



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**Uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en  
una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

**AUTORA:**

Prado Diaz, María Belen (orcid.org/0000-00029377-6144)

**ASESOR:**

Mg. Veliz Lluncor, Oscar Eduardo (orcid.org/0000-0001-9155-1710)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Procesos Comunicacionales en la Sociedad Contemporánea

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres, quienes han sido mi fuente de inspiración y apoyo incondicional a lo largo de mi camino académico. Agradezco su amor, paciencia y constante motivación. También dedico este logro a mis profesores y mentores, cuyo conocimiento y orientación me han guiado en la construcción de mi desarrollo académico. Por último, dedico este trabajo a todos aquellos que creen en mí y me han alentado a perseguir mis metas. Sin su apoyo, esta tesis no habría sido posible.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mis padres; a mi madre por ser siempre un ejemplo de honestidad, bondad y valor, a mi padre por toda su amor, sabiduría y enseñanzas que me dejó. Y gracias a mi niño James David que ha sido el principal motivo en todo y a mí por demostrarme una vez más que todo se puede cumplir.

Finalmente, agradezco a mi familia y amigos por su constante apoyo, comprensión y motivación durante todo este proceso académico. Su contribución ha sido fundamental para el éxito de este trabajo de tesis y les estoy profundamente agradecida.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	14
3.3. Escenario de estudio.....	15
3.4. Participantes .....	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.6. Procedimiento .....	16
3.7. Rigor científico .....	17
3.8. Método de análisis de datos.....	17
3.9. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	19
V. CONCLUSIONES .....	26
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Tipo de comunicación.....	48
Tabla 2: Herramientas de comunicación .....	49
Tabla 3: Recursos Activos.....	51
Tabla 4: Recursos interactivos .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	19
Figura 2 .....	21
Figura 3 .....	22
Figura 4 .....	23

## RESUMEN

La presente investigación se basó en analizar las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en la Dirección Desconcentrada de Cultura, La Libertad, 2023. Se empleó un enfoque cualitativo, de tipo básico, y se utilizó un diseño fenomenológico. La técnica de entrevista y la guía de entrevista fueron utilizadas como instrumentos para la recolección de datos. Los resultados revelaron que la mayoría de los participantes utilizan el correo institucional para las coordinaciones oficiales. En conclusión, el correo institucional se utiliza para la transferencia de archivos y mejora de la colaboración, siendo el principal medio de comunicación seguido por WhatsApp como medio de comunicación secundario.

**Palabras clave:** TIC, comunicación interna, mensajería electrónica, herramientas de comunicación, correo electrónico.

## **ABSTRACT**

The current presentation is based in the analysis of TIC as tools to increase knowledge on the internal communication of the Dirección Desconcentrada de Cultura, La Libertad, 2023. During this process a qualitative approach of basic type and a phenomenological design. As instruments we used, the interview technique and interview guide to collect all data. The results reveled that the majority of participants use the institutions email for official matters. In conclusion, the institution email is use for file transfers and to improve collaboration, being the primary way of communication and WhatsApp being number two.

**Keywords:** ICT, internal communication, electronic messaging, communication tools, email.



## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente estudio pretende analizar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como el conjunto de herramientas para favorecer la comunicación interna entre los trabajadores de una organización.

En el año 2020 con la propagación del COVID-19, se ha cambiado radicalmente la forma de comunicarnos, con ello se transformaron por completo los procesos teniendo que implementar nuevas estrategias o modalidades para el cumplimiento de las actividades laborales y de comunicación. Es importante destacar que la proliferación del virus generó un estado de emergencia en el país, con innumerables decesos que obligó a las organizaciones a desarrollar la aplicación y uso de las TIC. Incitando al trabajo remoto, que permiten una comunicación más eficiente, rápida y efectiva.

En las organizaciones, la virtualidad ha brindado grandes avances tecnológicos en la comunicación interpersonal, facilitando la coordinación y colaboración entre sus miembros, así como el intercambio de información y conocimientos. (Viteri & Andrade, 2020) refieren una mejora en la productividad de sus diligencias, mostrando un nivel de estructura que es impulsado por las TIC para la gestión de sus procesos en la comunicación interpersonal.

De este modo la ausencia de recursos tecnológicos representa un serio riesgo para una organización, debido a que pueden terminar afectando la comunicación interna, lo cual podría generar que sus trabajadores no desarrollen correctamente sus actividades laborales. Según (Castillo, 2008) en su estudio destaca aspectos en la inclusión de las TIC en las empresas, garantizando un óptimo desarrollo en procesos de comunicación interna.

En la actualidad las TIC desempeñan un importante rol en la sociedad ofreciendo nuevas modalidades de conexión e interacción para que los trabajadores puedan comunicarse de maneras más efectiva. (Rocha & Echavarría, 2017) manifiestan que las TIC son herramientas de gestión, que comparten información y recursos en tiempo real, promoviendo la comunicación y el intercambio de ideas entre los miembros de la organización. Las TIC se han

convertido de fácil acceso asegurando la comunicación inmediata donde podemos enviar correos electrónicos, publicar en redes sociales y compartir campañas en línea de forma instantánea, haciendo uso de instrumentos que permiten compartir datos logrando eficiencia en los procesos del trabajo.

Sin embargo, el problema radica en que algunas organizaciones no hacen el uso correcto de las TIC para gestionar sus procesos de comunicación. (Blanco, 2020) señala que la inclusión de las tecnologías en las organizaciones, se hace presente gracias a su fácil aplicación para las comunicaciones, permitiendo mantener conectada a las nuevas generaciones. Ahora bien, las organizaciones muchas veces olvidan implementar recursos que permitan realizar y gestionar mejor su trabajo, permitiendo que circunstancias como la virtualidad sean una traba para una comunicación fluida, demostrando que las TIC funcionan activamente en el desarrollo de actividades cotidianas a nivel personal como profesional.

La globalización y sus grandes mejoras en el desarrollo de las tecnologías y la comunicación, incide en que las organizaciones implementen herramientas tecnológicas en la comunicación interna para mejorar la productividad y la competitividad. Además, al considerar estudios en otros países (Pineda, 2020) nos menciona sobre el interés de aplicar las TIC en las interacciones entre miembros de la organización que gestionan mejor la información.

En el Perú el avance de las TIC y la comunicación interna ha evolucionado de manera significativa, luego que la pandemia obligara a las organizaciones a desarrollar estrategias de comunicación intentando mejorar los procesos en la comunicación interpersonal. Dejando claro que un nivel de estructura impulsado por las TIC puede gestionar mejor sus procesos en la comunicación interpersonal, permitiendo mayor facilidad y rapidez en la comunicación para los miembros de la organización (Sandoval, 2022).

En el contexto local la investigación se centró en la Dirección Desconcentrada de Cultura de La Libertad (DDC) organización que cumplen con la tarea de conservación y promoción de la cultural. Tomando en consideración a quince trabajadores que labora en las inmediaciones de su sede en la ciudad de Trujillo, escenario donde surge la investigación.

Una vez que se ha analizado la problemática, surge la siguiente pregunta:

¿De qué manera el uso de las TIC favorece la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023?

La presente investigación se justifica desde un enfoque social, ya que la organización va a gestionar mejor sus procesos apoyándose de la tecnología y favoreciendo la comunicación. Desde un enfoque práctico, para que la organización pueda gestionar estrategias implementando el uso de las TIC para favorecer la comunicación interna. Desde un enfoque teórico se van a presentar aspectos importantes vinculados a la literatura actual de las categorías de estudio. Por lo que es conveniente para estudiantes de la carrera de comunicaciones de la universidad Cesar Vallejo sede Trujillo ya que permitirá tener un alcance o precedente en la investigación vinculada a línea de comunicación corporativa.

Además, el propósito general de la investigación consiste en: Analizar el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.

A su vez, los objetivos específicos son: Identificar cómo es el proceso de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023. Diagnosticar las herramientas tecnológicas que utiliza una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023. Analizar las herramientas de comunicación interna basada en TIC que utiliza una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023 para mejorar el flujo de información.

## II. MARCO TEÓRICO

Como referencia internacional, se destaca la investigación realizada por (Medina & Parra, 2018) quienes identificaron las herramientas utilizadas por las oficinas o departamentos y el personal de una empresa constructora. En este sentido, el estudio adoptó un enfoque de diseño no experimental y se basó en investigaciones previas realizadas en el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación. Diez participantes, con edades comprendidas entre los 23 y 40 años, formaron parte de esta investigación, que se llevó a cabo mediante la recopilación de documentos y escritos. Los resultados concluyeron que la comunicación interna en las organizaciones desempeña un papel importante y tiene un impacto positivo en el clima laboral.

En una investigación llevada a cabo por (Álvarez, 2015) se examinó el efecto de los canales 2.0 en el desarrollo de las comunicaciones internas y su utilidad tanto para los empleados como para la organización. El estudio se realizó en IBM, y el participante principal fue Miguel Ángel Rodríguez Oller, director de Comunicación de IBM. Se utilizó un diseño de investigación no experimental y se realizaron entrevistas como método de recopilación de datos. Los resultados principales indicaron que los canales 2.0 transforman el concepto de comunicación interna al reemplazar los métodos tradicionales y proporcionar apoyo adicional. En conclusión, se demostró que los canales 2.0 tienen un impacto significativo en la comunicación interna, ya que introducen nuevas herramientas y enfoques.

En un estudio realizado por (Díaz, 2014) se llevó a cabo una investigación con el objetivo de determinar la importancia de los procesos de comunicación. La muestra de estudio incluyó colaboradores de diferentes edades y géneros, con edades que abarcaban desde los diecisiete hasta los setenta y siete años. Se recopiló la información necesaria a través de un cuestionario. Los resultados revelaron que el 84% de los encuestados afirmaron que la comunicación efectiva se logra a través de los canales formales establecidos por la empresa. Esto indica que la comunicación organizacional en las diversas áreas tiene un impacto directo en el trabajo en equipo. Estos factores contribuyen al fortalecimiento de un ambiente laboral positivo, respaldado por los valores culturales que la empresa

busca promover, como la confianza, la armonía y el respeto, los cuales se derivan de una comunicación óptima.

Como parte de los antecedentes nacionales revisados para esta investigación, se consideró a (Aguilar, 2019) que analizó la influencia del uso de las TIC en la comunicación organizacional. El estudio se llevó a cabo en la casa de estudios San Agustín, utilizando una muestra considerable de 302 personas que representaban al personal administrativo y auxiliar. Para la recolección de datos, se empleó un cuestionario de guía y se realizó una prueba piloto con los empleados. Los resultados de la investigación revelaron dificultades en los procesos de comunicación interpersonal, destacando la dificultad en la implementación de tecnología en dichos procesos. Además, se identificaron problemas en el manejo de medios modernos que podrían mejorar la eficiencia del trabajo administrativo. De manera similar, el estudio concluyó que el 52% de los encuestados consideraba que la institución tenía una mala comunicación oral.

En su investigación, (Centurión, 2019) se propuso examinar los impactos de la comunicación 2.0 en el ambiente laboral. El estudio se llevó a cabo con la participación de 35 empleados de la sucursal bancaria de Scotiabank en Chiclayo, y se adoptó un enfoque no experimental. Mediante el uso de un cuestionario, se llegó a la conclusión de que existe una relación correlacional entre la comunicación 2.0 y el clima laboral.

(Quito, 2021) tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la comunicación en la organización conformada por los trabajadores de la institución educativa Coprodeli Agustín de Hipona en el Callao durante el año 2020. El estudio, de diseño no experimental, se centró en una muestra de 20 trabajadores, y se utilizó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados principales mostraron que aproximadamente el 60% de la muestra consideraba que la implementación de las TIC en la comunicación era insuficiente.

(Zavaleta & Rosel, 2021) llevaron a cabo un estudio con el propósito de examinar la comunicación interna en el municipio de San Bartolo durante el periodo del covid-19. El estudio se realizó con un diseño no experimental y se detectó la

presencia de 100 colaboradores en el lugar. La muestra consistió en 60 colaboradores seleccionados mediante muestreo. Los instrumentos utilizados fueron un checklist, entrevistas y una encuesta, los cuales proporcionaron información valiosa para presentar los principales resultados. Los hallazgos revelaron que, en esta entidad, la retroalimentación se lleva a cabo de manera eficiente, ya que los compañeros se complementan y brindan apoyo en todas las decisiones, tanto positivas como negativas. Como resultado de la investigación, se llegó a la conclusión de que la comunicación en las instalaciones del municipio desempeña un papel fundamental en el compromiso de los empleados.

(Flores & Chafloque, 2019) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre los canales de comunicación y la identidad corporativa en una entidad llamada Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). El estudio, de diseño no experimental, contó con la participación de 93 funcionarios, incluyendo tanto personal administrativo como docentes, que formaron parte de la muestra y muestreo. A través del cuestionario utilizado como instrumento de recolección de datos, se obtuvieron como principales resultados que la administración de los canales de comunicación tiene un efecto prominente en el desarrollo de la identidad corporativa, demostrando así una fuerte correlación entre ambos aspectos.

(Ríos, 2020) realizó una tesis que abordó la efectividad de la comunicación descendente entre los trabajadores de McDonald's. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque básico no experimental, con un nivel descriptivo y un diseño de corte transversal. Los resultados obtenidos revelaron que la mayoría de los participantes de la investigación consideraron que la comunicación descendente que se lleva a cabo en las instalaciones de su lugar de trabajo es eficiente.

Como parte de los antecedentes locales se ha considerado a (Niño, 2019) quien llevó a cabo una investigación con el propósito principal de diagnosticar la influencia de la comunicación interna en las diligencias administrativas que se desarrollan en el Instituto Superior Tecnológico Estatal en la ciudad de Trujillo durante el periodo 2019. El estudio adoptó un diseño no experimental y contó con una muestra de 31 trabajadores. El instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario. Los resultados principales revelaron que el 54.8% de los

participantes presenta niveles bajos en el desarrollo de sus comunicaciones internas.

(Pilco, 2022) estableció la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los funcionarios de la SUNARP. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño no experimental, en el cual participaron 263 trabajadores en las oficinas de la SUNARP - Trujillo. La muestra seleccionada consistió en 120 funcionarios y se utilizó un formulario como instrumento para la recolección de datos. Los resultados principales obtenidos fueron fundamentales para concluir que la comunicación interna es necesaria para el desempeño laboral de los funcionarios en la sede de la SUNARP en Trujillo.

(Quiroz, 2022) llevó a cabo una investigación con el objetivo de precisar la relación e influencia entre la comunicación interna y el clima organizacional en las instalaciones de Televisión Digital S.A.C. El estudio adoptó un diseño no experimental, y la población objetivo incluyó a 42 colaboradores que laboran en la empresa mencionada. Estos mismos colaboradores constituyeron la muestra seleccionada y participaron en el estudio. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento de encuesta. Los resultados principales indican que el 61.9% de los trabajadores muestra un nivel medio de comunicación interna. A partir de estos resultados se puede concluir que la correcta aplicación de la comunicación interna contribuye a definir un ambiente organizacional adecuado.

(Vallejo, 2018) realizó una investigación con el objetivo de describir el manejo de la comunicación interna en la oficina de comunicaciones del Hospital Nacional Materno Infantil San Bartolomé, ubicado en la ciudad de Lima. El estudio se llevó a cabo mediante un diseño no experimental y contó con la participación de 18 colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Como resultado, se concluyó que existen herramientas de comunicación que apoyan el proceso comunicativo en la mencionada oficina.

