

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 TICS, en la organización de la Universidad San Martín de Porres Filial Sur, Arequipa, 2021”

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Bach. Correa Borda, Ciro Luis

Docente Guía:

Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad del autor”

Índice General

Índice General	3
Índice de tablas	5
Índice de Figuras	6
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Introducción	9
CAPITULO I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
1.1 Título del tema	11
Presupuesto económico para cuatro meses ...	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II. MARCO TEORICO	17
2.1. Conceptualización de tópicos clave.	17
2.1.1 La comunicación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1.1. La Información y la Comunicación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1.2 Elementos de la Comunicación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2. Comunicación interna de una organización.	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3. Tecnologías de la información y comunicación.	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4. Recursos tecnológicos.	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4.1. Recursos tecnológicos tangibles	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4.2. Recursos tecnológicos intangibles	¡Error! Marcador no definido.
2.1.5. Público interno de la universidad.	¡Error! Marcador no definido.
2.1.5.1. Administrativos	¡Error! Marcador no definido.
2.1.5.2. Académicos	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Importancia de las variables	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Análisis Comparativo	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Análisis Crítico	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO III. MARCO REFERENCIAL	27
3.1. Reseña Histórica	27
3.2. Filosofía Organizacional	28
3.3. Diseño Organizacional	29
3.4. Servicios Prestados	29
3.5. Diagnostico Organizacional	30
CAPITULO IV. RESULTADOS	32

4.1 Diagnostico Interno Y Externo	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Diagnostico	34
4.3 Diseño de La Mejora.....	¡Error! Marcador no definido.
Estrategias de mejora	48
Modelo de planeación.....	51
CAPITULO V. SUGERENCIAS	54
CONCLUSIONES.....	57
BIBLIOGRAFIA	58
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Presupuesto económico para cuatro meses	¡Error! Marcador no definido.
¿Actualmente la comunicación interdepartamental es realizada mediante alguna TICS?	34
¿Conoce ud. las funciones de cada área?	35
¿Cuando intenta enviar un correo electrónico u otra comunicación tiene claro el destinatario?	37
¿Una vez recibido el mensaje tiene respuesta inmediata positiva o negativa? ...	38
¿Con qué frecuencia utiliza un medio electrónico informal para enviar memorándums, informes u otros archivos?.....	39
¿Le produce fatiga y/o cansancio no tener comunicación directa con las áreas de trabajo?	40
Con qué frecuencia considera que una plataforma virtual podría resolver esta problemática.....	41
¿Con qué frecuencia considera que al aplicar esta plataforma deben tenerse capacitaciones pertinentes para el uso de la misma?	42
¿Con qué frecuencia debe dirigirse al área que desea contactar para solicitar alguna información?	43
¿Con qué frecuencia ud utiliza WhatsApp en su cotidianidad?	44
¿Con qué frecuencia utiliza el correo de la institución?	45
Con qué frecuencia se comunica mediante llamadas de operadoras con otras áreas.....	46
Estrategias de mejora	48

Índice de Figuras

Figura 1. Proceso de Comunicación	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2. Organigrama de la USMP	29
Figura 3. Matriz FODA USMP filial Sur	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4. Actualmente la comunicación interdepartamental es realizada mediante alguna TICS	34
Figura 5. ¿Conoce ud. las funciones de cada área?	36
Figura 6. Cuando intenta enviar un correo electrónico u otra comunicación tiene claro el destinatario	37
Figura 6. ¿Una vez recibido el mensaje tiene respuesta inmediata positiva o negativa?.....	38
Figura 7. ¿con que frecuencia usa medios informales?	39
Figura 8. Le produce fatiga y/o cansancio no tener comunicación directa con las áreas de trabajo?	40
Figura 9. Con que frecuencia considera que una plataforma virtual podría resolver esta problemática	42
Figura 10. ¿Con qué frecuencia considera que al aplicar esta plataforma deben tenerse capacitaciones pertinentes para el uso de la misma?	43
Figura 11. Con qué frecuencia debe dirigirse al área que desea contactar para solicitar alguna información	44
Figura 12. Con que frecuencia utiliza WhatsApp.....	45
Figura 13. Con que frecuencia utiliza el correo institucional	46
Figura 14. Con que frecuencia usa llamadas de operadoras para comunicarse con otras áreas	47

Resumen

El presente estudio que llevó por título Elaboración de una propuesta para la mejora en la comunicación interna, basado en el uso de TICS, en la organización Universidad de San Martín de Porres Filial Sur, Arequipa, se ha planteado que la falta de comunicación directa y efectiva entre los miembros de la administración de la universidad está cada vez más deteriorada, por motivo de falta de organización tanto en el área administrativa como la comunicación con docentes y otros miembros de la comunidad estudiantil, por esta razón, se planteó como objetivo general elaborar una propuesta para la mejora en la comunicación interna de esta organización, dado que en la actualidad no se cuenta con un proceso efectivo para cumplir con la comunicación dentro del personal administrativo, académico y alumnos de la misma, siendo que esta presta servicios en el rubro educación , por tal motivo es necesario mejorar esta debilidad con el fin de mejorarla.

