

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 el
hotel Group Terrazzo S.A.C”**

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

Maestro en
Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:
Bach. Coronado Marca, Kristel Geraldine

Docente Guía:
Mtr. Leo Rossi, Ernesto Alessandro

TACNA – PERÚ
2022

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

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	11
1.1. Título del Tema.....	11
1.2. Planteamiento del Problema	11
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.4. Justificación	12
1.5. Metodología.....	13
1.6. Definiciones	14
1.7. Alcances y Limitaciones.....	15
1.7.1. Alcances.....	15
1.7.2. Limitaciones	15
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Conceptualización de la variable 1: Comunicación Interna	17
2.2. Bases teóricas de la Comunicación Interna	18
2.2.1. Importancia de la Comunicación Interna y sus desafíos	18
2.2.2. Características de la Comunicación Interna.....	21
2.2.3. Funciones de la Comunicación Interna.....	21
2.2.4. Canales en el proceso de la Comunicación Interna	23

2.2.5.	Herramientas de desarrollo en la Comunicación Interna	24
2.2.6.	Modelos teóricos de la Comunicación Interna	26
2.3.	Análisis Comparativo de las bases teóricas de la Comunicación Interna	30
2.4.	Análisis crítico de las bases teóricas de la Comunicación Interna	31
2.5.	Conceptualización de la variable 2: Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)	33
2.6.	Bases teóricas de las TIC's	35
2.6.1.	Importancia de las TIC's	35
2.6.2.	Características de las TIC's	35
2.6.3.	Competencias de los profesionales de las TIC's	38
2.6.4.	Modelos teóricos relacionados a las TIC's	44
2.7.	Análisis comparativo de las bases teóricas de las TIC's	49
2.8.	Análisis crítico de las bases teóricas de las TIC's	50
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL		51
3.1.	Reseña histórica	51
3.2.	Filosofía organizacional	52
3.2.1.	Misión	52
3.2.2.	Visión	52
3.2.3.	Valores	52
3.2.	Diseño organizacional	53

3.2.1. Estructura organizacional	53
3.3. Servicios	56
3.3.1. Servicios	56
3.4. Diagnóstico organizacional	58
3.5. Cinco fuerzas de Porter	60
CAPÍTULO IV RESULTADOS	63
4.1. Diagnóstico	63
4.1.1. Resultados del levantamiento de información primaria	63
4.1.2. Diagrama de Ishikawa	78
4.2. Diseño de la Mejora	79
4.3. Mecanismos de Control	85
CAPÍTULO V	95
SUGERENCIAS	95
CONCLUSIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	114

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Comparación de Modelos de Comunicación Interna	29
Tabla 2	Comparación de Modelos de las TIC's	48
Tabla 3	Descripción de funciones de puestos	54
Tabla 4	Análisis FODA	58
Tabla 5	Análisis general de la variable comunicación interna	63
Tabla 6	Análisis de la dimensión Perspectiva Funcionalista	66
Tabla 7	Análisis de la dimensión Perspectiva Interpretativa	68
Tabla 8	Análisis de la dimensión Perspectiva Crítica	70
Tabla 9	Análisis general de la variable tecnologías de la información	72
Tabla 10	Análisis de la dimensión Medios Audiovisuales	74
Tabla 11	Análisis de la dimensión Servicios Informativos	76
Tabla 12	Presupuesto de Inversión	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	La comunicación interna como palanca de cambio	19
Figura 2	Estructura organizacional del hotel Terrazzo	53
Figura 3	Cinco fuerzas de Porter	59
Figura 4	Análisis general de la variable comunicación interna	63
Figura 5	Análisis de la dimensión Perspectiva Funcionalista	66
Figura 6	Análisis de la dimensión Perspectiva Interpretativa	68
Figura 7	Análisis de la dimensión Perspectiva Crítica	70
Figura 8	Análisis general de la variable tecnologías de la información	72
Figura 9	Análisis de la dimensión Medios Audiovisuales	74
Figura 10	Análisis de la dimensión Servicios Informativos	76
Figura 11	Diagrama de Ishikawa	77
Figura 12	Sistema de Reservas	79
Figura 13	Sistema de datos de huéspedes	80
Figura 14	Sistema de informes general	81
Figura 15	Implementación de software de cerraduras	82
Figura 16	Sistema de control de cerraduras	83
Figura 17	Programa de capacitación	84

RESUMEN

El presente trabajo consistió en la elaboración de una propuesta de mejora para la comunicación interna basada en el uso de Tics en el hotel Group Terrazzo S.A.C., puesto que carecía del uso de las mismas en sus áreas principales de control y manejo, originando quejas y malas experiencias. El objetivo fue formular una propuesta de mejora para la comunicación interna y el uso de las Tic en el Hotel Group Terrazzo S.A.C. La metodología aplicada respondió al tipo diagnóstico de áreas pertinentes, presentando una propuesta de mejora y mecanismos de comunicación para su implementación y ejecución. Asimismo, se realizaron entrevistas al personal colaborador. Los resultados mostraron calificaciones mayormente regulares (80%) en relación a la comunicación interna, puesto que presentó problemas para gestionar de forma adecuada el flujo de información. Por otro lado, en lo que respecta a las tecnologías de la información, se evidenció el mismo resultado regular (80%), causado por procesos débiles en la organización. Frente a ello, se implementaron softwares para la realización de informes semanales y mensuales, cerraduras con tarjeta y capacitación al personal. Finalmente, se recomendó implementar un sistema completo ERP, el cual involucrará también el sistema de inventarios y control general, como también incidir en la capacitación de todo el personal colaborador de manera continua. El presupuesto estimado para la elaboración de dicha propuesta ascenderá a S/ 13,050.00, el cuál será ejecutado en un periodo de 12 meses.

INTRODUCCIÓN

La razón que dio paso al estudio de una propuesta de comunicación interna y el uso de tecnologías de la información es que es un factor imprescindible en toda organización, ya que en la ausencia de esta se estaría llevando una mala gestión, manejo y control de todas las áreas. En ese sentido, embargo, surgen algunos inconvenientes administrativos ya que las diversas áreas que lo incorporan contaban con dificultades de coordinación y comunicación originando eventualmente malestares en los clientes, y quejas posteriores, tanto de manera directa como en redes sociales.

El uso de las Tics en el sector hotelero son parte fundamental para ejercer una buena gestión de las actividades de las diversas áreas que lo involucran, la capacidad de poner en comunicación personas, empresas, software, etc. Así como los servicios que son demandados por los huéspedes. Por ello, es necesario tomar prioridad y poder impulsar de manera efectiva y eficaz.

El presente trabajo se ha desarrollado bajo la composición de 05 capítulos, desarrollados de la siguiente manera:

El capítulo I, contiene todos los antecedentes de estudio necesarios con la finalidad de poder determinar el problema, los objetivos, y su justificación respectiva, así como también sus limitaciones y alcances.

En el capítulo II, se realizó el Marco Teórico, en la que se encuentran las diversas bases teóricas de distintos autores por cada tópico presentado, Comunicación Interna y Tecnologías de la información.

En el capítulo III, se encuentra el Marco Referencial, en donde la información que se obtuvo del hotel Group Terrazzo S.A.C. nos sirve de base para el sustento de la propuesta.

El capítulo IV, contiene el desarrollo de la propuesta de mejora, la parte más relevante del trabajo, donde se mencionan las estrategias e implementaciones a llevar a cabo.

Por último, el capítulo V, expone las sugerencias y conclusiones, como ideas finales del trabajo de propuesta de mejora de la investigación presente.