

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



**“Plan de Mejora para la Comunicación Interna de la Gerencia  
Regional de Educación Arequipa con apoyo de las TIC.  
Arequipa - Perú, 2022”**

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

Maestro en  
Gestión de Tecnologías de la Información

**Autores:**

Bach. Zapata Marón, Ana Luisa

**Docente Guía:**

Mg. Vargas Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

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

## Autorización

Julissa Alexandra Vargas Fuentes, docente de la Escuela de posgrado Newman, **AUTORIZA** a Zapata Marón, Ana Luisa, defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

14 %

*El porcentaje máximo permitido es de 25%*

### Observaciones al documento (si las hubiera)

Tacna, 18 de diciembre de 2022

Firma:



## INDICE

Caratula	1
Derechos de autor	2
Índice	3-7
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
<b>Capítulo I Antecedentes de Estudios</b>	<b>8</b>
1.1 Título	8
1.2 Planteamiento del Problema	8
1.3 Objetivos	10
1.3.1 Objetivos Generales	
1.3.2 Objetivos Específicos	
1.4 Metodología	14
1.5 Justificación	15
1.6 Definiciones	15
1.7 Alcances Y Limitaciones	16
<b>Capítulo II Marco Teórico</b>	<b>18</b>
2.1 Conceptualización de Variables	18
2.2 Importancia de Variables	22
2.3 Análisis Comparativo	23
2.4 Análisis Crítico	24
<b>Capítulo III Marco Referencial</b>	<b>26</b>
3.1 Reseña Histórica de la GREA	26
3.2 Filosofía Organizacional	28

3.3 Diseño Organización	28
3.4 Productos y Servicios	29
3.5 Diagnostico Organizacional	29
3.6 Cronograma	33
<b>Capítulo IV Resultados</b>	<b>34</b>
4.1 Marco Metodológico	34
4.2 Diagnostico	34
4.2.1 Entrevista a la Directora de Administración	36-41
4.2.2 Análisis General de la Entrevista	42
4.2.3 Análisis de la Encuesta	43-55
4.3 Propuesta de Mejora	56
4.3.1 Introducción	56
4.3.2 Objetivos	56
4.3.3 Alcance	56
4.3.4 Ámbito de Aplicación	57
4.3.5 Responsables	57
4.3.6 Antecedentes de La Empresa	57
4.3.7 Base Legal	57
4.3.8 Descripción De La Propuesta	57
4.3.9 Propuesta de Mejora Basado en Resultados	58
4.3.10 Implementación de la Estrategia Basado en Objetivos	59
4.4 Mecanismos de Control	59
4.4.1 Conocimiento de Misión, Visión y Valores	59
4.4.2 Uso de Medios de Comunicación	60
4.4.3 Participación	60
4.5. Mecanismos De Implementación	60

4.5.1 Presentación y propuesta de MOF	60
4.5.2 Capacitaciones dirigidas	60
4.5.3 Duración de capacitaciones	61
4.5.4 Selección de Entidades Capacitadoras.	61
4.5.6 Presupuesto	61
<b>Capítulo V Sugerencias</b>	62
5.1. Sugerencias	62
5.2. Conclusiones	66
Bibliografía	69

## Índice De Tablas

Tabla 1 Total de Colaboradores Según Régimen Laboral	35
Tabla 2 Entrevista a La Directora de Administración	29-34
Tabla 3 Pregunta 1: ¿Diga Usted en que Área de la GREA Labora?	44
Tabla 4 Pregunta 2: ¿A qué régimen laboral pertenece?	45
Tabla 5 Pregunta 3: ¿Tiene Conocimiento si el Manual de Organización y Funciones - MOF de la GREA, esta Actualizado Conforme a las Funciones que realiza en La Actualidad?	46
Tabla 06 Pregunta 4: ¿Considera que si le asignan funciones diferentes a las descritas en el Manual de Organización y Funciones debe cumplirlas?	47
Tabla 07 Pregunta 5: ¿Existe Comunicación Interna Fluida entre colaboradores de la oficina y el responsable del equipo?	48
Tabla 08 Pregunta 6: ¿Existe Niveles de coordinación con otras oficinas en relación a cumplimiento de tareas relacionadas entre sí?	49
Tabla 09 Pregunta 7: ¿Considera Usted muy Importante la comunicación interna entre los funcionarios y los colaboradores para el cumplimiento de objetivos de la Institución?	50
Tabla 10 Pregunta 8:	51

¿se pudo evidenciar que no existía buena Comunicación Interna entre Jefes en la GREA (DGI, OAD, DGP, Gerencia 2021/2022) cuál cree que fue el motivo?