En el marco de esta investigación, la categoría de estudio se refiere a la comunicación interna, la cual engloba todas las formas verbales o no verbales que se utilizan dentro de una organización. La comunicación interna se analiza en

relación a su interacción con la tecnología de la información y la comunicación (TIC). Esta última se define como un conjunto de herramientas y recursos que permiten el procesamiento, almacenamiento, transmisión y gestión de información en una organización.

Dentro de la categoría de comunicación interna, se consideran diversas subcategorías, que incluyen el tipo de comunicación, las herramientas de comunicación, los recursos activos y los recursos interactivos. El tipo de comunicación se refiere a los distintos canales y formas de comunicación utilizados, como las reuniones, los correos electrónicos, las redes sociales internas, entre otros. Las herramientas de comunicación son los medios o instrumentos que facilitan el intercambio de información, como los sistemas de mensajería instantánea o las plataformas de videoconferencia.

En cuanto a los recursos activos, se consideran aquellos que están disponibles en la organización y se utilizan para apoyar la comunicación interna, como los sistemas de gestión de contenidos o las bases de datos. Por último, los recursos interactivos son aquellos que fomentan la participación y colaboración de los miembros de la organización, como los espacios virtuales de trabajo en equipo o las plataformas de gestión del conocimiento.

La proliferación de la COVID-19 en nuestro país ha representado un desafío significativo para la comunicación interna, ya que ha generado la necesidad de comprender y adaptarse a nuevos recursos tecnológicos. Estos cambios han hecho más evidente la importancia de explorar y analizar las interacciones entre la comunicación interna y las TIC, así como su impacto en el funcionamiento de la organización. (Chirwa et al., 2022) en su estudio refiere el vínculo entre la eficiencia y la efectividad que logra la comunicación interna en las organizaciones apoyándose en la tecnología para una comunicación simultánea.

Dentro de la subcategoría de tipo de comunicación, se investiga el uso y la aplicación de diferentes formas de comunicación en el ámbito organizacional. La comunicación despliega su utilidad en la promoción del desarrollo social de las personas, permitiendo el flujo de información en diversas direcciones, como se explica en el estudio realizado por (Papic, 2019). Uno de los aspectos clave en este



contexto es la comunicación ascendente, la cual fomenta un diálogo inclusivo dentro de la organización, superando las barreras jerárquicas mediante el uso de la tecnología. De esta manera permiten que el flujo de información navegue por canales y herramientas que la tecnología proporciona para mantener una comunicación más eficiente, que pueda contribuir a una comunicación ascendente más efectiva (Lozano, 2019).

A diferencia de está, la comunicación descendente tiende muchas veces a fundirse con las órdenes, normas, reglas, instrucciones o decisiones por parte de los directivos o autoridades jerárquicas. Donde el uso de las herramientas de comunicación se integra para asegurarse de que la información se transmita desde la cadena de mando hasta los empleados de áreas (Medina, 2019).

La comunicación horizontal o muchas veces llamada comunicación lateral y está representada por los miembros de trabajo de las distintas áreas, apoyándose para la coordinación interna entre los colaboradores que pretenden cumplir y desarrollan funciones o labores de acuerdo a los objetivos planteados por la organización. Puede promover la colaboración haciendo uso de las herramientas de comunicación que brindan múltiples ventajas en la productividad y rompe las jerarquías escuchando las ideas, se pretende promover la innovación apoyándose en las tecnologías olvidando las distancias geográficas, (Chaiña et al., 2021).

La comunicación formal e informal por su parte es un código que pretende gestionar su aplicación en diversos métodos para comunicarse, pues entiende que pueden catalogarse como oficiales o no oficiales, ya que de acuerdo a las diferentes formas de comunicarse pueden cumplir un gran impacto en el mensaje.

La comunicación formal en las organizaciones establece las herramientas adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la misma, sus necesidades, su tamaño, características que determinar mejor las herramientas de comunicación formal, (Castillo, 2008) De esta manera se pueden presentar algunas herramientas comunes de comunicación formal: correo electrónico, memos, cartas y comunicados oficiales, publicaciones internas, portales internos, reuniones formales y redes sociales que dependerán de las naturales y las necesidades de cada organización.

La comunicación informal se presenta en distintas herramientas de comunicación, como la mensajería instantánea que si no está incluida en un plan de comunicación en la organización puede desarrollar grandes desventajas. Las redes sociales pueden intercambiar ideas y comunicación informal entre los trabajadores. Los blogs internos también pueden reflejar opiniones personales de forma informal. Cabe destacar que toda comunicación que no emplee el uso de canales formales puede ser perjudicial para el desarrollo de los colaboradores (Muñoz, 2012).

Las herramientas de la comunicación esta subcategoría reconoce los recursos tecnológicos para la comunicación a través de canales que facilitan el intercambio de información, (Cabello & Giró, 2020). Se han adaptado para la presente investigación: el correo, redes sociales, documentos oficiales.

El correo electrónico como medio de comunicación digital ayuda a intercambiar mensajes entre usuarios. Estos servicios de correo electrónico están diseñados para uso privado con un grupo en particular, se distingue por su alcance casi global, algo a lo que casi todos estamos acostumbrados. Con varios receptores por lo general se utilizan el servicio a través de un programa específico (Outlook, Gmail, Hotmail. Eudora, acceso web, entre otros), aunque en algunas ocasiones el emisor y el receptor pueden ser sistemas informáticos automatizados que facilitan la comunicación, (Pinilla, 2020).

Las redes sociales son herramientas indispensables para las organizaciones en la actualidad. Entre las plataformas más utilizadas se encuentran Facebook, WhatsApp, Twitter, LinkedIn y Google, las cuales han demostrado ser altamente efectivas para fomentar la participación activa de los colaboradores y facilitar el intercambio de información en tiempo real. Sin embargo, su uso inadecuado puede representar una amenaza para la reputación de la organización y tener un impacto negativo en su imagen. Por tanto, es crucial comprender qué redes sociales son adecuadas como medios de comunicación instantánea para una audiencia interna. Por ello, (Montes et al., 2022) considera que una red social es un espacio en la Internet con el fin de publicar y compartir toda clase de información personal. Las redes sociales son un espacio de discusión, grupo o taller emocionante para

muchas personas, así como la oportunidad de interactuar de una manera segura, dinámica y muy productiva. Intercambiar y compartir experiencias e información, o simplemente utilizar estos canales como formas de expresión.

Los documentos oficiales como el oficio, apoyan en la gestión de la comunicación dirigida a ciudadanos, organizaciones privadas u otros órganos administrativos. La nota informativa, es básicamente un documento interno, suele ser colectivo y es emitido por una autoridad superior. Entendido entonces como órdenes, instrucciones o información general para todos o la mayoría de sus subordinados. La carta o comunicado oficial es el documento que más se utiliza para comunicar, manejar protocolo y gestionar contenido en general. Emplean un formato estandarizado y es un documento interno, que transmite información formal para el público externo o partes involucradas con la organización. Los memos, como documento interno, informa y transmite el mensaje para que los empleados estén enterados de anuncios, instrucciones o políticas nuevas. Cabe resaltar que los documentos oficiales antes mencionados emplean el correo electrónico como canal interno de comunicación, (Salazar et al., 2009).

Para la segunda categoría tecnología de la información y la comunicación (TIC), las subcategorías que acompañan a los objetivos de la investigación se determinan como los recursos activos e interactivos siendo (Quirós, 2009) quien clasificaría los recursos activos aquellas herramientas de apoyo en la productividad para la comunicación. Pues hoy en día es muy frecuente acceder a canales rápidos que faciliten la comunicación interna, generando experiencia, que impulsa la colaboración y la integración en tiempo real, elementos claves para conseguir una fluida comunicación en la organización.

El estudio determina como código las herramientas de productividad que como recurso activo aligeran la comunicación y suelen ser útiles en las labores administrativas, pues con ellas se puede mejorar mucho la organización y la planifica de las labores. Permite también la producción de documentos que ahora con la integración de las TIC permite crear, y editar simultáneamente entre todos los miembros del equipo en un mismo tiempo, mejorando así la eficacia en la comunicación. Las herramientas desarrollan procesadores de textos, hoja de

cálculo, procesadores gráficos, organizador de información que, por lo general lo ofrecen los programas de ofimática que se suele emplear los trabajadores en el cumplimiento de las funciones, (Priyanka & Shah, 2013).

El código herramientas para transferir comunicación se aplica en el buen uso de los correos electrónicos como herramienta que aporta la transferencia de comunicación escrita que aportan en la efectividad de la comunicación asincrónica que se desarrolla. Con los pasos de los años se destacan nuevas plataformas para la transferencia de la comunicación instantánea, esta aplicación se destaca ya que permite la comunicación en tiempo real. Para la mensajería gracias a las continuas mejoras y nuevas actualizaciones WhatsApp permite ahora no solo enviar mensajes, sino también adjuntar archivos y mantener una conversación fluida con alcances asincrónicos.

El código herramientas que facilitan la transferencia de archivos digitales, engloba diversas herramientas que optimizan la gestión de archivos y recursos digitales. Entre ellas se encuentra Google Drive, que no solo permite la transferencia de archivos, sino que también ofrece almacenamiento en la nube, ideal para el trabajo colaborativo. Otra herramienta destacada es WeTransfer, la cual posibilita el intercambio seguro y rápido de archivos de gran tamaño. Además, el correo electrónico, ya sea Gmail, Outlook u otros proveedores, también se considera una herramienta relevante, ya que permite adjuntar todo tipo de archivos, como PDF, JPG, PNG, DOCX, XLS y PPTX, facilitando la comunicación. (Singh & Singh, 2015) aborda la importancia de asegurar la comunicación por correo electrónico, incluyendo la transferencia de archivos digitales, y resalta la necesidad de utilizar herramientas y protocolos de seguridad para proteger esta forma de comunicación de posibles amenazas y actividades delictivas. En este sentido, se ha demostrado que WhatsApp también se ha convertido en una herramienta de comunicación que facilita la transferencia rápida y segura de archivos digitales gracias a sus nuevas funciones (Rodríguez, 2020).

La segunda subcategoría en la investigación es recursos interactivos que permitir la participación activa a través de la interacción y la comunicación en un

diálogo constructivo, sincrónico o asincrónico, entre compañeros hacen uso medios digitales para comunicarse, (Quirós, 2009).

El sistema de mensajería electrónica, considerado como un elemento de estudio en esta investigación, abarca diversas herramientas interactivas, entre las que se destacan el correo electrónico y otras plataformas de mensajería. Estas herramientas han transformado la comunicación electrónica entre los trabajadores, influyendo en los procesos de colaboración y productividad. Su naturaleza interactiva ha permitido una comunicación más efectiva, lo cual ha impactado positivamente en los flujos de trabajo y la consecución de objetivos. (Ou, 2010)

Estos recursos ofrecen amplias posibilidades para mantener una comunicación fluida a través de un sistema de mensajería asincrónica que promueve la colaboración y contribuye al logro de los objetivos (Cacheiro, 2011). Entre los recursos destacados se encuentran el SMS, el correo electrónico y las aplicaciones de mensajería, como WhatsApp, así como las plataformas de comunicación en línea, como Google Meet y Zoom, que resultan imprescindibles para facilitar la colaboración

Por último, el código de sistema de edición de texto electrónico y sistema de foro electrónico incluye herramientas que facilitan la creación de documentos digitales, como Microsoft Word y Google Docs, que permiten generar y editar documentos de manera eficiente. Además, se implementa un sistema integrado de gestión administrativa, como SIGAWEB, una plataforma que proporciona acceso a información documental relevante para las labores. Asimismo, el sistema de foro es una plataforma de mensajería asincrónica que fomenta la discusión y el intercambio de mensajes entre los miembros de una organización (Viloria & Hamburger, 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:** La presente investigación desarrolla un estudio de tipo básico, ya que nace de la curiosidad del investigador en relación al problema general que busca generar el conocimiento que subyace a la investigación aplicada (Concytec, 2018).

**Enfoque:** La presente investigación presenta un enfoque cualitativo que de acuerdo con (Sánchez, 2021) plantea diversos métodos para alcanzar el objeto del estudio estableciendo la brecha que recoge las características propias del contexto.

**Diseño:** Presenta un diseño fenomenológico, que por la naturaleza del estudio tuvo una aproximación con el contexto garantizando mejores resultados en el análisis de investigación (Fuster, 2019).

#### 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

La siguiente investigación está compuesta por las categorías de estudio comunicación interna y TIC. Por ejemplo, para comunicación interna se han considerado las siguientes subcategorías tipo de comunicación con los siguientes códigos, ascendentes, descendentes, horizontales, formal e informal; subcategoría herramientas de comunicación, con los códigos de correo, redes sociales, reuniones, periódicos murales, documentos oficiales, otras herramientas de comunicación. La categoría TIC presenta recursos activos con los códigos de herramientas de productividad, herramientas para transferir comunicación, herramientas para transferir archivos digitales; subcategoría recursos interactivos con los códigos de sistemas de mensajería electrónica, sistema de edición de texto electrónico o multimedia y sistema de foro electrónico. En Anexo 1 se considera la matriz de la categorización del estudio. El ámbito temático que desarrolla con la pregunta de investigación: ¿De qué manera el uso de las TIC favorece la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023?. Planteando el objetivo en: Analizar el uso de las TIC como herramientas

para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.

### **3.3. Escenario de estudio**

La Dirección Desconcentrada de Cultura de La Libertad (DDC) es responsable de velar y proteger el cuidado del patrimonio cultural. Y viene desarrollando diversas acciones de conservación y protección del patrimonio cultural, fomentando toda forma de expresión artísticas haciendo reconocimiento al mérito de quienes aporten al desarrollo cultural del país. De acuerdo con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) implementado en el año 2011, muestra la organización del despacho ministerial sede Trujillo. (Figura 5).

En el marco de esta investigación, se llevó a cabo un análisis exhaustivo del escenario en el que se encuentra el problema en cuestión. El objetivo principal fue determinar cómo las herramientas proporcionadas por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) favorecen la comunicación interna entre los trabajadores de la DDC.

En este sentido, se tomó en consideración a los trabajadores que realizan sus labores en el local principal ubicado en Jr. Independencia N° 572 en la ciudad de Trujillo, y que integran las oficinas administrativas en las áreas de: subdirección, oficina de administración, oficina de abastecimiento, industrias culturales y artes, eligiendo a 15 trabajadores que además cumplen con los criterios de veracidad y confiabilidad para darle valor científico a la investigación.

### **3.4. Participantes**

En cuanto a la selección de los participantes, se reclutó la participación de 15 colaboradores que forman parte del personal administrativo de las oficinas de la DDC. Los criterios de inclusión establecidos fueron que los participantes desempeñaran sus labores en la sede principal ubicada en el centro histórico de Trujillo y pertenecieran a las oficinas de subdirección, administración, abastecimiento e industrias culturales y artes. Estos criterios se acordaron previamente en coordinación con el departamento de recursos humanos. Se

establecieron criterios de exclusión en base a la no inclusión de personal de otras áreas o sedes de la organización.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para lograr los objetivos de investigación, se implementó la técnica de la entrevista a profundidad y el instrumento de la guía de entrevista que aportan conocimiento de la realidad. De esta manera ayudando a comprender el entorno laboral en el que desarrolla el objeto de estudio (Alegre, 2021).

### **3.6. Procedimiento**

La investigación analizó las TIC como herramienta para favorecer la comunicación interna en los trabajadores de la DDC, y se llevó a cabo en diferentes etapas que se describirán a continuación:

En esta etapa inicia la investigación que llevó una exhaustiva búsqueda de información para poder definir el tema de investigación, luego seleccionar las categorías, subcategorías y códigos que representaron las bases para iniciar la redacción de la investigación planteada.

