

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



“Propuesta de mejora de la comunicación interna basada en el uso de TIC, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Espíndola (GADME), 2022”

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

Maestro en Gestión de Tecnologías de la Información

Autores:

Bach. Jaramillo Malla, Esther Elizabeth
Bach. Pérez Aguirre, Rafael Marcelo

Docente Guía:

Mtra. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2023

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

deposito ordinarioooo

INFORME DE ORIGINALIDAD



ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

7%

★ repositorio.epneumann.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Exclude assignment template Activo
Excluir coincidencias < 15 words

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	9
INDICE DE FIGURAS.....	9
Resumen.....	11
Abstract.....	12
INTRODUCCION	13
CAPITULO I	15
ANTECEDENTES DE ESTUDIO	15
1.1 Titulo.....	15
1.2 Planteamiento del Problema.....	15
1.3 Objetivos de la Investigación	16
1.3.1 <i>General</i>	16
1.3.2 <i>Específicos</i>	16
1.4 Metodología.....	17
1.4.1. <i>Tipo y Diseño de Investigación</i>	17
1.4.1.1. <i>Tipo de investigación</i>	17
1.4.1.2. <i>Diseño de la investigación</i>	18
1.4.2. <i>Población y Muestra</i>	18
1.4.2.1. <i>Población</i>	18
1.4.2.2. <i>Muestra</i>	18
1.4.2.3. <i>Unidad de análisis</i>	19

1.4.3.	<i>Técnicas e instrumentos</i>	19
1.4.3.1.	<i>Técnicas</i>	19
1.4.3.2.	<i>Encuesta Estructurada</i>	19
1.4.3.3.	<i>Observación Visual</i>	19
1.4.3.4.	<i>Instrumentos</i>	19
1.4.3.5.	<i>Análisis de Contenido</i>	20
1.4.3.6.	<i>Guía de Observación</i>	20
1.4.4.	<i>Tratamiento y procesamiento de la información</i>	20
1.5	<i>Justificación</i>	20
1.6	<i>Definiciones</i>	21
1.6.1	<i>Propuesta de Mejora</i>	21
1.6.2	<i>Objetivo de la Propuesta de Mejora</i>	21
1.6.3	<i>Institución Pública</i>	22
1.6.4	<i>Innovación mediante el uso de TIC</i>	22
1.6.5	<i>Comunicación Interna y la organización de la empresa</i>	22
1.6.6	<i>Gestión de la Comunicación Interna</i>	22
1.6.7	<i>Empleo de las TIC en la Comunicación Interna</i>	23
1.6.8	<i>OpenProdoc</i>	23
1.6.9	<i>Sociedad de la Información</i>	23
1.6.10	<i>Análisis FODA</i>	24
1.7	<i>Alcances y Limitaciones</i>	24

1.7.1	<i>Alcances</i>	24
1.7.2	<i>Limitaciones</i>	24
CAPITULO II		26
MARCO TEÓRICO		26
2.1	Conceptualización de las variables o tópicos clave	26
2.1.1	<i>Comunicación Interna</i>	26
2.1.1.1	<i>Importancia de la Comunicación Interna</i>	27
2.1.1.2	<i>Claves para el éxito de un plan de comunicación interna</i>	27
2.1.2	<i>Comunicación Organizacional</i>	28
2.1.3	<i>Tecnologías de la Información y la Comunicación</i>	29
2.1.3.1	<i>Importancia de las TIC</i>	29
2.1.3.2	<i>Las TIC en las empresas</i>	30
2.1.3.3	<i>Ventajas de implementar TIC en las empresas</i>	31
2.2	Importancia de las variables o tópicos clave	32
2.2.1	<i>Propuesta de Mejora</i>	32
2.2.2	<i>Objetivo de la Propuesta de Mejora</i>	32
2.2.3	<i>Institución Pública</i>	33
2.2.4	<i>Innovación mediante el uso de TIC</i>	33
2.2.5	<i>Comunicación interna y la organización de la empresa</i>	34
2.2.6	<i>Gestión de la comunicación interna</i>	34
2.2.7	<i>Empleo de las TIC en la comunicación interna</i>	35

2.2.8	<i>OpenProdoc</i>	35
2.2.9	<i>Sociedad de la información</i>	36
2.2.10	<i>Análisis FODA</i>	36
2.3	Análisis comparativo	37
2.4	Análisis crítico	39
CAPITULO III		41
MARCO REFERENCIAL		41
3.1	Reseña Histórica de la Organización	41
3.2	Filosofía Organizacional.....	42
3.2.1	<i>Misión Institucional</i>	42
3.2.2	<i>Visión Institucional</i>	42
3.2.3	<i>Objetivos Institucionales</i>	42
3.3	Diseño Organizacional	44
3.3.1	<i>Organigrama</i>	44
3.3.2	<i>Descripción de Procesos</i>	45
3.3.3	<i>Productos y Servicios del GADME</i>	48
3.4	Diagnóstico Organizacional	49
3.4.1	<i>FODA</i>	50
3.4.2	<i>Análisis FODA</i>	51
3.5	Comentarios y Conclusiones	52
3.5.1	<i>Comentarios</i>	52