Tabla 11 Pregunta 9: 52-53

¿Qué Recomendaría para mejorar la Comunicación Interna entre los colaboradores y funcionarios de la Institución?

Tabla 12 Pregunta 10: 54

¿Que solicitaría para mejorar las condiciones de trabajo que faciliten el cumplimiento de sus Funciones para el logro de Objetivos Institucionales?

Tabla 13 Pregunta 11: 55

¿Tiene Usted Conocimiento de los Compromisos de Desempeño (CDD) Que viene Impulsando el Ministerio de Educación, el cual otorga recursos adicionales a las Direcciones/Gerencias Regionales de Educación (DRE/GRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), Por el Cumplimiento de determinadas metas educativas, con la finalidad de promover una Gestión por Resultados.

## Resumen

En el presente Plan de Mejora se ha considerado como muestra a la Gerencia Regional de Educación de Arequipa, cuyo objetivo es mejorar la comunicación interna entre los colaboradores y funcionarios de la Institución, a través de planificación de actividades a corto plazo utilizando las Tecnologías de la Información; para la actualización de conocimientos técnicos administrativos y normativos y lograr el trabajo en equipo, asimismo fortalecer el clima laboral y la cultura organizacional; para generar un trabajo coordinado eficiente y orientado a resultados, los que repercutirán en el cumplimiento de los objetivos institucionales y principalmente en la obtención de recursos económicos adicionales, teniendo como ventaja que los trabajadores mejoraron sus competencias y habilidades en el manejo de herramientas digitales en forma obligatoria por el trabajo remoto que realizaron en el estado de emergencia, las cuales con una guía adecuada permitirá cerrar brechas de falta de comunicación y poder cumplir con los retos que promueve el Ministerio de Educación todos los años, al establecer incentivos económicos por cumplimiento de metas para un mejor desempeño en la Gestión Educativa de la Dirección Regional de Educación (DRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), los cuales repercuten en la mejora de la calidad educativa y la entrega de servicios educativos en forma oportuna y de calidad, generando valor público para la entidad.

*Palabras Claves:* **Comunicación Interna, Trabajo en Equipo, Clima laboral, Cultura Organizacional, Competencias en las TIC.**

## **Abstract**

In this Improvement Plan, the Regional Education Management of Arequipa has been considered as a sample, whose objective is to improve internal communication between collaborators and officials of the Institution, through short-term planning of activities using Information Technology. Information; to update administrative and regulatory technical knowledge, achieve teamwork, strengthen the work environment and organizational culture; to generate an efficient and results-oriented coordinated work, which will have an impact on the fulfillment of institutional objectives and mainly on obtaining additional economic resources, having as an advantage that the workers improved their skills and abilities in the management of digital tools in a mandatory due to the remote work they carried out in the state of emergency, which with adequate guidance will allow closing gaps of lack of communication and being able to meet the challenges promoted by the Ministry of Education every year, by establishing economic incentives for meeting goals for a better performance in the Educational Management of the Regional Directorate of Education (DRE) and Local Educational Management Units (UGEL), which have an impact on the improvement of educational quality and the delivery of educational services in a timely and quality manner, generating public value for the entity.

**Keywords:** Internal Communication, Teamwork, Work Environment, Organizational Culture, ICT Competencies.

## Introducción

El Plan de Mejora para la comunicación interna de la Sede de la Gerencia Regional de Educación Arequipa basado en el uso de las Tecnologías de la Información, Arequipa – Perú, fue seleccionado a raíz de evidenciar que en la institución los niveles de comunicación interna son muy deficientes, en parte debido al trabajo remoto que durante dos años se realizó, en tal sentido se quiere restituir la comunicación interna entre los trabajadores quienes han fortalecido las competencias y habilidades en el manejo de herramientas virtuales, para el logro de objetivos institucionales y logro de recursos económicos adicionales a través de la planificación y ejecución de diferentes mecanismos virtuales y presenciales de ser el caso, charlas, capacitaciones, orientaciones, mesas de ayuda, etc.; para tal efecto se ha previsto utilizar la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa.

El presente documento consta de 04 Capítulos: 01 Capitulo Antecedentes de Estudio, en el cual describimos el planteamiento del problema en el cual se evidencia la poca o deficiente comunicación interna en la Gerencia Regional de Educación Arequipa; especificando la metodología del proyecto, la justificación y la definición de las variables que intervienen, 02 Marco Teórico en esta sección definimos conceptos según diferentes autores de las variables definidas, definimos la importancia de cada variable y finalmente el análisis comparativo y critico; 03 capitulo 03 marco referencial, en el cual describimos datos propios de la entidad, su creación, misión visión, diagnostico, análisis y servicios que brinda a la comunidad educativa y finalmente el capítulo 04 que refleja los resultados del proyecto.