En la segunda etapa se desarrolló mediante el marco teórico que permitió conocer los antecedentes nacionales e internacionales, las teorías, enfoques conceptuales basándonos en la investigación que se planteó.

En la tercera etapa se detalló el tipo y diseño de estudio, las categorías, y subcategorías, matriz de categorización, escenario de estudio, participantes, técnicas e instrumento de recolección de datos que se realizó.

En una cuarta etapa se procede a realizar la entrevista utilizando un cuestionario elaborado por la investigadora. El objetivo es extraer datos relevantes que contribuyan al análisis de la investigación, donde se incluye el análisis exhaustivo de las transcripciones que se encuentran en las tablas anexas y se completó la síntesis de las entrevistas.

En una quinta etapa luego de realizar un análisis se presentan las figuras generadas a partir del software Atlas.ti. se pudo redactar el capítulo de resultados



incluyendo el análisis cualitativo de las transcripciones de los participantes al software, aportando con la creación de las figuras que se presentan en dicho capítulo. Por último, se presentan las conclusiones obtenidas a partir del análisis realizado. Se destacan los principales hallazgos y se ofrecen recomendaciones basadas en los resultados de la investigación.

### **3.7. Rigor científico**

Antes de comenzar la transcripción, resulta indispensable demostrar el tratamiento ante la obtención de datos por parte de los participantes, por lo que la validez y la confiabilidad son conceptos esenciales para garantizar la precisión de los datos y respaldar la calidad de la investigación. En su forma original, estos términos son fundamentales para justificar la solidez y la credibilidad del estudio (Vu, 2021)

De ahí que la investigación persigue los códigos éticos que con responsabilidad se asumieron, de acuerdo con (Concytec, 2018) el investigador se fundamenta en el desarrollo de prácticas rigurosas que aseguran la excelencia en la elaboración científica. El código de ética universitario que se presenta en esta investigación se adhiere a los principios de probidad que se han mantenido a lo largo del estudio, enfatizando en la exclusión de autores que no han contribuido de manera significativa a la investigación. (Universidad César Vallejo, 2020).

### **3.8. Método de análisis de datos**

En esta tesis cualitativa, se utilizó el programa informático ATLAS.ti como herramienta principal para el análisis de datos. Este software facilitó la organización y el manejo eficiente de los datos recopilados a través de entrevistas realizadas a 15 participantes de la organización. Una vez transcritas las entrevistas, se importaron al programa y se procedió a realizar una codificación sistemática. Mediante el uso de códigos y etiquetas, se identificaron temas y patrones recurrentes en los datos. Asimismo, se realizaron conexiones y se generaron visualizaciones que ayudaron a comprender las relaciones entre los diferentes elementos emergentes. El uso del ATLAS.ti permitió una exploración

exhaustiva de los datos y contribuyó a la rigurosidad y confiabilidad del análisis en esta investigación cualitativa.

### **3.9. Aspectos éticos**

Respecto a los datos obtenidos por los participantes, se llevó a cabo la síntesis de datos utilizando el software cualitativo, con especial atención para no alterar ciertos aspectos durante la codificación de las subcategorías del estudio.

La ética en la investigación científica implica que el investigador se adhiera a principios morales que garanticen la integridad de los resultados obtenidos en la investigación, evitando cualquier tipo de distorsión. Por tanto, es fundamental asegurarse de que los datos sean tratados de manera fiel y precisa, preservando la validez y la confiabilidad de la investigación.

Según Rana (2021), la aplicación de aspectos éticos en el manejo de los resultados garantiza la confiabilidad y veracidad de los datos obtenidos al utilizar el instrumento de evaluación en la investigación cualitativa.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El presente capítulo hace mención de los objetivos específicos que se planteó en la investigación por lo que es importante para darle la interpretación a los resultados.

### Figura 1

*Tipos de comunicación.*



*Nota.* Tipos de comunicación que se presenta en la comunicación de los trabajadores de la Dirección Desconcentrada de Cultura.

En función al proceso de comunicación interna en la Dirección Desconcentrada de Cultura sede de Trujillo, se tomaron en cuenta aspectos vinculados a las TIC. En primer lugar, los participantes consideran en su mayoría que la comunicación ascendente es muy efectiva, ya que permite la participación activa en las coordinaciones de sus labores. Es decir, permite que los subordinados alcancen a comunicarse con sus superiores rompiendo niveles jerárquicos, favoreciendo el trabajo participativo y colaborativo. Antes esto, (Quiroz, 2022) menciona en los resultados de su investigación que la comunicación interna cumple un papel crucial en el clima laboral.

Los participantes en su mayoría consideran que la comunicación descendente que se presenta en su organización es fluida, ya que los subordinados hacen uso de las herramientas de comunicación para revisar y responden los correos electrónicos para la gestión de las tareas asignadas. Durante la investigación los participantes mencionaban canales de comunicación utilizados frecuentemente como el correo electrónico, herramientas de mensajería instantánea, canales de comunicación formal existentes en el análisis de los datos.

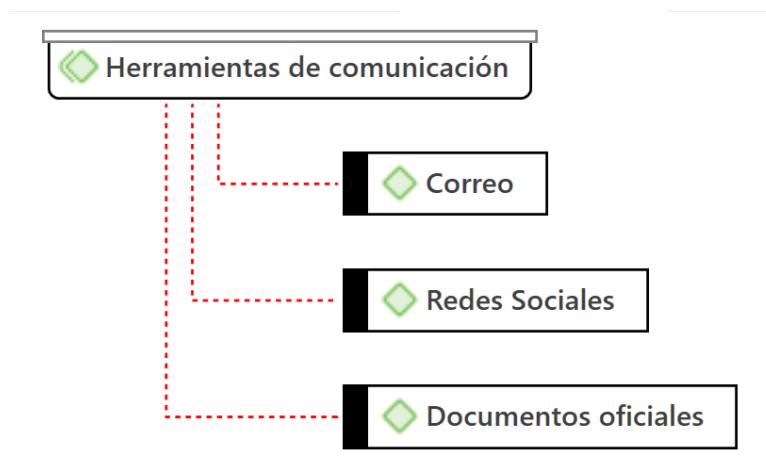
Vinculando los resultados con la investigación de (Medina, 2019) que implica la transferencia de mensajes desde la jerarquía, donde los niveles de organización reconozcan el flujo de comunicación unidireccional.

Por otro lado, los participantes en su mayoría consideran que utilizan herramientas de comunicación en la comunicación horizontal para la coordinación, donde se pudo detectar que en muchos de los casos se emplea el correo institucional pero también se usa el WhatsApp, esto gracias a que el flujo de comunicación en los correos electrónicos permite intercambiar información entre trabajadores del nivel jerárquico del mismo u otros departamentos y es un medio formal que se emplea para las gestión interna y que por lo contrario WhatsApp es considerado un medio informal por lo que su uso es menos frecuente en los participantes.

No obstante, los participantes en su mayoría consideran que hacen uso de las herramientas de comunicación formal en su organización como el correo institucional, ya que cumple con ciertas pautas o protocolos establecidos por la organización para su buen uso. Estableciendo que la comunicación por este medio elabora estructuras más formales desarrollando un lenguaje profesional y cumpliendo con un formato establecido y estos a su vez apoyan en el flujo de la información en la organización. Los resultados obtenidos, se contrastan con (Díaz, 2014) quien determina con su investigación la efectividad de la comunicación que se desarrolla por los medios formales implementados por la empresa.

## Figura 2

### *Herramientas de comunicación*



*Nota.* Herramientas de comunicación que se presentan en la comunicación de los trabajadores de la Dirección Desconcentrada de Cultura.

En función al diagnóstico de las herramientas tecnológicas que utilizó la Dirección Desconcentrada de Cultura sede de Trujillo, se tomaron en cuenta aspectos vinculados a las TIC. En primer lugar, los participantes en su mayoría consideran que utilizan el correo institucional para las coordinaciones oficiales, reflejando la importancia que aporta el uso del correo electrónico como herramienta formal que comunica a los colegas de los diferentes departamentos. Los resultados obtenidos, se contrastan con (Vallejo, 2018) quien en su investigación define el correo electrónico como herramienta que favorece la comunicación interna, haciendo alusión a los medios formales establecidos por la institución. Cabe destacar esto último, ya que, si no se cuenta con un plan de comunicación interna, manual de procedimientos o código de conducta que establezca los parámetros para mejorar la comunicación puede tornarse perjudicial.

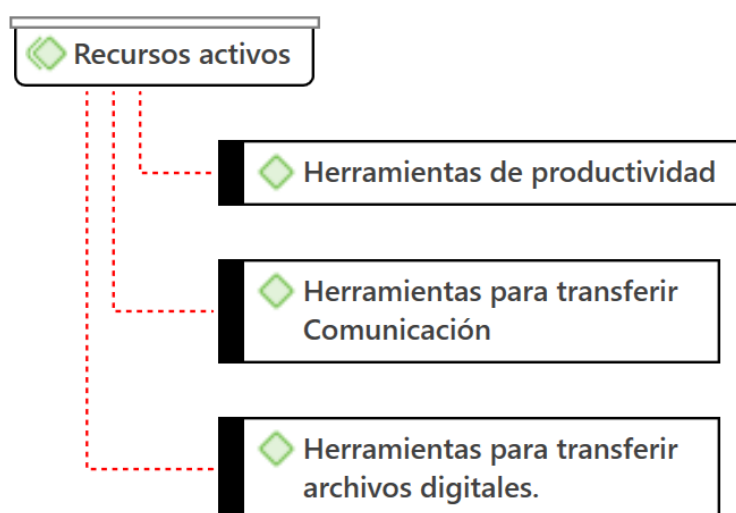
En segundo lugar, los participantes en su mayoría consideran que no utilizan redes sociales para las coordinaciones en los trabajadores. Sin embargo, algunos emplean el WhatsApp para las coordinaciones internas, pero dejan claro que no están permitidos los grupos de chat, esto debido a que las redes sociales no están consideradas como plataformas para la comunicación formal y por lo contrario algunos trabajadores han optado por usar WhatsApp para coordinaciones

internas, puesto que es una herramienta que permite una mensajería instantánea. Sin embargo, se enfatiza que no están permitidos los grupos de chat.

En tercer lugar, los participantes en su mayoría consideran que hacen uso de documentos oficiales y que son enviados y recibidos desde el correo institucional para la gestión interna de la DDC, de esta manera se percibe que el correo electrónico está posicionado como medio principal para el intercambio de documentos oficiales, dentro de la organización.

### Figura 3

*Recursos activos*



*Nota.* Los recursos activos que se presenta en la comunicación de los trabajadores de la Dirección Desconcertada de Cultura.

En función al análisis de las estrategias de comunicación interna basada en las TIC que utiliza la organización para mejorar el flujo de la información, se tomaron en cuenta aspectos vinculados a las TIC.

En primer lugar, la mayor parte de los participantes reconocen que el uso de herramientas de productividad y la importancia de utilizarlas para gestionar las tareas y el cumplimiento responsable de las mismas mejorando la eficiencia y la efectividad en la organización, como lo indica (Priyanka & Shah, 2013). Además, se valora la necesidad de utilizar herramientas que contribuyan a mejorar la productividad en el entorno laboral.

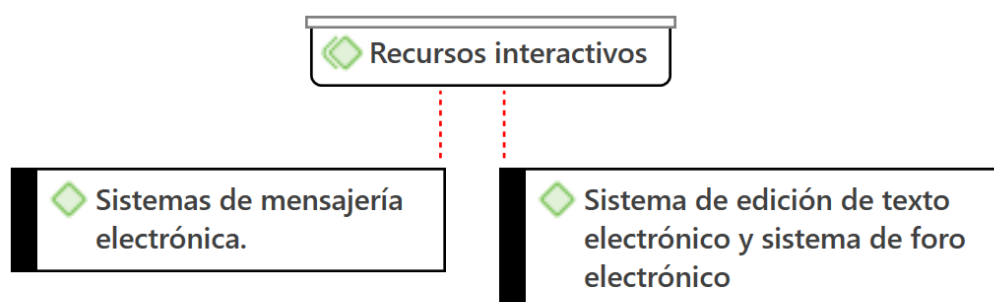
Por otro lado, los participantes en su mayoría hacen uso de herramientas de productividad como Microsoft Office, que ofrece una variedad de aplicaciones para la creación y edición de documentos, hojas de cálculo y presentaciones. Estas herramientas son ampliamente utilizadas en el entorno laboral, lo que refuerza su reconocimiento como herramientas de productividad que benefician el trabajo y la eficiencia en las tareas, (Viloria & Hamburger, 2019).

No obstante, la mayoría de los participantes considera que no cuentan con suficientes herramientas de productividad. Algunos mencionan una restricción en el navegador de internet, mientras que otros afirman tener la tecnología necesaria. Este hallazgo sugiere que la implementación de más herramientas de productividad podría mejorar el cumplimiento de tareas de manera eficiente y efectiva, (Priyanka & Shah, 2013).

Por último, los participantes mayoritariamente utilizan el correo institucional para transferir archivos y colaborar en sus funciones laborales. El correo institucional es reconocido como una herramienta efectiva para el intercambio de archivos, lo cual contribuye a la gestión de tareas y facilita la colaboración, mejorando así el desempeño laboral, (Pinilla, 2020). Además, se destaca su utilidad en la mejora de la colaboración y el intercambio de información en el entorno de trabajo.

#### Figura 4

*Recursos interactivos.*



*Nota.* Los recursos interactivos que se presentan en la comunicación de los trabajadores de la Dirección Desconcertada de Cultura.

En primer lugar, la mayoría de los participantes reconocen la importancia del sistema de mensajería en línea, como las videoconferencias, especialmente durante la temporada de pandemia. (Aguilar, 2019) destaca los desafíos que implicó la implementación de estas tecnologías y su impacto en el cumplimiento de las tareas laborales. De esta manera el uso de recursos interactivos ha sido fundamental para mantener la colaboración y la conexión entre los miembros en un entorno remoto.

En segundo lugar, los participantes mayoritariamente utilizan el correo institucional como el principal sistema de mensajería, mientras que un número menor emplea WhatsApp para asuntos más personales. Se reconoce el valor del correo institucional para la comunicación formal y el desempeño de las tareas. Además, se destaca su utilidad para resolver temas personales o urgentes, (Montes et al., 2022).

En tercer lugar, los participantes en su mayoría no utilizan los SMS y prefieren el uso de WhatsApp para coordinaciones más directas. (Niño, 2019) menciona la influencia de la comunicación interna en las tareas administrativas, lo cual puede relacionarse con el uso de WhatsApp como una herramienta de comunicación instantánea que apoya la comunicación horizontal, (Chaiña et al., 2021).

En cuarto lugar, los participantes en su mayoría emplean WhatsApp como un sistema de mensajería electrónica que les permite enviar mensajes rápidos, compartir información relevante y mantenerse en contacto con otros miembros del equipo. (Quito, 2021) señala un bajo uso de las TIC para la comunicación en las organizaciones, lo cual puede contrastarse con los resultados obtenidos. De esta manera, la mensajería electrónica en general, se considera una herramienta eficiente que facilita la comunicación interna y el desarrollo de las funciones laborales.

Por último, los participantes en su mayoría consideran que, no cuentan con foro o recursos asincrónicos. Indicando que algunos tienen conocimiento del acceso al aula virtual de tienen disponible. En resumen, la interpretación de los resultados indica que los participantes en su mayoría consideran que emplean más



el correo como sistema de mensajería electrónica en su entorno laboral, pero también reconocen y utilizan WhatsApp como una opción adicional. Esto sugiere que valoran la formalidad y funcionalidad del correo electrónico, al mismo tiempo que aprecian la agilidad y practicidad del WhatsApp para ciertos tipos de comunicaciones en el ámbito laboral.