3.5.2	<i>Conclusiones</i>	53
CAPITULO IV	54
RESULTADOS	54
4.1	Marco Metodológico.....	54
4.1.1	<i>Recopilación de la Información</i>	56
4.1.1.1	<i>Observación Visual</i>	56
4.1.1.2	<i>Encuestas Estructuradas</i>	57
4.2	Diagnóstico.....	68
4.3	Propuesta de Mejora.....	71
4.3.1	<i>Introducción</i>	72
4.3.2	<i>Objetivos de la Propuesta de Mejora</i>	72
4.3.3	<i>Identificación de actores, funciones e interacción entre usuarios</i>	72
4.3.4	<i>Instalación de Open Prodoc</i>	73
4.3.5	<i>Documentación</i>	74
4.3.6	<i>Perfiles y claves de acceso</i>	74
4.3.7	<i>Compatibilidad</i>	75
4.3.8	<i>Utilización del Software de Gestión Documental</i>	75
4.3.8.1	<i>Autenticación de usuarios</i>	75
4.4	Mecanismos de Control	82
4.5	Mecanismos de Implementación	82
CAPITULO V	84

SUGERENCIAS.....	84
5.1 Sugerencias	84
5.2 Conclusiones.....	85
I CRONOGRAMA	87
II BIBLIOGRAFIA.....	89

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis comparativo de las variables o tópicos clave	37
Tabla 2 Descripción de los Procesos.....	45
Tabla 3 Productos y Servicios del GADME.	48
Tabla 4 Análisis FODA.	50
Tabla 5 Identificación de actores, funciones e interacción entre usuarios.....	72
Tabla 6 Cronograma de actividades	88

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Estructural GADME.....	44
Figura 2 Tabulación a Pregunta 1 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	58
Figura 3 Tabulación a Pregunta 2 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	59
Figura 4 Tabulación a Pregunta 3 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	59
Figura 5 Tabulación a Pregunta 4 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	60
Figura 6 Tabulación a Pregunta 5 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	60
Figura 7 Tabulación a Pregunta 6 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	61
Figura 8 Tabulación a Pregunta 7 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	62
Figura 9 Tabulación a Pregunta 8 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	62
Figura 10 Tabulación a Pregunta 9 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho. ...	63

Figura 11	Tabulación a Pregunta 10 sobre encuesta a la Secretaria General y Despacho.	64
Figura 12	Tabulación a Pregunta 1 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	65
Figura 13	Tabulación a Pregunta 2 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	65
Figura 14	Tabulación a Pregunta 3 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	66
Figura 15	Tabulación a Pregunta 4 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	67
Figura 16	Tabulación a Pregunta 5 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	67
Figura 17	Tabulación a Pregunta 6 sobre encuesta a los Jefes Departamentales.....	68
Figura 18	Proceso de la Comunicación Interna del GADME.....	70
Figura 19	Pantalla de logueo OpenProdocWeb.....	75
Figura 20	Pantalla para seleccionar la creación de usuarios.	76
Figura 21	Pantalla de visualización de usuarios.	76
Figura 22	Ventana para creación de usuarios.	77
Figura 23	Ventana de visualización y actualización de usuarios.....	78
Figura 24	Secretaria General sube la petición.....	79
Figura 25	Alcaldía recibe y analiza la petición.....	79
Figura 26	Petición es enviada por la Alcaldía a un Departamento.....	80
Figura 27	Petición remitida por el Jefe Departamental a su Asistente.....	80
Figura 28	Petición devuelta por el Departamento a la Alcaldía.....	81
Figura 29	Informe enviado a Secretaria General.....	81

Resumen

El presente trabajo de investigación, consiste en la búsqueda del mejoramiento de la gestión interna, mediante el uso de herramientas tecnológicas, considerando que lo importante de una institución pública, es el brindar servicios de calidad, tanto a sus usuarios internos como a la comunidad, razón de ser y existir dentro de la sociedad.

Para aquello es necesario abordar con responsabilidad la comunicación interna a través de su gestión dentro de la institución, aprovechando la existencia de las diferentes herramientas disponibles, mediante el uso de la tecnología de la información y comunicación, generando el levantamiento y creación de un proceso de la gestión interna, de manera clara y útil, tanto para los usuarios internos del GADME, como para la comunidad.

Para la investigación y levantamiento de la información se utilizó el método cualitativo o no tradicional, mediante la aplicación de herramientas como son las encuestas estructuradas y la observación cualitativa, dirigida a los empleados de la organización en todos los niveles.

La comunicación interna en el GADME, no ha sido abordada como un elemento de gran impacto, tanto a nivel departamental como a nivel de alta gerencia, siendo necesario y urgente la aplicación del proceso de comunicación interna, generado con la participación y apoyo de todos los actores de esta institución pública, para el fortalecimiento del servicio con calidad hacia la ciudadanía, lo cual mejorará el desempeño interno y servicio de calidad al usuario, para en un futuro continuar con el levantamiento de otros procesos en beneficio institucional y aceptación ciudadana.

