuenca, Ecuador. Los resultados del estudio demostraron que la mayor accesibilidad de la información no solo agiliza los procesos internos, sino que mejora el clima organizacional de la empresa.

La implementación de las TICs para mejorar la comunicación interna no solo ha sido estudiada a nivel privado sino también a nivel público. En el trabajo titulado "Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca" elaborado por León y Mejía (2010) se determinó el impacto de las TIC dentro de la administración de un Gobierno Autónomo Descentralizado.

En su estudio, Guano (2015) busca determinar a influencia de la aplicación de TICs para mejorar la comunicación organizacional en agencias de la ANT en la ciudad de Quito. Este estudio planteó el uso de herramientas como redes sociales y correo electrónico entre los agentes. El estudio demostró la factibilidad del uso de estas tecnologías dentro de las operaciones de la agencia.

Así mismo Lino y Quimi (2019) busco identificar como las TICs pueden generar ventajas competitivas son Pymes a través de mejoras en su comunicación interna. El estudio concluye que las pymes que no implementen estas tecnologías corren el riesgo de no subsistir en el mercado.

Por último, Guzmán (2011) realiza un estudio en el Ministerio de relaciones exteriores en el que se determinó que la implementación de tecnologías de comunicación puede mejorarla planificación y ejecución de sus planes de comunicación interna.

De acuerdo a estos antecedentes el presente trabajo de investigación estará dividido en cuatro partes o capítulos. El capítulo uno hará se encargará de plantear el problema dentro del contexto de la empresa objeto de estudio, así como los objetivos que se pretenden lograr con esta investigación

En el capítulo dos se hará una revisión literaria exhaustiva sobre las principales bases teóricas referentes a la comunicación interna y el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

En el tercer capítulo se establece la metodología con la que se enfocará la investigación, así como el desarrollo de los instrumentos de recolección de información de las variables de estudio

En el capítulo cuatro se analizan los resultados obtenidos y se propondrá un plan de mejora de la comunicación interna de la empresa ProExpo S.A.

Por último, en el quinto capítulo se establecen y definen las sugerencias de la investigación, las cuales están basadas en los conocimientos técnicos aplicados en investigaciones anteriores. Estos mismos sirven de referencia para dar sustento al desarrollo de la propuesta de la investigación.