

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de tics en la empresa SPARTAN S.A.”

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Sotomayor Balladares, Alejandro Alfredo
Bach. Romero Lamboggia, Leslie Melanie

Docente Guía:

Mg. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA - PERÚ

2022

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

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se la dedico a mi familia, “quien me enseñó que el que persevera llega lejos, que el mejor conocimiento que uno puede tener es el de aprender de sí mismo y que todo se consigue paso a paso.”

Ing. Leslie Romero.

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme llegar a este preciso momento de mi carrera profesional.

A mis padres, por su amor incondicional y ser el motor que impulsa mis sueños.

A mis hermanas, las cuales las amo con todo mi corazón.

Ing. Alejandro Sotomayor.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios por brindarnos fortaleza, sabiduría y salud. A nuestras familias por recibir el apoyo incondicional a lo largo de este proyecto.

A la Escuela de Postgrado Neumann por habernos brindado las oportunidades de enriquecer nuestros conocimientos. A Spartan del Ecuador S.A. por permitirnos planificar y desarrollar este trabajo de investigación respaldándome en ellos.

Índice General

1.1.	Tema de la investigación.....	4
1.2.	Planteamiento del problema.....	4
1.3.	Objetivos.....	10
1.3.1.	Objetivo General.....	10
1.3.2.	Objetivos Específicos.....	10
1.4.	Justificación.....	10
1.4.1.	Justificación teórica.....	12
1.4.2.	Justificación metodológica.....	13
1.4.3.	Justificación práctica.....	14
1.5.	Metodología.....	14
1.6.	Conceptualización de la comunicación interna.....	15
1.7.	Importancia de la comunicación interna.....	17
1.8.	Modelos de comunicación interna.....	18
1.9.	Análisis comparativo de los modelos de comunicación interna.....	19
1.10.	Análisis crítico de los modelos.....	21
2.	Capítulo III: Marco Referencial.....	23
2.1.	Reseña histórica.....	23
2.2.	Filosofía organizacional.....	25
2.2.1.	Misión.....	26
2.2.2.	Visión.....	27
2.2.3.	Filosofía.....	27
2.2.4.	Política de calidad.....	27
2.3.	Diseño organizacional.....	28
2.3.1.	Organigrama de la compañía.....	31
2.4.	Productos.....	32
2.5.	Análisis FODA.....	33
3.	Capítulo IV: Resultados.....	35
3.1.	Marco Metodológico.....	35
3.2.	Diagnóstico.....	35
3.2.1.	Diagnóstico interno.....	37

3.2.1.1. Cuestionario.....	38
3.3. Propuesta y mejora.....	48
3.4. Mecanismos de control.....	54
3.5. Mecanismos de implantación	55
Capítulo V: Sugerencias	60
Primera Sugerencia:	60
Segunda Sugerencia:	61
Tercera Sugerencia:	62
Cuarta Sugerencia:	62
Quinta Sugerencia:	63
Conclusiones.....	65
Bibliografía.....	67
ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	33
Tabla 2.	38
Tabla 3.	39
Tabla 4.	40
Tabla 5.	42
Tabla 6.	43
Tabla 7.	44
Tabla 8.	45
Tabla 9.	46
Tabla 10.	47
Tabla 11.	52
Tabla 12.	53

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	31
Figura 2.	38
Figura 3.	40
Figura 4.	41
Figura 5.	42
Figura 6.	43
Figura 7.	44
Figura 8.	45
Figura 9.	46
Figura 10.	47

Resumen

El presente trabajo de titulación corresponde a la elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de tics, considerando que, en el competitivo mundo actual, la gestión de los recursos humanos juega un papel integral ya que influye en la prosperidad de la empresa. Los empleados satisfechos y leales: las partes interesadas internas crean la base para un trabajo eficaz dentro de la vida real de la empresa, que consiste en mejorar la eficacia de la comunicación interna. El proceso de comunicación interna influye directamente en la construcción de relaciones mutuas entre la empresa (dirección) y sus empleados. El trabajo se sustenta en base a metodología observacional mediante la recolección, investigación e inferencia de datos, exploratorios-descriptivos con método inductivo y deductivo.

Desafortunadamente, la importancia de la comunicación interna en la empresa Spartan S.A no se comprende suficientemente en la práctica gerencial. La dirección desconoce la función más importante de la comunicación interna eficaz, fundamental para la gestión del conocimiento, la reingeniería y la prosperidad de la empresa. Sin una comunicación interna eficaz, la empresa no aprovecha al máximo sus recursos, el 100% de los empleados encuestados manifiestan que se amerita de mejoras en la comunicación interdepartamental.

INTRODUCCIÓN

Toda empresa necesita suficiente información de su entorno para sobrevivir en un mercado altamente competitivo. La información de los entornos micro y macro ayuda a desarrollar los objetivos de la empresa. Según la información del mercado, la empresa analiza las oportunidades y amenazas del mercado y considera todas las posibilidades para determinar la estrategia de la empresa.

Por otro lado, la información de la empresa al mercado asegura el éxito de los bienes o servicios que dispone la empresa. El flujo de información externa entre la empresa y su amplio entorno donde esta empresa ofrece sus propios productos o servicios es una condición básica para un funcionamiento eficaz. La información interna y su implementación son necesarias también para el éxito de la empresa y del mercado.

La información sobre los objetivos y estrategias de la empresa ayuda a fomentar la confianza y la lealtad de los empleados. Es una base de cooperación en la empresa y también en la vida personal de cada persona. En este contexto se puede entender el proceso de comunicación como un proceso de dar, intercambiar y recibir información, que debe basarse en la comprensión y la retroalimentación. Principalmente, permite observar el significado de la comunicación en estas actividades:

- Transferencia (dar) de noticias, información y decisiones;
- Aclarar situaciones y estados de actualidad de la empresa;
- Persuasión e influencia.

En este sentido, el presente proyecto de investigación está enfocado a la elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de tics en la empresa SPARTAN S.A. entendiendo que el proceso de facilitar información dentro de la empresa es tan importante como la información externa y, en ocasiones, en situaciones especiales, puede ser aún más importante. Es necesario darse cuenta de que la principal tarea de la comunicación interna es satisfacer las necesidades de comunicación de la empresa.

En efecto, la problemática radica en la deficiente comunicación interdepartamental lo que ha generado baja competitividad empresarial y ausencia de innovación, en así que se busca la elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de tics.

Para ello se ha determinado cuatro capítulos que se detallan a continuación:

- **CAPÍTULO I:** Corresponde al planteamiento del problema, la definición de objetivos, justificación y metodología.
- **CAPÍTULO II:** Corresponde al desarrollo del marco teórico que permitió determinar la conceptualización, importancia, modelos, análisis comparativo y crítico de la comunicación interna.
- **CAPÍTULO III:** Corresponde al marco referencial donde se da a conocer la reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, y análisis FODA de Spartan S.A.

- **CAPÍTULO IV:** Corresponde a la metodología, compuesto de marco metodológico, diagnostico, propuesta y mejora, mecanismo de control e implementación, y finalmente las conclusiones.
- **CAPÍTULO V:** Comprender las sugerencias de la elaboración de una propuesta de mejora de la comunicación interna basado en el uso de tics en la empresa Spartan S.A.