La unidad de estudio fueron los miembros del personal del área administrativa de la Universidad San Martín de Porres, filial sur. Tuvo una metodología de investigación de estudio sectorial, orientado a una actividad económica donde participan organizaciones, se llevó a cabo mediante la realización de diagnóstico de la USMP, aplicando encuestas de autoría propia con el fin de verificar objetivamente el estado actual del problema, lo cual arrojó como resultado que sí es necesaria la aplicación de una nueva TIC para fomentar y mejorar la comunicación organizacional.

Al aplicar los instrumentos para poder realizar un diagnóstico específico de la universidad se tuvo que la mayoría de los trabajadores del área administrativa

como docentes se sienten incomodos al no saber las funciones de cada área lo que produjo en algunos casos estrés.

Se expuso como conclusión que se debe implementar la mejora propuesta, ya que luego de una ardua labor de investigación tanto de fuentes documentales como la estructuración de estadísticas se pudo constatar que no existe una buena comunicación interna organizacional y se sugiere aplicarla con el fin de mejorar esta debilidad que presenta la organización.

De la misma manera en el documento se estableció como aporte el diseño que se deberá implementar para lograr el objetivo general el cual es la comunicación efectiva en la población objeto de estudio.

Introducción

La comunicación es la actividad más precaria del ser humano, (desde el tiempo de prehistoria (Fernández C. y Galguera, s/f.) los antepasados buscaron la manera de tener una comunicación efectiva con el fin de entenderse y poder organizarse, dando paso a la sociedad actual, por tal motivo es necesario que toda empresa cuente con una correcta forma de comunicarse tanto interna como externamente.

Siguiendo, con el auge del internet se logra sustancialmente comunicaciones externas siendo que la mayoría de humanos cuenta con un computador conectado o interconectados (Castro, B. 2007) con el fin de comunicarse, mediante plataformas, redes sociales, etc. (TICS).

Dado esto se hace inmensamente necesario contar dentro de las organizaciones con una comunicación que es directa y efectiva entre los colaboradores de la misma, con el fin de que se realice la actividad económica a la que se dedica de manera veraz y rápida (García Jiménez, J. 1998)

Dado lo anteriormente planteado se especifica en investigaciones anteriores como lo establece Peláez (2017), que la comunicación en cualquier etapa debe ser la acción mejor llevada por las instituciones educativas en todos los sectores de las mismas, de igual manera establece Castillo (2015) que se debe tener una planificación estratégica para fomentar la comunicación en todas las áreas en la Universidad Nacional de Trujillo, en otras palabras fue lo establecido por Vargas (2020), en la cual propone un plan de mejora en la comunicación interna en los trabajadores en un centro clínico para mejorar la fluidez de la comunicación, por consiguiente la propuesta que se llevara a cabo en la presente

investigación es de suma importancia, pudiendo evidenciar como la comunicación ha sido planteada como eje fundamental de la sociedad actual.

Por tal razón la presente investigación a partir de este problema se divide en:

Capítulo I. Antecedente del estudio: inicia con el título del tema, en seguida el origen. Luego la formulación del problema, la justificación del estudio. A continuación, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos. Y en los dos últimos puntos se trata de la metodología a seguir y las limitaciones del estudio.

Capítulo II. Contentivo del marco teórico, se hace referencia a investigaciones anteriores y bases teóricas sobre las cuales se construirá el proyecto, desde lo general como es el proceso de comunicación en su sentido amplio hasta abordar las teorías de la comunicación interna y organizacional

Capítulo III. Contentivo del marco referencial, donde se aborda la reseña histórica de la USMP, la estructura jerárquica y organizacional de la filial sur, del mismo modo se hace referencia a la filosofía organizacional que se maneja y los valores que se espera tengan los egresados de la misma.

Capítulo IV. Referente a los resultados de la investigación, se detalla el diagnóstico situacional de la organización mediante una matriz FODA, del mismo modo se llevará a cabo un análisis estadístico del instrumento aplicado con el fin de saber la opinión del personal administrativo y docente con respecto a la utilización de las TICs y la posible mejora de ellas.

Capítulo V. Sugerencias la cual es contentiva del plan que se propone con el fin de establecer la mejora en las Tics llevadas a cabo en la organización y finalmente conclusiones, anexos y bibliografía consultada para la construcción del presente trabajo.