Palabras Clave: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Espíndola (GADME), Comunicación Interna, Comunicación Organizacional, Tecnologías de la Información y la Comunicación

Abstract

The present research work consists in the search for the improvement of internal management, through the use of technological tools, considering that the important thing of a public institution is to provide quality services, both to its internal users and to the community, reason for being and existing within society.

For that, it is necessary to responsibly address internal communication through its management within the institution, taking advantage of the existence of the different tools available, through the use of information and communication technology, generating the survey and creation of a process of internal management, in a clear and useful way, both for internal users of GADME and for the community.

For the investigation and gathering of information, the qualitative or non-traditional method was used, through the application of tools such as structured surveys and qualitative observation, aimed at the employees of the organization at all levels.

Internal communication in GADME has not been addressed as an element of great impact, both at the departmental level and at the senior management level, making it necessary and urgent to apply the internal communication process, generated with the participation and support of all stakeholders. actors of this public institution, for the strengthening of the quality service towards the citizenry, which will improve the internal performance and quality service to the user, in order to continue in the future with the lifting of other processes for the institutional benefit and citizen acceptance.

Keywords: Autonomous Decentralized Municipal Government of Espíndola (GADME), Internal Communication, Organizational Communication, Information and Communication Technologies

Introducción

La gestión interna de la comunicación es muy importante en las instituciones, tanto públicas como privadas, constituyéndose en una herramienta dentro de sus diferentes procesos, sirviendo de apoyo para la gestión, control y evaluación de la misión, visión institucional, además sirve de guía en el nivel estratégico y operativo, logrando identificar la reacción o aceptación de los clientes, tanto internos como externos, para una mejor planificación y reducción de riesgos.

Mediante la comunicación interna, se logra el involucramiento de la alta gerencia y sus colaboradores en los diferentes niveles o departamentos del GADME, lo que permitirá el conocer de manera clara su cumplimiento de los objetivos, metas, compromisos y acciones frente a la sociedad; además el seguimiento y actualización de los mecanismos de control y evaluación para sus integrantes.

El presente trabajo de titulación, se encuentra basado en el diseño de un plan de mejoramiento, para la gestión interna mediante en el uso de tecnologías de la información y la comunicación, permitiendo que el manejo documental entre departamentos y usuario final, se lo ejecute de manera sistematizada y técnica; generando confianza, reducción de tiempo y mayor compromiso institucional en cada actividad, además de un seguimiento permanente de la gestión y evaluación del servicio hacia la comunidad.

Actualmente el problema existente, se debe a la falta de un proceso de comunicación interna, que sea desarrollado y validado por todos los integrantes del GADME, además que conocer su filosofía organizacional, los diferentes procesos existentes, servicios y productos que ofrece la institución, al igual que el análisis FODA y la utilización de una metodología clara y sencilla, que es comprensible y aceptada por toda la organización.

Por lo cual en la presente investigación, se puede identificar claramente la existencia de voluntad y compromiso en un cambio de proceso para el mejoramiento de la comunicación interna, además de la aceptación que, la inexistencia o falta de un plan de mejora en la comunicación interna, ha causado una estancamiento de competitividad en el desarrollo de la

institución, siendo necesario e imperativo el diseño de un plan de mejora y en un futuro inmediato la puesta en marcha la ejecución con la voluntad y compromiso de la máxima autoridad.

A continuación, se nombra los temarios que se desarrollan en el presente trabajo de titulación:

En la parte pertinente, **Capítulo I**, se desarrolla los antecedentes de estudio, como son: título, planteamiento del problema, objetivo general y específicos; así mismo, en este apartado se trata la metodología de desarrollo del trabajo de titulación, justificación, definiciones claves para entender el marco de desarrollo, alcances y limitaciones.

Luego se muestra el **Capítulo II**, en el mismo consta el Marco Teórico, dentro de este se presenta la conceptualización, importancia, análisis comparativo y crítico de las variables o tópicos claves desarrollados dentro del presente trabajo.

Consecutivamente, se presenta el **Capítulo III**, en el cual se hace constar el Marco Referencial, el mismo que sirve para conocer la historia, filosofía, diseño y diagnóstico organizacional, comentarios y conclusiones.

En el **Capítulo IV**, se presenta los resultados: marco metodológico, diagnóstico y el desarrollo de la propuesta de mejora, señalando los mecanismos de control e implementación, que podrán ser utilizados.

En lo que respecta al **Capítulo V**, se presenta las sugerencias y conclusiones del trabajo de investigación sobre el plan de mejora para la comunicación interna.

Finalmente, se muestra la bibliografía, la cual es una parte fundamental para el desarrollo y sustento de la información, así mismo, se refleja que la investigación fue realizada en fuentes primarias de información.