## **V. CONCLUSIONES**

Al identificar el proceso de comunicación interna de la Dirección Desconcentrada de Cultura se concluye en cuatro aspectos clave en la organización. La comunicación ascendente promueve un clima laboral colaborativo y empoderado. Las TIC son fundamentales para una comunicación descendente efectiva y transparente entre líderes y empleados. La comunicación horizontal se facilita a través del uso de herramientas como el correo institucional y WhatsApp, aunque se deben explorar más opciones tecnológicas para mejorar la coordinación y eficiencia del trabajo en equipo. El uso de herramientas de comunicación formal, como el correo institucional, garantiza el cumplimiento de protocolos establecidos por la organización para una comunicación efectiva.

En función al diagnóstico de las herramientas tecnológicas que utiliza la Dirección Desconcentrada de Cultura se concluye en que el correo institucional es la herramienta más utilizada para coordinaciones oficiales en la Dirección Desconcentrada de Cultura, siendo un medio formal de comunicación interna para intercambiar información relevante y gestionar tareas. Se destaca la no utilización de redes sociales, aunque algunos emplean WhatsApp para coordinaciones internas, y se enfatiza la importancia de promover el uso seguro y eficiente de documentos oficiales a través del correo institucional. Es necesario desarrollar estrategias que fomenten el uso efectivo de las TIC en la comunicación interna, garantizando seguridad y eficiencia en los procesos de trabajo de la organización.

Al analizar las herramientas de comunicación interna basadas en las TIC que utiliza la Dirección Desconcentrada de Cultura para mejorar el flujo de información se concluye en que la Dirección Desconcentrada de Cultura utiliza ampliamente el correo institucional y herramientas de productividad como Microsoft Office, a pesar de la restricción en el acceso a ciertos sitios web. El correo institucional se utiliza para la transferencia de archivos que permite transferir información adjuntando y mejora de la colaboración, siendo el principal medio de comunicación seguido por WhatsApp. Durante la pandemia, se destacó el uso de videoconferencias, pero se identifica una falta de herramientas para la transferencia de comunicación y recursos asincrónicos como foros.

De ahí que, este estudio se centró en analizar el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura en La Libertad durante el año 2023. Donde a través de la investigación, se lograron obtener importantes hallazgos que destacan la relevancia de las TIC en el ámbito de la comunicación interna y su potencial que desarrolla para elevar la eficiencia y la colaboración en la entidad.

En conclusión, este estudio ha proporcionado un análisis detallado sobre el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en la entidad adscrita al Ministerio de Cultura en La Libertad durante el año 2023. Los resultados obtenidos destacan la importancia de aprovechar las tecnologías disponibles para mejorar la comunicación interna, pero también subrayan la necesidad de abordar los desafíos asociados a los avances en la tecnología. Estos hallazgos pueden además servir como base para futuras iniciativas y acciones encaminadas a fortalecer la comunicación interna en la entidad y, en última instancia, mejorar su funcionamiento y logro de objetivos con el apoyo de la tecnología.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En primer lugar, se recomienda a la Dirección Desconcentrada de Cultura fomentar el uso de herramientas de comunicación que favorezca un espacio de colaboración y participación activa, implementando plataformas digitales o redes sociales internas que promuevan la creación de comunidades virtuales donde los colaboradores puedan interactuar, compartir ideas y conocimientos, y colaborar en proyectos conjuntos. Además, estos espacios de colaboración fomentarán la participación activa de los empleados, fortalecerán los lazos entre los miembros del equipo y estimularán la generación de soluciones innovadoras para los desafíos organizacionales.

Se recomienda a las diversas instituciones del estado y empresas privadas capacitar a los colaboradores en el uso efectivo de las TIC, ya que es importante brindar capacitación y formación a los colaboradores para que puedan aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles. Esto puede incluir sesiones de entrenamiento en el uso de las herramientas de productividad, seguridad informática y buenas prácticas de comunicación en línea. Además, se puede promover la creación de guías o manuales de uso de las TIC, así como facilitar el acceso a recursos y soporte técnico para resolver posibles problemas o dudas que surjan. Por tanto, al capacitar a los colaboradores, se asegurará un mejor aprovechamiento de las TIC y se promoverá una comunicación interna más efectiva y eficiente.

Se recomienda a los estudiantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación, explorar y analizar la línea de comunicación corporativa como área de estudio, ya que esto permitirá establecer un precedente en la investigación y brindará un alcance significativo para futuros trabajos relacionados, mejorando sus prácticas y maximizando el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas disponibles.

## REFERENCIAS

- Aguilar, J., (2019) Influencia Del Uso De Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación En La Comunicación Organizacional Del Personal Administrativo De La Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa – 2018. Tesis. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5a449784-b7d9-440c-b43d-7785c07a290d/content>
- Alegre, M., (2021) Relevant aspects of techniques and instruments in qualitative research. Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Económicas. San Lorenzo, Paraguay. <http://scielo.iics.una.py/pdf/pdfce/v28n54/2076-054x-pdfce-28-54-93.pdf>
- Álvarez, B., (2015) Impacto de los nuevos canales 2.0 en la comunicación interna. Trabajo fin de Grado. Curso: Cuarto de Grado de Publicidad y Relaciones Públicas <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/26177/tfgpubelimpactodelos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerra, M., (2022) El teletrabajo como tendencia de contratación post pandemia, ventajas y desventajas. Universidad Tecnológica Indoamérica – Ecuador. Digital Publisher CEIT, 7(5), 155-164 <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5.1393>
- Blanco, L., (2020) Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. Educere. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663284012>
- Cabello, S., Giró, J., (2020) Canales y estrategias de comunicación de la comunidad educativa. Eñquidad: La Revista Internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social, núm. 13, enero-junio, 2020, pp. 79-98. Asociación Internacional de Ciencias Sociales y Trabajo Social. <https://www.redalyc.org/pdf/6721/672174443004.pdf>
- Cacheiro, M., (2011) Recursos Educativos TIC De Información, colaboración y aprendizaje. Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación. Universidad de Sevilla España. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36818685007>
- Castillo, A., (2008) Estudio sobre el uso de las tecnologías de la comunicación en la comunicación interna. Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=491549027006>
- Centurión, A., (2019) La Comunicación 2.0 y su influencia en el clima laboral Scotiabank Agencia Chiclayo 2018. Tesis para obtener el título profesional. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36590/Centuri%c3%b3n\\_FADP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36590/Centuri%c3%b3n_FADP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chaiña, F., Avila, D., Gutierrez, M., Mercado, D., Borda, W., (2021) Comunicación Horizontal: Identificación de la Demanda Social de Tecnología Agropecuaria en el Altiplano Peruano, Puno. *Comunicación y Desarrollo*.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n4/2219-7168-comunica-12-04-282.pdf>
- Chirwa, M., & Boikanyo, D., (2022) The role of effective communication in successful strategy implementation. Aosis Publishing.  
<https://doi.org/10.4102/ac.v22i1.1020>
- Concytec, (2018) Resúmenes ejecutivos de las subvenciones para proyectos de investigación. 2013 – 2018.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/747736/resumen\\_190\\_proyectos\\_investigacion\\_aplicada\\_y\\_desarrollo\\_tecnologico.pdf?v=1590694354](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/747736/resumen_190_proyectos_investigacion_aplicada_y_desarrollo_tecnologico.pdf?v=1590694354)
- Díaz, S., (2014) “Comunicación Organizacional Y Trabajo En Equipo” (Estudio Realizado En Una Institución De Educación Superior En La Ciudad De Quetzaltenango). Tesis. Universidad Rafael Landívar  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Flores, Y., & Chafloque, D., (2019) Gestión de los canales de comunicación interna e identidad corporativa en los trabajadores administrativos de la UGEL Santa, 2019. Tesis para obtener el título profesional. Universidad César Vallejo  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44588/Flores\\_RYAN-Chafloque\\_ADA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44588/Flores_RYAN-Chafloque_ADA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fuster, D., (2019) Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. Artículo de Revisión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Lozano, J., (2019) The role of corporate communication in intelligent organizations. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225068661009>
- Medina, F., (2019) Medios de comunicación utilizados en los centros educativos para difundir los procesos de innovación docente. *Revista Lasallista de investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6090323>
- Medina, M., & Parra, M., (2018) Comunicación Organizacional Interna Y Tecnologías De Información Y Comunicación (Trabajo de grado para optar al título de Profesional en Lenguas Modernas). Universidad ECCI.  
<https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/995/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montes, C., Ayala, M., & Barros, J., (2022) Comunicación interna: caracterización y análisis de trabajo realizado por empresas que pertenecen a ranking Great Place to Work® Chile\*. *Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación*, Julio-diciembre de 2022, pp. 1-27.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-25222022000200204&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222022000200204&lng=es&nrm=iso)

- Muñoz, M., (2012) Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de un cluster textil en Colombia. Contaduría y Administración, vol. 57, núm. 2, abril-junio, 2012, pp. 223-244. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.redalyc.org/pdf/395/39523159011.pdf>
- Niño, E., (2019) La Comunicación Interna y la Gestión Administrativa en el Instituto Superior Tecnológico Público "Trujillo" Trujillo-La Libertad-2019. Tesis para obtener el grado académico. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43947/Ni%C3%B1o\\_SEG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43947/Ni%C3%B1o_SEG-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Ou, C., (2010) "The Impact of Instant Messaging in the Workplace" (2010). AMCIS 2010 Proceedings. 136. [https://aisel.aisnet.org/amcis2010/136/?utm\\_source=aisel.aisnet.org%2Famcis2010%2F136&utm\\_medium=PDF&utm\\_campaign=PDFCoverPages](https://aisel.aisnet.org/amcis2010/136/?utm_source=aisel.aisnet.org%2Famcis2010%2F136&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages)
- Papic, K., (2019) Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. Cuadernos de Investigación Educativa. <https://doi.org/10.18861/cied.2019.10.1.2881>
- Pineda, M., (2020) Los dilemas en las ciencias de la comunicación en las transición haci el encuentro con las máquinas inteligentes. Quórum Académico. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199062926002>
- Pinilla, R., (2020) El correo electrónico como género digital en estudiantes universitarios semipresenciales de Lengua Española. Revista Estudios del Discurso Digital (REDD), (3), 77-108. <https://revistas.uva.es/index.php/redd/article/view/4806>
- Pilco, R., (2022) Comunicación interna y desempeño laboral en la Sunarp - Zona Registral n° v – Sede Trujillo, 2022. Tesis para obtener el grado académico. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco\\_V\\_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86913/Pilco_V_RB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Priyanka, K., & Shah, S., (2013) Role and Impact of Visual Communication in Microsoft PowerPoint Presentations. Conference: 2nd Annual International Conference on Language, Literature and Linguistics (L3 2013), 17-18 June 2013, Singapore, 208-212. [https://www.researchgate.net/publication/300369040\\_Role\\_and\\_Impact\\_of\\_Visual\\_Communication\\_in\\_Microsoft\\_PowerPoint\\_Presentations](https://www.researchgate.net/publication/300369040_Role_and_Impact_of_Visual_Communication_in_Microsoft_PowerPoint_Presentations)
- Quirós, E., (2009) Recursos didácticos digitales: medios innovadores para el trabajo colaborativo en línea. Revista Electrónica@ Educare Vol. XIII, N° 2, [47-62] <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4781052>
- Quiroz, M., (2022) Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional Televisión Digital SAC sede Trujillo año 2021. Tesis para obtener el grado

- académico de: Maestro en Relaciones Públicas e Imagen Corporativa.  
Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86912/Quiroz\\_OMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86912/Quiroz_OMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quito, A., (2021) Las Tic y la comunicación organizacional del personal de la I.E Coprodeli Agustín de Hipona, Callao, 2020. Tesis para obtener el título profesional. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59371/Quito\\_EAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59371/Quito_EAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rana, J., & Dilshad, S., (2021) Ethical Issues in Research. Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Edition: Springer Reference Living Edition.  
[https://www.researchgate.net/publication/351341664\\_Ethical\\_Issues\\_in\\_Research](https://www.researchgate.net/publication/351341664_Ethical_Issues_in_Research)
- Ramírez, G., Magaña, D., & Ojeda, R., (2022) Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. Ensayos Trascender, Contabilidad y Gestión.  
<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Ramírez, S., (2020) Aplicaciones Más Populares Para Organizar Reuniones Y Sesiones Grupales. Biblioteca del Complejo Hospitalario Universitario de Ferrol. Biblioteca del Complejo Hospitalario Universitario de Ferrol.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7895567>
- Ríos, A., (2020) Eficacia de la comunicación descendente en Colaboradores de McDonald's, Lima, 2020. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en ciencias de la comunicación. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61776/Rios\\_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61776/Rios_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rocha, J., Echavarría, S., (2017) Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial. Universidad de la Salle Ciencia Unisalle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion\\_de\\_empresas/1483](https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483)
- Rodríguez, D., (2020) Más allá de la mensajería instantánea: WhatsApp como una herramienta de mediación y apoyo en la enseñanza de la Bibliotecología. Información, Cultura Y Sociedad, (42), 107-126.  
<https://doi.org/10.34096/ics.i42.7391>
- Rosel, W., & Zavaleta, M., (2021) Análisis de la comunicación interna de la municipalidad de San Bartolo en tiempos de covid-19, Lima, 2021. Tesis para obtener el título profesional. Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75958/Rosel\\_GWE\\_Zavaleta\\_R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75958/Rosel_GWE_Zavaleta_R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Sánchez, A., (2021) Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa Debates por la Historia, vol. 9, núm. 2,



- 2021, Julio-Diciembre, pp. 147-18. Universidad Autónoma de Chihuahua.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655769223006>
- Sandoval, L. (2022). Tecnologías y vida cotidiana: una revisión del modelo de domesticación. *Contratexto*.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=570673373011>
- Singh, G., & Singh, D., (2015). Review of E-mail System, Security Protocols and Email Forensics. Dilpreet Singh Bajwa et al , *International Journal of Computer Science & Communication Networks*, Vol 5(3),201-211.  
[https://www.researchgate.net/publication/286053691\\_Review\\_of\\_E-mail\\_System\\_Security\\_Protocols\\_and\\_Email\\_Forensics](https://www.researchgate.net/publication/286053691_Review_of_E-mail_System_Security_Protocols_and_Email_Forensics)
- Vallejos, E., (2018) El manejo de la comunicación interna en la oficina de comunicaciones del Hospital Nacional docente Madre Niño San Bartolomé para optar al título profesional de licenciado en ciencias de la comunicación. Universidad Alas Peruanas.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/3352/Tesis\\_Comunicaci%c3%b3n\\_Interna.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/3352/Tesis_Comunicaci%c3%b3n_Interna.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viloria, H., & Hamburger, J., (2019) Uso de las herramientas comunicativas en los entornos virtuales de aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Comunicación*. N.º 140, abril - julio 2019 (Sección Informe, pp. 367-384).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7319399>
- Viteri, J., Sampedro, M., & Andrade, C. (2020) The use of information technologies as internal communication tolos in the companies in Riobamba city. *Knowledge E*.  
<https://knepublishing.com/index.php/KnE-Engineering/article/view/6243>
- Vu, T., (2021) Understanding validity and reliability from qualitative and quantitative research traditions. Received 6 January 2021. *Vnu journal of foreign studies*, vol. 37, no. 3 (2021).  
<https://www.researchgate.net/publication/361744082>
- Salazar, D., Vanegas M., & Arboleda D., (2009) Nuevas tecnologías en la comunicación interna en empresas del Valle de Aburrá\*. *Revista Lasallista de investigación*, ISSN 1794-4449, Vol. 6, N.º. 1, 2009, págs. 16-26.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3400574>
- Universidad César Vallejo, (2020) Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo. Resolución de Consejo Universitario N°0262-2020-UCV.  
<https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%3%B3n-del-C%3%B3digo-%3%89tica-en-Investigaci%3%B3n-1-1.pdf>

## ANEXOS

### ANEXOS 1: Matriz de categorización.

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS DE ESTUDIO	SUBCATEGORIAS	CÓDIGOS	TÉCNICA	INSTRUMENTO
¿De qué manera el uso de las TIC favorece la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023?	Objetivo general: Analizar el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.	Comunicación Interna	Tipo de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comunicaciones ascendentes</li> <li>▪ Comunicaciones descendentes</li> <li>▪ Comunicaciones horizontales</li> <li>▪ Comunicación formal e informal</li> </ul>	Entrevista	Guía de Entrevista
	Objetivos específicos: - Identificar cómo es el proceso de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.		Herramientas de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correo</li> <li>▪ Redes Sociales</li> <li>▪ Documentos oficiales</li> </ul>	Entrevista	Guía de Entrevista
	- Diagnosticar las herramientas tecnológicas que utiliza una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.	Tecnología de la Comunicación	Recursos activos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Herramientas de productividad</li> <li>▪ Herramientas para transferir comunicación</li> <li>▪ Herramientas para transferir archivos digitales.</li> </ul>	Entrevista	Guía de Entrevista
	- Analizar las herramientas de comunicación interna basada en TIC que utiliza una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023 para mejorar el flujo de información.		Recursos interactivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sistemas de mensajería electrónica.</li> <li>▪ Sistema de edición de texto electrónico y sistema de foro electrónico</li> </ul>	Entrevista	Guía de Entrevista

## ANEXO 2:

*Cuestionario de entrevista para analizar el uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.*

INSTRUCCIONES: A continuación, se le va a formular una pregunta que son parte de esta guía de entrevista, a lo que se le pide contestar en base a la pregunta lo siguiente:

CATEGORIA: Comunicación interna

### ✓ Subcategoría 1: Tipo de comunicación

Comunicación ascendente

1. ¿Percibe que los altos mandos de su organización se comunican de forma efectiva con sus subalternos?

---

---

Comunicación descendente

2. ¿Tiene usted una comunicación fluida con sus superiores a través de las herramientas de comunicación?

---

---

Comunicación horizontal

3. ¿Considera que en la comunicación entre usted y sus compañeros emplea herramientas de comunicación? Como cuales:

---

---

Comunicación formal e informal

4. ¿La comunicación en su organización hace uso de herramientas de comunicación formal durante su jornada laboral? como cuales:

---

---

### ✓ Subcategoría 2: Herramientas de Comunicación

Correo

5. ¿Los trabajadores de la DDC, suelen utilizar el correo electrónico para sus coordinaciones institucionales?

---

---

Redes Sociales

6. ¿Los trabajadores de la DDC, suelen utilizar las redes sociales para sus coordinaciones institucionales?

---

---

Documentos oficiales

7. ¿Los trabajadores de la DDC hacen uso de oficios y otros documentos oficiales como herramientas de comunicación al momento de gestionar información de manera interna?

---

---

CATEGORIA: Tecnología de la información y la comunicación (TIC)

✓ Subcategoría 1: Recursos activos

Herramientas de productividad

8. ¿Hace uso de herramientas de productividad como programas de ofimática, por ejemplo: Microsoft Word, Excel, Power Point?

---

---

9. ¿Cuáles son las herramientas de productividad que consideras más útiles para aumentar tu productividad en el trabajo?

---

---

10. ¿Consideras que tiene acceso suficiente a la tecnología y herramientas de productividad necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?

---

---

Herramientas para transferir comunicación

11. ¿Hace uso de correo electrónico para la transferencia de comunicación e información en el trabajo?

---

---

12. ¿Hace uso del correo para mejorar la colaboración en el trabajo en equipo?

---

---

Herramientas para transferir archivos digitales.

13. ¿Ha utilizado herramientas como Google Drive, repositorio digital que le permita compartir y editar información como: encuestas, formularios, registro de asistencia, entre otros para el desarrollo de competencias con sus compañeros?

---

---

14. ¿Cómo utilizas recursos activos para mejorar la eficiencia en la transferencia de archivos digitales en el trabajo?

---

---

✓ Subcategoría 2: Recursos interactivos.

Los sistemas de mensajería electrónica

15. ¿Ha hecho uso de herramientas digitales para videoconferencia como Google Meet o Zoom en la DDC, para las coordinaciones institucionales?

---

---

16. ¿Qué sistemas de mensajería electrónica utilizas para comunicarte con tus compañeros de trabajo y supervisores en la DDC?

---

---

17. ¿Ha hecho uso de servicio de mensajes corta o también llamados SMS para el desarrollo de competencias con sus compañeros?

---

---

18. ¿Ha hecho uso de servicio de mensajes en WhatsApp para el desarrollo de competencias con sus compañeros?

---

---

19. ¿Ha hecho uso de mensajería electrónica para mejorar la eficiencia en la comunicación en el trabajo?

---

---

20. ¿Qué sistemas de mensajería electrónica utilizas con mayor frecuencia en tu trabajo diario en la empresa?

---

---

Sistema de edición de texto electrónico o multimedia y sistema de foro electrónico

21. ¿Es posible acceder a foros o recursos asincrónicos que permitan las interacciones grupales al acceder a material instruccional multimedia (videos, audios, imágenes)?

---

---

### **ANEXO 3:** Validación del instrumento de recolección de datos

#### **CARTA DE INVITACIÓN**

Trujillo, 04 de mayo del 2023

**Estimado experto:** Mg. Gilsa Carolina Lisboa Echeverre

**Asunto: Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

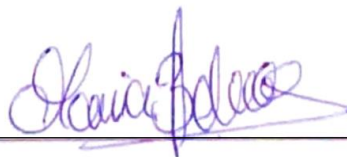
Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cuantitativo titulado: **“Uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023”** con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

La presente investigación tiene como objetivo general: Analizar el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023. Por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. en ese sentido, **le invito a colaborar con la presente investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Conocedora de su alto espíritu altruista. agradezco por adelantando su colaboración.

Atentamente,



María Belén Prado Díaz  
DNI: 72473723

### ANEXO 3: Validez de contenido por juicio de expertos.

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:

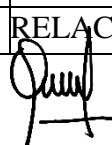
**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	LISBOA ECHEVERRE GILSA CAROLINA	DNI N°	43767281
Nombre del Instrumento	CUESTIONARIO DE ENTREVISTA PARA ANALIZAR EL USO DE LAS TIC COMO HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN UNA ENTIDAD ADSCRITA AL MINISTERIO DE CULTURA, LA LIBERTAD, 2023.		
Dirección domiciliaria	MZ. G LOTE 10 – SAN JOSÉ DE CALIFORNIA.	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	LIC. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.	Teléfono Celular	974656244
Grado Académico	MAGÍSTER		
Mención	RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA		
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO, 04/05/2023

Gmail interface showing an email from GILSA CAROLINA LISBOA ECHEVERRE. The email content includes a greeting, a signature block with the UCV logo and contact information, and an attachment titled 'Un archivo adjunto'.

**Recibidos** 1,636

- Destacados
- Postpuestos
- Importantes
- Enviados
- Borradores** 8
- Categorías
- Social** 2
- Notificaciones** 495
- Foros** 606
- Promociones** 426
- Más

**Etiquetas** +

Buscar en el correo


Activo

1 de 4

**GILSA CAROLINA LISBOA ECHEVERRE** <gilsboa@ucv.edu.pe> para mí

jue, 4 may, 13:17

Buenas tardes, le remito lo solicitado.

 **Mgtr. Gilsa** Carolina Lisboa Echeverre | DTC  
EP. de Ciencias de la Comunicación - Trujillo.  
[gilsboa@ucv.edu.pe](mailto:gilsboa@ucv.edu.pe)

Un archivo adjunto - Analizado por Gmail

ANEXO SA - VALI...



**ANEXO 4:** Validación del instrumento de recolección de datos

**CARTA DE INVITACIÓN**

Trujillo, 11 de mayo del 2023

**Estimado experto:** Mg. Flor Delicia Heredia Llatas

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

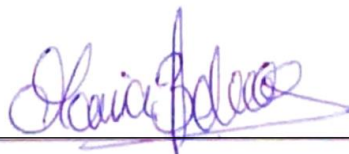
Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cuantitativo titulado: **“Uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023”** con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

La presente investigación tiene como objetivo general: Analizar el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023. Por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. en ese sentido, **le invito a colaborar con la presente investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Concedora de su alto espíritu altruista. agradezco por adelantando su colaboración.

Atentamente,



---

María Belén Prado Díaz  
DNI: 72473723

## ANEXO 5: Validez de contenido por juicio de expertos.

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Heredia Llatas Flor Delicia	DNI N°	41365424
Nombre del Instrumento	Cuestionario de entrevista para analizar el uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al ministerio de cultura, la libertad, 2023.		
Dirección domiciliaria	Urb. Puertas del Sol Manzana AL Lote 17	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Lic. en Administración	Teléfono Celular	982304953
Grado Académico	Doctora		
Mención	Gestión Pública y Gobernabilidad		
FIRMA	 HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA	Lugar y Fecha:	Trujillo, 11 de mayo del 2023.



Oscar Veliz - Asesor  
en línea



ANEXO SA - VALIDACION DE INS...  
669 KB, Documento de Microsoft Word

Descargar

09:38 p. m. ✓✓

Profesor Oscar por favor para que me ayude

09:39 p. m. ✓✓



09:39 p. m. ✓✓

Oki

09:39 p. m.

09/05/2023



ANEXO SA - VALIDACION DE INS...  
676 KB, Documento de Microsoft Word

Descargar

03:47 p. m.

Oscar Veliz - Asesor

ANEXO SA - VALIDACION DE INSTRUMENTO.doc



Profesor 🙏

04:03 p. m. ✓✓



Escribe un mensaje



**ANEXO 6:** Validación del instrumento de recolección de datos

## **CARTA DE INVITACIÓN**

Trujillo, 26 de junio del 2023

**Estimado experto:** Mg. Carlos Armando Gutiérrez Fernández

Asunto: **Participación en juicio de expertos para validar instrumento de investigación cualitativa**

Me es grato dirigirme a Ud., para expresarle mi respeto y cordial saludo; respecto al asunto hacerle conocer que estoy realizando el trabajo de investigación cuantitativo titulado: **“Uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023”** con el fin de obtener el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación

La presente investigación tiene como objetivo general: Analizar el uso de las TIC como herramientas para favorecer la comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023. Por lo que se deben realizar entrevistas cuyas preguntas conforman el instrumento de evaluación de investigación cualitativa, que deben ser validadas por expertos, como lo es en el caso de su persona. en ese sentido, **le invito a colaborar con la presente investigación, validando en calidad de experto dicho instrumento de evaluación.**

Seguros de su participación en calidad de experto para la validación del instrumento de evaluación mencionado, se le alcanza dicho instrumento motivo de evaluación con el formato que servirá para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Concedora de su alto espíritu altruista. agradezco por adelantando su colaboración.

Atentamente,



---

María Belén Prado Díaz  
DNI: 72473723

## ANEXO 7: VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado experto, a continuación, para validar el cuestionario, debe tomar en cuenta:


**A.-** Los criterios de calidad: la representatividad, consistencia, pertinencia, coherencia, claridad en la redacción, de los indicadores y sus respectivos reactivos del cuestionario:

<b>Representatividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Claridad</b>
Es lo más representativo.	Está fundamentado en bases teóricas consistentes.	Convenientes por su importancia y viabilidad.	Los indicadores e ítems se encuentran relacionados hay correspondencia.	Redactado con lenguaje claro.

**B.-** Para valorar a cada indicador con sus respectivos ítems use la siguiente escala:

<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

### DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos	Carlos Armando Gutiérrez Fernández	DNI N°	41510275
Nombre del Instrumento	Cuestionario de entrevista para analizar el uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.		
Dirección domiciliaria	Los Olivos # 455 - San Andrés V Etapa	Teléfono domicilio	---
Título Profesional/Especialidad	Licenciado en Ciencias de la Comunicación / Producción audiovisual	Teléfono Celular	927948687
Grado Académico	Magister		
Mención	Relaciones Públicas e Imagen Corporativa		
FIRMA		Lugar y Fecha:	27/06/2023



**Profesor**

últ. vez hoy a la(s) 08:23 a. m.



VALIDACIÓN.docx  
1,9 MB, Documento de Microsoft Word

Abrir

Guardar como...

08:36 p. m. ✓✓

profesor este ultimo archivo validar, igual se lo he enviado a su correo para su apoyo.

08:40 p. m. ✓✓

Hoy

Profesor Carlos buenos días

08:07 a. m. ✓✓

porfavor no se olvide

08:08 a. m. ✓✓



0:11



08:08 a. m.



VALIDACIÓN.docx  
1,9 MB, Documento de Microsoft Word

Abrir

Guardar como...

08:19 a. m.



Escribe un mensaje



## ANEXO 8: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación.



PERÚ

Ministerio de Cultura

DIRECCION DESCONCENTRADA DE  
CULTURA LA LIBERTAD

DIRECCION DESCONCENTRADA DE  
CULTURA LA LIBERTAD



PERÚ

Firmado digitalmente por CALDERON  
DE LOS RIOS David Osvaldo FAU  
20600418131 soft  
Cargo: Director  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 10.05.2023 15:41:39 -05:00

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

"Huñulla, hawka kawsakuypi wiñarina wata" / "Mayacht'asiña, sumankaña. nayraqataru sarantañataki mara"

"Osarentsi akametsatabakantajeityari antantayelantyarori kametsari"

Trujillo, 10 de Mayo del 2023

OFICIO N° 001185-2023-DDC LIB/MC

Señor:

**LINO CHRISTIAN OJEDA DIAZ**  
**COORDINADOR ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACION**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - SEDE TRUJILLO**  
**AV. LARCO N° 1770, LA LIBERTAD-TRUJILLO-TRUJILLO**  
**Presente.-**

**Asunto : AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Referencia : OFICIO N° 105-2023-/E.CC.CC./UCV Expediente 2023-0064542**

De mi consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención a su comunicación de la referencia, estando a las opiniones de las áreas competentes de esta Sede Regional de Cultura, manifestarle que autorizamos el desarrollo del proyecto de investigación, a cargo de vuestra estudiante María Belén Prado Díaz.

Sobre el particular, cabe indicar que la estudiante investigadora deberá considerar la reserva y confidencialidad de la data de la investigación, así como proporcionar el resultado del mismo a esta Dirección Desconcentrada de Cultura.

Sea propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

**DAVID OSVALDO CALDERON DE LOS RIOS**  
DIRECCION DESCONCENTRADA DE CULTURA LA LIBERTAD



DCD/vcb

Av. Javier Prado Este 2465, San Borja  
Central Telefónica: (511) 618 9393  
www.gob.pe/cultura



BICENTENARIO  
DEL PERÚ  
2021 - 2024

# ANEXO 9: SINTESIS DE ENTREVISTA

Tabla 1: Tipo de comunicación

Tipo de comunicación																
Códigos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SINTESIS
1. ¿Percebe que los altos mandos de su organización se comunican de forma efectiva con sus subalternos a través de las herramientas de comunicación como el correo electrónico?																
Comunicación ascendentes	Si debido a que los documentos son derivados a esta oficina.	Si ya que se incluyen reuniones regulares y correos electrónicos oficiales.	Si, ya que debemos de contestar a los requerimientos solicitados.	En algunas ocasiones ya que la comunicación no es directa con los directivos.	Si son claros y precisos al transmitir información.	Si ya que se deben de enviar los documentos por dirección	Si ya que los requerimientos deben ser aprobados por la dirección	No, ya que respondemos a los jefes de área	Pocas veces, debido a que los directivos están en lima.	Si ya que la comunicación es muy formal y directa	Considero que la comunicación es muy efectiva	Si ya que tenemos acceso a la comunicación con dirección	No, no existe comunicación directa.	Si ya que utilizamos canales de comunicación apropiados para transmitir información.	Regularmente, ya que las entregas que hacen con las áreas asignadas.	Los informantes en su mayoría consideran que la comunicación ascendente es muy efectiva en las coordinaciones del trabajo.
2. ¿Tiene usted una comunicación fluida con sus superiores a través de las herramientas de comunicación?																
Comunicación Descendentes	Si se coordina y toman decisiones para atender y derivar los expedientes a las distintas áreas.	Si, ya que la comunicación se desarrolla por las formas oficiales	Si debido a que se emiten documentos oficiales para informar acciones.	En ocasiones no.	No, aún falta mejorar la organización.	Si para las coordinaciones muy importantes y empleamos las herramientas de comunicación	Si puesto que se coordina y gestiona mejor las tareas en el trabajo.	No ya que no contamos con herramientas de colaboración en línea.	Si, en ocasiones ya que los directivos se comunican de manera oficial.	Si ya que se realizan reuniones por los líderes de áreas.	Si ya que existe una cadena de mando donde se respeta la jerarquía de las funciones.	Si, no tenemos problemas en ese sentido. Ya que contamos con las herramientas necesarias.	Los jefes de área realizan reuniones para coordinaciones internas. Por lo que si considero una comunicación fluida.	Si ya que la comunicación se desarrolla de manera formal y por documentos oficiales.	No, creo que se pueden utilizar otras plataformas para colaborar con las coordinaciones.	Los informantes en su mayoría consideran que la comunicación descendente que se presenta en su organización si es fluida y hacen uso de las herramientas de comunicación para la gestión de sus procesos.
3. ¿Considera que en la comunicación entre usted y sus compañeros emplea herramientas de comunicación? Como cuales:																
Comunicación horizontales	Si, es presencial. En caso sea remoto nuevamente la comunicación es virtual y las coordinaciones son por correo institucional y se trabaja en las aplicaciones del sistema.	Si, ya que se puede coordinar de manera directa con los compañeros del trabajo. Empleando el correo y las reuniones zoom en la virtualidad.	Si y considero que se coordina mejor el trabajo y empleo el correo instruccional para enviar información.	La comunicación en el trabajo es adecuada y se utiliza el correo para coordinar con los compañeros los documentos pendientes.	Si, con los compañeros del área la comunicación es directa. Y se emplea el correo institucional para notificar y enviar solicitudes o cartas.	Si se coordina por el correo institucional. También se usa el correo para enviar documentos para la gestión de los documentos.	No, creo que se deben desarrollar otras plataformas para la comunicación instantánea ya que las áreas son acceso limitado.	Si ya que se puede coordinar de manera directa con los compañeros, muchas veces por whatsapp o por correo.	Si, a veces se hace uso del WhatsApp solo para la coordinación de expedientes, pero se maneja el correo de preferencia.	Si considero que se manejan bien las comunicaciones y creo que se debe de emplear las redes sociales para la integración con todos.	Si se emplean mucho el correo institucional y el WhatsApp para coordinaciones directas aun no se han creado grupos de trabajo.	Si, siempre lo ha sido, y se emplea el correo institucional para él envío de comunicación y documentos.	Si muchas veces se han creado grupo de correo electrónico para promover una actividad entre los compañeros.	Si, en algunas ocasiones se hace uso de el chat para gestionar algún documento que requiera seguimiento, pero no se permite el uso de	Por lo general se hace uso del correo institucional, aunque no contamos con redes sociales para la participación e interacción de todos los trabajadores.	Los informantes en su mayoría consideran que la comunicación horizontal emplea herramientas de comunicación para la coordinación en muchos de los casos se emplea el correo institucional pero también se



																	WhatsApp	usa el WhatsApp.
4. ¿La comunicación en su organización hace uso de herramientas de comunicación formal durante su jornada laboral? Como cuales:																		
Comunicación formal	Si, en todo el horario de la jornada laboral se emplea el correo institucional y pocas veces el WhatsApp para la coordinación.	Si, como el correo instruccional que la organización nos proporciona con el usuario.	Si, durante el trabajo se utilizan regularmente los memorandos que son enviados por correo para comunicar algo importante.	Si muchas veces se emplea el correo institucional para recibir comunicados oficiales desde Lima. Y favorece a la comunicación de todos.	Si ya que se realizan reuniones presenciales o virtuales para la toma de decisiones y compartir información relevante.	Si siempre se emplean herramientas de comunicación formal como los que se envían a través del correo institucional.	Si ya que los diferentes documentos importantes se envían a través de los canales internos de comunicación como el correo institucional.	Si ya que en la virtualidad hemos realizado reuniones virtuales para abordar temas de planificación de proyectos.	En mi área de trabajo sí. Ya que constantemente me encargo de revisar cartas y documentos formales como memorandos y oficios.	A veces ya que le falta documentar los de la institución como revistas o boletines para comunicar información a los empleados	Siempre, ya que se lleva un registro de las comunicaciones por el correo institucional y deja constancia de las entregas.	Si hacemos su uso para enviar mensajes formales adjuntar archivos y apoyar en las coordinaciones del trabajo.	Si en mi caso que la hacemos uso de reuniones ya sean presenciales o virtuales para comunicar información al grupo.	Si debido a que la difusión del mensaje oficial llega al correo institucional.	Si durante toda la jornada laboral se emplean cartas y comunicados oficiales que transmiten información desde dirección.	Los informantes en su mayoría consideran que si hacen uso de las herramientas de comunicación formal en su organización como el correo institucional.		

Tabla 2: Herramientas de comunicación

Herramientas de comunicación																
Códigos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SINTESIS
5. ¿Los trabajadores de la DDC, suelen utilizar el correo electrónico para sus coordinaciones institucionales?																
Correo	Si, pues siempre se emplea en el desarrollo de las actividades de la jornada laboral.	Regularmente, ya que también utilizamos el correo institucional y el WhatsApp para las coordinaciones	Si, con mayor frecuencia, ya que es un medio formal para comunicarnos.	Si con mayor frecuencia pues permite recibir y transferir archivos adjuntos.	En ciertas ocasiones, porque hay veces que nos coordinamos por whasatapp directo.	Si, ya que como administrativos tenemos que responder con requerimientos a los correos.	Siempre para comunicarnos desde otras regiones que requieren documentos o extensiones.	Si, se emplea mucho el correo para las comunicaciones en las áreas de trabajo	Siempre y todas las áreas y oficinas cuentan con el correo institucional.	A veces, por la premura del trabajo exige otras formas para comunicarnos	Si pues es parte de las funciones estar atentos a los requerimientos que deben ser atendidos por las áreas pertinentes	Siempre utilizamos ese medio ya que hace fácil la transferencia de archivos.	Si, es una herramienta de comunicación que se emplea para transferir mensajes e información	Si, se requiere del correo institucional para las comunicaciones entre los colegas de las áreas	Si, la organización nos designa unos correos institucionales para el trabajo administrativo.	Los informantes en su mayoría consideran que utilizan el correo institucional para las coordinaciones oficiales.
6. ¿Los trabajadores de la DDC, suelen utilizar las redes sociales para sus coordinaciones institucionales?																
Redes Sociales	No, en algunas ocasiones, debido a que contamos con correo institucional	Si, WhatsApp en ciertas ocasiones para la coordinación de las entregas.	No ya que es un medio no permitido.	No ya que estamos prohibidos de utilizar el WhatsApp	No y las computadoras en ciertas áreas tiene el acceso restringido para evitar ingresar a	No, ya que no contamos con una red social de los trabajadores, las redes que se tienen son para comunicarse	No ya que tenemos accesos limitados y no esta permitido el uso del WhatsApp	Si se que otras áreas no tienen acceso de sitios web pero por el trabajo tengo que gestionar	No ya que están prohibido el acceso a WhatsApp web.	No, para eso usamos el correo institucional, evitando problemas	No ya que esta prohibido el acceso desde las computadoras de la DDC.	No, en algunos casos usamos WhatsApp, pero todo es directo no tenemos	No, eso esta prohibido. La DDC tiene su interna por Facebook pero para compartir con la	En ocasiones se coordina de manera interna por WhatsApp y es muy útil para la	No es un canal oficial, pero si se emplea para la coordinación	Los informantes en su mayoría consideran que no utilizan redes sociales para las coordinaciones en los trabajadores. Sin embargo

					WhatsApp web.	informar al público externo	al ser informal.	las redes sociales.				grupos de trabajo,	comunidad.	transferencia instantánea de archivos.		alguno emplean el WhatsApp para las coordinaciones internas, pero dejan claro que no están permitidos los grupos de chat.
--	--	--	--	--	---------------	-----------------------------	------------------	---------------------	--	--	--	--------------------	------------	--	--	---

7. ¿Los trabajadores de la DDC hacen uso de oficios u otros documentos oficiales como herramientas de comunicación al momento de gestionar información de manera interna?

Documentos oficiales	Si hace uso de documentos oficiales para las comunicaciones como el oficio el memo y las cartas y las solicitudes que se ingresan por mesa de partes	Siempre en el desarrollo de las labores, puesto que yo desarrollo un trabajo administrativo que debe responder y enviar documentos de dirección.	Si en muchos de los casos la organización emplea el correo para enviar los documentos formales.	Si ya que nosotros debemos resolver los documentos o informes que se generan y con firma digital.	Si por lo general todos los documentos son enviados por correo electrónico y son impresos para su tratamiento.	Si se emplean mucho los documentos oficiales para las comunicaciones en las distintas áreas	Si muchos de los documentos son remitidos por correo institucional al para resolver.	Siempre se hace uso de los documentos oficiales para comunicar de manera interna y externa	Si son documentos estándar que se emplea para el desarrollo de la gestión de pendientes y se utiliza el SGD para su envío.	Si, se comunica desde los documentos oficiales. Y se emplea para remitir comunicados o decisiones y todo se gestiona por el SGD de la entidad.	Si durante la jornada laboral se emplean documentos oficiales que son enviadas por correo desde distintos puntos facilitando el distanciamiento.	Si siempre la comunicación se desarrolla por documentos oficiales como el memo, la carta, la solicitud.	Si se emplean para dar respuesta a las solicitudes, y siempre se responde por documentos oficiales.	Si considero que los documentos oficiales son enviados y recibidos por el correo institucional.	Si el trabajo permite tener acceso a documentos formales de la organización.	Los informantes en su mayoría consideran que hacen uso de documentos oficiales y que son enviados y recibidos desde el correo institucional para la gestión interna de la DDC.
----------------------	--	--	---	---	--	---	--	--	--	--	--	---	---	---	--	--

Tabla 3: Recursos Activos

Recursos activos																
Códigos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SINTESIS
8. ¿Hace uso de herramientas de productividad como programas de ofimática, por ejemplo: Microsoft Word, Excel, Power Point?																
Herramientas de productividad	Siempre. Se requieren de estos programas para el trabajo y la productividad	Si, se emplean para resolver y responder las comunicaciones	Si, los documentos oficiales se elaboran por medio de estas herramientas	Si se emplean para el desarrollo de la gestión de los expedientes en lo que se tiene que armar archivos institucionales.	Si yo utilizo los tres programas para el desarrollo de las funciones ya que se requiere preparar documentos administrativos.	Si se emplean en el desarrollo de mis actividades.	Si se hace uso de los programas mencionados.	Si, se emplean estos programas para las actividades en la oficina.	Si se emplea de estos programas y otros como autocad y programas de edición y diseño.	Si, son herramientas que se usan a diario	Si, son programas que utilizó durante toda la jornada laboral.	Si, siempre y los tres lo uso por igual.	Si hago uso de estos programas para la elaboración de documentos.	Si se emplean mucho de estos programas sobre todo los administrativos y asistentes.	Si se usa con mucha frecuencia en la jornada laboral.	Los informantes en su mayoría consideran que si hacen uso de las herramientas de productividad.
	9. ¿Cuáles son las herramientas de productividad que consideras más útiles para aumentar tu productividad en el trabajo?															
Todas las herramientas ya mencionadas, ya que	Todas, las mencionadas; Word, Excel, PDF.	Todos los mencionados con mayor frecuencia.	Si hago uso de herramientas productivas, como Word, Excel, Power Point.	Si con mayor uso en Word, Excel, para el desarrollo de las actividades en el trabajo.	Si empleo gran parte de mis actividades en Microsoft Word, Excel, Autocad, S10	Mis funciones me permiten hacer uso constante del Power point y Word	Si en el desarrollo de mis actividades empleo mucho los programas de ofimática.	En mi caso las herramientas que más empleo es Word y Excel.	Yo hago uso de Word y Excel puesto que las herramientas de productividad ayudan a organizar el trabajo.	En mis funciones desarrollo más el uso de Word, Excel y PPT	En nuestro caso como área de comunicación usamos más las herramientas de diseño, post producción, etc. Pero las indicadas también son de gran aporte	Si ya que están permitidos por la organización y son muy útiles para el desarrollo de tareas.	Si ya que nos apoyamos en herramientas para resolver los requerimientos del equipo.	En el entorno de trabajo se emplean todas las herramientas antes mencionadas.	Los informantes en su mayoría consideran que hacen uso de herramientas de productividad como Microsoft Office que ofrecen una variedad de aplicaciones que permiten crear y editar documentos, hojas de cálculo y presentaciones.	

10. ¿Consideras que tiene acceso suficiente a la tecnología y herramientas de productividad necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?																
	Si se cuenta ya que mejora el trabajo y la productividad en las entregas	No, hace falta equipos audiovisuales para atender audiencias virtuales	Si considero que el acceso es necesario para realizar el trabajo remoto o presencial.	No ya que se puede contar con software especializado o para el entorno laboral.	No, ya que tenemos accesos restringidos y no es posible acceder al navegador para el apoyo en trabajo.	Si ya que cubre con las necesidades que el trabajo presenta.	Si ya que se utilizan en el desarrollo de las tareas encomendadas.	No en su totalidad, ya que solo los jefes de área pueden acceder a ciertos sitios web que podrían apoyar en las labores.	En mi caso por el trabajo que se realiza cuento con acceso al navegador, pero los asistentes cuentan con restricción para la navegación.	No, se necesita mayor acceso y menos restricción en cuanto a navegación en internet, páginas estatales como SERVIR y videos que se encuentran colgados en plataformas que el estado o la institución restringe	No ya que muchas áreas tienen el acceso restringido y no es fácil acceder a ciertas páginas que podrían apoyar en el trabajo.	Si ya que se cuenta con herramientas necesarias para el desarrollo de las tareas encomendadas	No ya que la institución restringe el acceso a internet, no es fácil reproducir videos u otros.	No considero que los accesos son muy limitados y no es posible atender los canales digitales de atención al ciudadano.	No es su totalidad ya que ciertas áreas cuentan con restricción en su navegación por lo que limitan al trabajar con los accesos.	Los informantes en su mayoría consideran que no cuenta las suficientes herramientas de productividad, en su gran mayoría refieren una restricción en el navegador de internet, mientras que otras aseguran que si cuenta con la tecnología suficiente.

11. ¿Hace uso de correo electrónico para la transferencia de comunicación e información en el trabajo?

Herramientas para transferir Comunicación	Siempre ya que es el medio oficial que permite transferir archivos fácilmente	Si en todo momento la comunicación es formal y se emplea el correo institucional	Si ya que la comunicación es directa y se realiza a través de los correos institucionales	Si debido a que se emplea para enviar y recibir información importante para la organización.	Si se emplea como canal de comunicación formal	Si se emplea el correo institucional ya que no se tiene acceso a otros navegadores	Si pues se permite enviar archivos multimediales, archivos e imágenes.	No ya que no siempre se puede cargar un archivo pesado por lo que se hace uso de otros recursos.	Si, es el medio formal y con el que se deja constancia de las coordinaciones	Si ya que en el correo institucional se espera contar con los requerimientos del trabajo.	Si hago uso de estas herramientas para facilitar el trabajo en colaboración de los compañeros.	No ya que es muy limitado el correo, se requiere contar con una interacción mas activa.	Si ya que se cuenta con las herramientas necesarias para el trabajo.	Si ya que los directivos se comunican por los canales oficiales para comunicar.	Los informantes en su mayoría consideran si hace uso del correo institucional para transferir archivos para la colaboración de sus funciones.
---	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	---

12. ¿Hace uso del correo para mejorar la colaboración en el trabajo en equipo?

	Siempre, ya que es un canal autorizado para las coordinaciones	Si se emplea para la colaboración del trabajo	Si ya que permite tener un registro de la información que	Si ya que permite la conexión con todas las áreas pertinentes	Si ya que mejora la colaboración en equipo.	Si ya que se pueden crear grupo de comunicación haciendo	Si ya que permite compartir documentos y adjuntar archivos importantes	Si ya que por este medio se pueden asignar tareas y compartir enlaces	Si ya que se puede estar al tanto de las tareas, cumpliendo o con los plazos,	Si, ya que permite una comunicación en tiempo real permitiendo a los	A veces ya que se pueden encontrar restricciones de acceso a ciertos almacenamientos	Si ya que permite copiar a los miembros del equipo de trabajo, manteniendo a todos	Si ya que permite adjuntar documentos que facilita el seguimiento	Si ya que permite una comunicación entre los miembros del equipo. Que se encuentran	Si ya que supera los límites geográficos, haciendo la comunicación	Los informantes en su mayoría consideran que si hacen uso del correo para
--	--	---	---	---	---	--	--	---	---	--	--	--	---	---	--	---

			recibe o se envía			copias al correo.	para facilitar la revisión.	para apoyar el trabajo colaborativo.	dado seguimiento a los correos enviados.	miembros leer y responder los mensajes propios.	ntos en la nube.	actualizados.	o de los correos.	muchas veces en otras regiones.	ión más fluida y directa.	mejorar la colaboración en el trabajo, haciendo referencia a la transferencia de archivos.
--	--	--	-------------------	--	--	-------------------	-----------------------------	--------------------------------------	--	---	------------------	---------------	-------------------	---------------------------------	---------------------------	--

13. ¿Ha utilizado herramientas como Google Drive, repositorio digital que le permita compartir y editar información como: encuestas, formularios, registro de asistencia, entre otros para el desarrollo de competencias con sus compañeros?

Herramientas para transferir archivos digitales	De vez en cuando, según el caso lo amerite.	No debido a las limitaciones de la accesibilidad.	Si ya que son útiles para la transferencia de información.	No ya que los servidores limitan el acceso.	No ya que contamos con el correo institucional para el envío de documentos.	No ya que no se nos permite el acceso a Google Drive.	Si en ocasiones se emplearon los formularios de registro de asistencia en la virtualidad.	Si ya que proporcionan la colaboración entre compañeros en tiempo real.	A veces ya que no son canales oficiales de la organización.	Muy poco ya que se emplean solo para transferir archivos de manera mas segura.	Si ya que se emplea para compartir documentos de asistencia que faciliten el entorno digital.	Si, cuando tenemos eventos institucionales, o transferencias de archivos.	No ya que no estamos autorizados de utilizar estas herramientas que Google nos proporciona.	No ya que tenemos limitaciones en el acceso a internet. Dificultando el uso de herramientas en línea Google.	No ya que no se fomenta su aplicación en la DDC por ser de acceso limitado.	Los informantes en su mayoría consideran que no hacen uso de herramientas para transferir comunicación, ya que refieren una falta de accesibilidad a ciertos sitios web.
---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	--	---	---	---	--	---	--

14. ¿Cómo utilizas recursos activos para mejorar la eficiencia en la transferencia de archivos digitales en el trabajo?

Herramientas para transferir archivos digitales	Para realizar documentos. Se emplea para ahorrar el tiempo y optimizar los recursos.	El correo electrónico y WhatsApp para transferir archivos digitales.	Varios, como formatos ZIP para comprimir archivos, o RAR para reducir el tamaño, facilitando la carga y la descarga.	Se emplea para las coordinaciones de las entregas de los documentos.	Mediante archivos adjunto en los correos electrónicos o adjuntos en los informes emitidos.	We transfer, herramienta que se utiliza mi área para la transferencia de grandes archivos que cuentan cargar y descargar.	Si lo empleo para las coordinaciones del trabajo con el equipo.	Si, ya que permite descargar archivos de la nube y compartir con distintos de usuarios.	Si para escaneos de documentos en archivo PDF.	Si utilizo los recursos activos, tanto para la elaboración de documentos como la transferencia de los archivos según sea el caso.	Si, para facilitar la comunicación entre las distintas áreas de trabajo.	Si, siempre para la transferencia directa que documento empleando la tecnología para facilitar estos mecanismos.	Se hace uso para la transferencia de requerimientos que deben ser remitidos por la nube para lograr llegar a las distintas regiones de donde se comunican.	Si para mejorar la transferencia de archivos digitales.	Se emplea la tecnología para transferir archivos que facilitan la colaboración.	Los informantes en su mayoría consideran que si hace uso de herramientas para transferir archivos, facilitando la colaboración en la jornada laboral.
---	--	--	--	--	--	---	---	---	--	---	--	--	--	---	---	---

Tabla 4: Recursos interactivos

Recursos interactivos.																
Códigos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	SINTESIS
15. ¿Ha hecho uso de herramientas digitales para videoconferencia como Google Meet o Zoom en la DDC, para las coordinaciones institucionales?																
	Si, eso se ha usado en trabajo remoto. Ya que la distancia habilito nuevos métodos de comunicación.	Si se emplean para colaborar con otras regiones que necesitan mantener activa conectividad en sus gestiones.	Si en la virtualidad se han usado mas estos recursos.	En ocasiones ya que las videoconferencias solo participan los jefes de área.	Si para la organización del trabajo. Se realiza las reuniones meet.	Si se emplea para las coordinaciones con otras sedes como Lima.	Interinstitucionales, si. Permitiendo las reuniones virtuales desde distintas ciudades.	Si se utilizan estas herramientas para las coordinaciones con el equipo y las distintas áreas.	Si se han empleado mucho durante la pandemia, organizando el trabajo remoto.	Si, para informes orales en los procesos PAD (Procedimientos Administrativos Disciplinarios)	Si se emplea, para la colaboración fluida en tiempo real desde cualquier punto de acceso.	Si siempre sobre todo en tiempos de pandemia.	Si se han empleado o ya que cuentan con funciones que permiten mejorar las reuniones virtuales.	Si ya que permiten la participación desde cualquier ubicación, sin la necesidad del desplazamiento, para trabajos remotos.	Durante la pandemia se convirtió en una excelente forma de reunir el equipo de trabajo. Facilitando la toma de decisiones y resolver problemas en la agenda.	Los informantes en su mayoría consideran que si se emplea sistema de mensajería como las videoconferencias que refieren tuvieron su auge en temporada de pandemia.
16. ¿Qué sistemas de mensajería electrónica utilizas para comunicarte con tus compañeros de trabajo y supervisores en la DDC?																
Sistemas de mensajería electrónica	Los más frecuentes son el correo electrónico y verbalmente	El WhatsApp y correo electrónico son los que empleo con mayor frecuencia	Utilizo mayormente el WhatsApp y correo electrónico	Correo electrónico, Sistema de Gestión Documental y WhatsApp	El Whatsapp para comunicarnos con los compañeros de área.	En algunas ocasiones el Zoom, meet, para gestionar con tras instituciones.	Yo suelo usar Outlook para comunicarme con los compañeros.	Suelo utilizar el correo institucional que la organización proporciona	Suelo utilizar el correo institucional para las comunicaciones	Se utiliza el correo institucional ya que es un medio oficial.	Correo electrónico institucional	Correo institucional, personal y en algunos casos WhatsApp	En mi caso solo utilizo el correo electrónico para comunicarnos con el compañero de trabajo o supervisores	Se utiliza la mensajería del correo electrónico y el WhatsApp para la comunicación personal.	Se utiliza el correo institucional y el WhatsApp para algo mas personal.	Los informantes en su mayoría consideran que los sistemas de mensajería mas utilizado es el correo institucional y en menos proporción el WhatsApp para algo mas personal.
17. ¿Ha hecho uso de servicio de mensajes corta o también llamados SMS para el desarrollo de competencias con sus compañeros?																
	En la jornada laboral no, ya que contamos con otros métodos de	Si en algunas ocasiones. Para enviar un mensaje de manera directa.	Si en algunas ocasiones se ha empleado de manera directa.	Si a veces se ha empleado para la coordinación con otros.	No ya que no está considerado en el trabajo.	Si pues presenta mensajes cortos para la coordinación.	No ya no está permitido en el trabajo.	No al no ser permitido en la institución	A veces, puesto que se puede comunicar de manera corta y rápida.	Si, mensajería instantánea de WhatsApp	No ya que tenemos el correo para las comunicaciones.	A veces ya que la red se satura.	Si en ocasiones debido a la congestión de la red.	No ya se puede manejar mejor el WhatsApp.	No utilizo el SMS, prefiero llamar directamente, para coordinar.	Los informantes en su mayoría consideran que no hace uso de los SMS y hacen referencia al uso de

	comunicarnos.															WhatsApp para coordinaciones más directas.
18. ¿Ha hecho uso de servicio de mensajes en WhatsApp para el desarrollo de competencias con sus compañeros?																
	Si ha realizado para recordar los informes que se debe presentar (personal)	Si en algunas ocasiones ya que se puede utilizar para mandar mensajes cortos e inmediatos	Si en algunas ocasiones para coordinaciones	Si, en algunas ocasiones para recordar algunos pendientes.	Si en ciertas ocasiones para mantener la coordinación con los compañeros de área	Si para el envío de información relevante que requiere ser atendido de inmediato.	No, ya que no se tiene acceso al WhatsApp web.	Si en ocasiones para coordinar de manera directa y personal.	Si de manera directa y personal. No se pueden crear grupos de trabajo.	Si, a veces ya que no esta permitido.	Si debido a la inmediates que presenta para las coordinaciones.	En algunos casos, ya que no es un mecanismo oficial.	Si en ocasiones suelen tardar en llegar, pero se debe a la red.	Si para compartir archivos, videos, ubicación, entre otros.	Si ya que los mensajes pueden ser entregados de forma rápida, o llamados tiempo real.	Los informantes en su mayoría consideran que si han empleado el WhatsApp como sistemas de mensajería electrónica
19. ¿Ha hecho uso de mensajería electrónica para mejorar la eficiencia en la comunicación en el trabajo?																
	Si el correo electrónico institucional como apoyo del trabajo.	Si en ocasiones debido a la congestión de la red.	Si, ya que ayuda a compartir archivos, enlaces, información, etc.	Si, ya que es de fácil uso y se permite en el entorno laboral.	Siempre, ya que permite redactar y enviar mensajes escritos, adjuntando lo pertinente al caso.	Si, ya que permite responder y mantener una interacción con el seguimiento de los casos.	Si, ya que permite hacer el envío de archivos adjuntos como documentos, entre otros.	Si, ya que se hace fácil enviar archivos adjuntos para el sustento de muchos documentos	Si, ya que se hace sencillo enviar y recibir correos con requerimientos.	Si, para coordinaciones que requieren ser formales.	No ya que es una forma más formal.	Siempre ya que se emplea para enviar y recibir documentación especifica por resolver.	Si es muy necesario ya que por medio de ello se hacen envío de fotos, videos, archivos, etc.	Si ya que por ellos se comunican con nosotros. Al ser un formato oficial.	Si ya que se pueden escanear documentos y ser enviados por el correo institucional.	Los informantes en su mayoría consideran que hacen uso de la mensajería electrónica que permite una comunicación más eficiente en el desarrollo de sus funciones.
20. ¿Qué sistemas de mensajería electrónica utilizas con mayor frecuencia en tu trabajo diario en la empresa?																
	Correo institucional y el SGD, por las restricciones del navegador.	Se emplea el correo, teléfono, WhatsApp y el SGD.	Empleo más el WhatsApp y correo electrónico	Con mayor frecuencia el WhatsApp y el correo.	Se utiliza más el correo y WhatsApp para coordinaciones.	El Correo electrónico institucional.	El Outlook, y el SGD	El Correo y WhatsApp	Con mayor frecuencia el correo electrónico	Por mi área el correo electrónico institucional	El WhatsApp y el correo institucional	Diariamente el correo institucional y el SGD	Con mayor frecuencia a el WhatsApp y el correo institucional.	El correo y el SGD, con mayor frecuencia en el trabajo. Y pocas veces el WhatsApp	Se emplea el correo de forma formal y el WhatsApp para acuerdos o cosas puntuales.	Los informantes en su mayoría consideran que emplea más el correo como un sistema de mensajería electrónica, sin embargo, también el WhatsApp.
21. ¿Es posible acceder a foros o recursos asincrónicos que permitan las interacciones grupales al acceden a material instrucción al multimedia (videos, audios, imágenes)?																
Sistema de edición de	En mi caso no. Eso lo	No se han implement	No creo que falta la	Si, ya que contamos con	No ya que solo se	Si ya que contamos	Si ya que siempre nos	Si ya que tenemos	No se emplea en	No, ya que existen	No contamos	Si, siempre los	Creo que se deben	No se cuenta con	No hacemos	Los informantes

texto electrónico o multimedia y sistema de foro electrónico	utilizan los jefes de área.	ado foros para la participación de los trabajadores.	participación en el uso de foros de la organización, donde se puedan plasmar conocimientos, dudas o consultas.	acceso al aula Virtual de la DDC, desde Moodle.	emplea el SIGA-WEN, SGD, el correo Outlook.	con un aula virtual donde se publica material sobre la institución	están compartiendo material que crear para la institución.	acceso para el control de asistencia.	el desarrollo de las actividades.	políticas de restricciones.	con sitios intranet, foros o blogs	empleamos	de incorporar foros de consultas	foro ni recursos asincrónicos.	uso de esos recursos en las funciones.	en su mayoría consideran que no cuentan con foro o recursos asincrónicos. Indicando que algunos tienen conocimiento del acceso al aula virtual de tienen disponible.
--	-----------------------------	--	--	---	---	--	--	---------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	-----------	----------------------------------	--------------------------------	--	--







ÁNALISIS CUALITATIVO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrador de códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Expo... Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista Feedback & Help

Nuevo: Crear códigos, Nueva carpeta, Crear código inteligente, Crear grupo, Crear grupo inteligente, Crear instantánea, Duplicar códigos, Renombrar, Eliminar.

Administrar: Editar comentario, Editar código inteligente, Abrir administrador de grupos, Cambiar color, Fusionar códigos, Dividir.

Explorar & Analizar: Mostrar en la red, Buscar & Codificar, Frecuencias de palabras, Conceptos.

Explorador del proyecto:
 

- ÁNALISIS CUALITATIVO
  - Documentos (1)
  - Códigos (12)
  - Memos (0)
  - Redes (1)
    - Grupos de documentos (0)
    - Grupos de códigos (4)
    - Grupos de memos (0)
    - Grupos de redes (0)
    - Transcripciones de multimedia (0)

Administrador de códigos:
 

- Buscar grupos de códigos
- Buscar entidades

Grupos de códigos	Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
Herramientas de comunica... (3)	● Ascendentes	15	0	[Tipo de Comunicación]
Recursos activos (3)	● Correo	15	0	[Herramientas de comunicación]
Recursos interactivos (2)	● Descendentes	15	0	[Tipo de Comunicación]
Tipo de Comunicación (4)	● Documentos oficiales	15	0	[Herramientas de comunicación]
	● Formal e informal	15	0	[Tipo de Comunicación]
	● Herramientas de produc...	45	0	[Recursos activos]
	● Herramientas para trans...	30	0	[Recursos activos]
	● Herramientas para trans...	30	0	[Recursos activos]
	● Horizontales	15	0	[Tipo de Comunicación]
	● Redes Sociales	15	0	[Herramientas de comunicación]
	● Sistema de edición de te...	15	0	[Recursos interactivos]
	● Sistemas de mensajería...	90	0	[Recursos interactivos]

Comentario: Seleccione un elemento para mostrar su comentario.

Diagrama Vista previa Comentario

Distribución de códigos por documentos

12 códigos

}

ÁNALISIS CUALITATIVO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Administrar códigos

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Expo... Herramientas Ayuda Códigos Buscar & Filtrar Herramientas Vista Feedback & Help

Crear códigos Nueva carpeta Crear grupo Crear código inteligente Crear grupo inteligente Duplicar códigos Renombrar Eliminar Editar comentario Editar código inteligente Abrir administrador de grupos Cambiar color Fusionar códigos Dividir Mostrar en la red Buscar & Codificar Frecuencias de palabras Conceptos

Nuevo Administrar Explorar & Anal

Explorador del proyecto

re-des Tipo de Comunicación

Administrador de códigos

D 1: TRABAJO DE CAMPO Tipo de Comunicación

Buscar

Buscar grupos de códigos

Buscar entidades

ÁNALISIS CUALITATIVO

- Documentos (1)
- Códigos (12)
- Memos (0)
- Redes (1)
  - Grupos de documentos
  - Grupos de códigos
  - Grupos de memos
  - Grupos de redes
  - Transcripciones de audio

Comentario:

Seleccione un elemento para comentar

12 códigos 4 códigos

Grupos de códigos

- Herramientas de comunicación (3)
- Recursos activos (3)
- Recursos interactivos (2)
- Comunicación (4)

Mostrar códigos en grupo Tipo de Comunicación

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
● Herramientas de comunicación	15	0	[Tipo de Comunicación]
● Recursos activos	15	0	[Tipo de Comunicación]
● Recursos interactivos	15	0	[Tipo de Comunicación]
● Comunicación	15	0	[Tipo de Comunicación]

Diagrama Vista previa Comentario

Distribución de códigos por documentos

ÁNALISIS CUALITATIVO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Herramientas de red

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Red Nodos Exportar Vista Feedback & Help

Crear un derivado de la red | Crear códigos | Crear grupo | Editar comentario de red | Abrir red | Editar comentario de la entidad | Renombrar la entidad | Color | Crear vínculo | Desvincular | Invertir vínculo | Administrador de relaciones | Rutas | Diseño | Ajustar a la ventana | Comentarios | Mostrar conexiones có...

Nuevo Red Entidades Vínculos Presentación/Estilo

Explorador del proyecto

- ÁNALISIS CUALITATIVO
  - Documentos (1)
  - Códigos (12)
  - Memos (0)
  - Redes (1)**
    - Grupos de documentos (0)
    - Grupos de códigos (4)
    - Grupos de memos (0)
    - Grupos de redes (0)
    - Transcripciones de multimedia (0)

Comentario: Seleccione un elemento para mostrar su comentario

Administrador de redes Tipo de Comunicación

```
graph TD; A[Tipo de Comunicación] -.- B[Ascendentes]; A -.- C[Descendentes]; A -.- D[Formal e informal]; A -.- E[Horizontales];
```

ATLAS.ti 150%

ÁNALISIS CUALITATIVO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Red Nodos Exportar Vista Feedback & Help

Guardar Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo Editar comentario de red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Crear vínculo Desvincular Invertir vínculo Administrador de relaciones Rutas Diseño Ajustar a la ventana Comentarios Mostrar conexiones

Explorador del proyecto

- ÁNALISIS CUALITATIVO
  - Documentos (1)
  - Códigos (12)
  - Memos (0)
  - Redes (1)
  - Grupos de documentos (0)
  - Grupos de códigos (4)
  - Grupos de memos (0)
  - Grupos de redes (0)
  - Transcripciones de multimedia (0)

Herramientas de comunicación

```
graph TD; Correo[Correo] -.- Herramientas[Herramientas de comunicación]; Herramientas -.- Redes[Redes Sociales]; Herramientas -.- Documentos[Documentos oficiales];
```

Comentario: Seleccione un elemento para mostrar su comentario

ATLAS.ti 150%

Guardar Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo

Editar comentario de red Red

Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Entidades

Crear vínculo Desvincular Invertir vínculo Administrador de relaciones Vínculos

Rutas Diseño Ajustar a la ventana Presentación/Estilo

Comentarios Mostrar conexiones

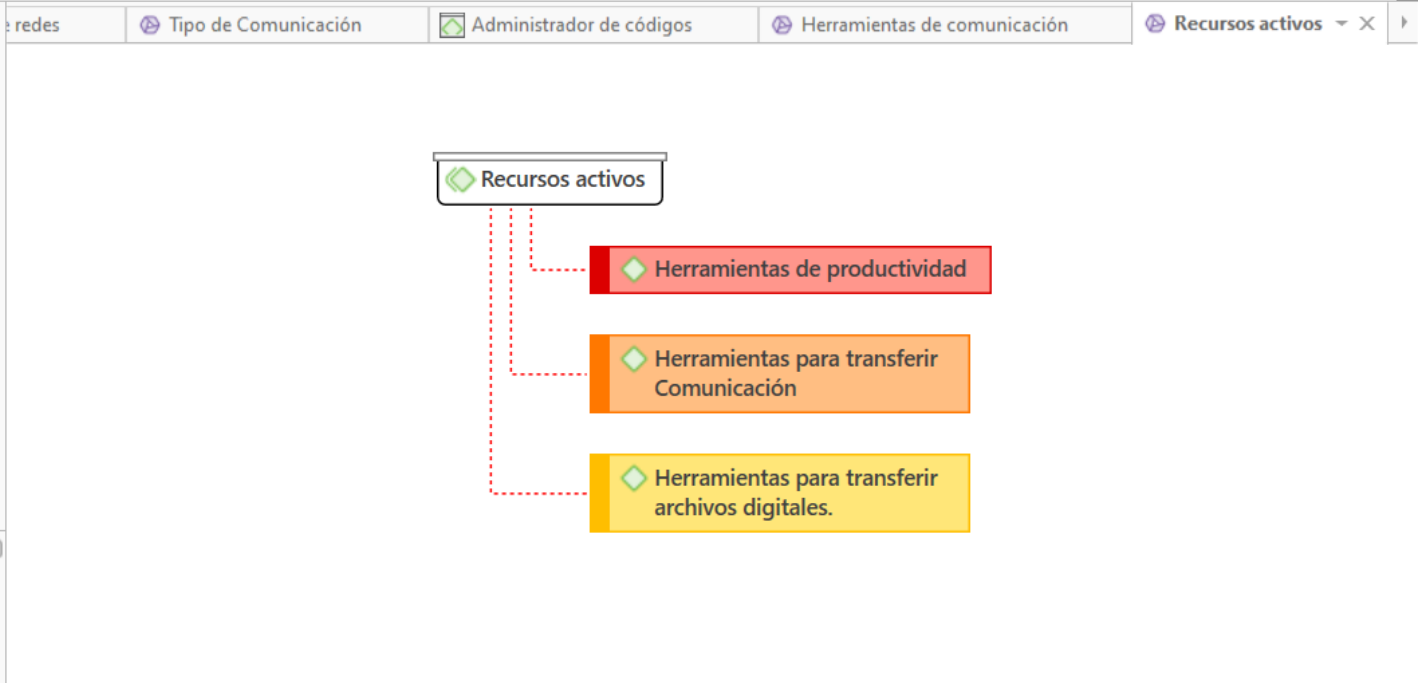
Explorador del proyecto

Buscar

- ÁNALISIS CUALITATIVO
  - Documentos (1)
  - Códigos (12)
  - Memos (0)
  - Redes (1)
  - Grupos de documentos (0)
  - Grupos de códigos (4)
  - Grupos de memos (0)
  - Grupos de redes (0)
  - Transcripciones de multimedia (0)

Comentario:

Seleccione un elemento para mostrar su comentario



ÁNALISIS CUALITATIVO - ATLAS.ti - Versión de prueba

Archivo Inicio Buscar & Codificar Analizar Importar & Exportar Herramientas Ayuda Red Nodos Exportar Vista Feedback & Help

Guardar Crear un derivado de la red Crear códigos Crear grupo Editar comentario de red Red Abrir red Editar comentario de la entidad Renombrar la entidad Color Entidades Crear vínculo Desvincular Invertir vínculo Administrador de relaciones Vínculos Rutas Diseño Ajustar a la ventana Presentación/Estilo Comentarios Mostrar conexiones

Explorador del proyecto

- ÁNALISIS CUALITATIVO
  - Documentos (1)
  - Códigos (12)
  - Memos (0)
  - Redes (1)
  - Grupos de documentos (0)
  - Grupos de códigos (4)
  - Grupos de memos (0)
  - Grupos de redes (0)
  - Transcripciones de multimedia (0)

Comentario: Seleccione un elemento para mostrar su comentario

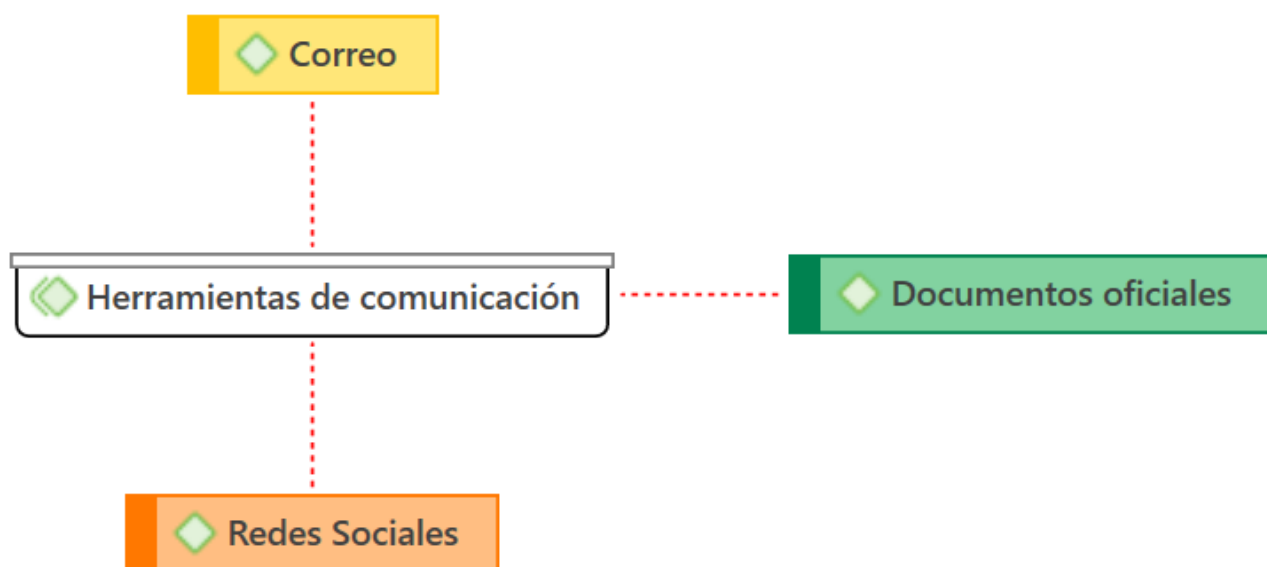
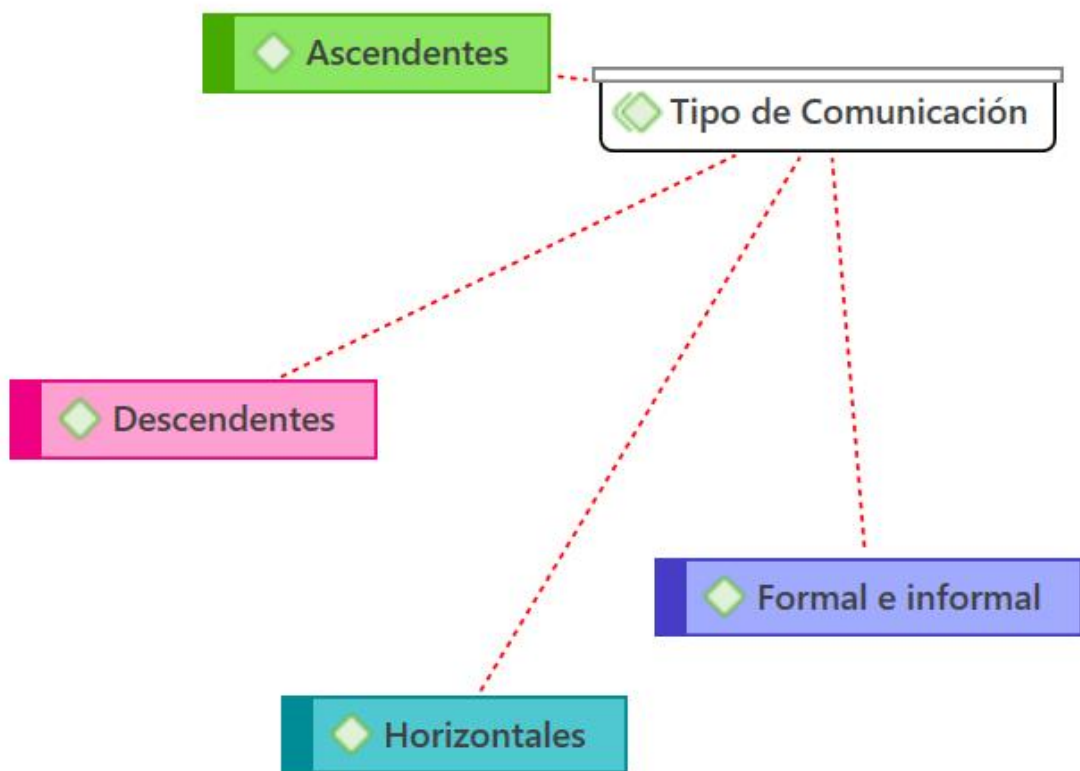
Administrador de códigos Herramientas de comunicación Recursos activos Recursos interactivos

Recursos interactivos

- Sistemas de mensajería electrónica.
- Sistema de edición de texto electrónico y sistema de foro electrónico

ATLAS.ti 125%





◊ Recursos activos

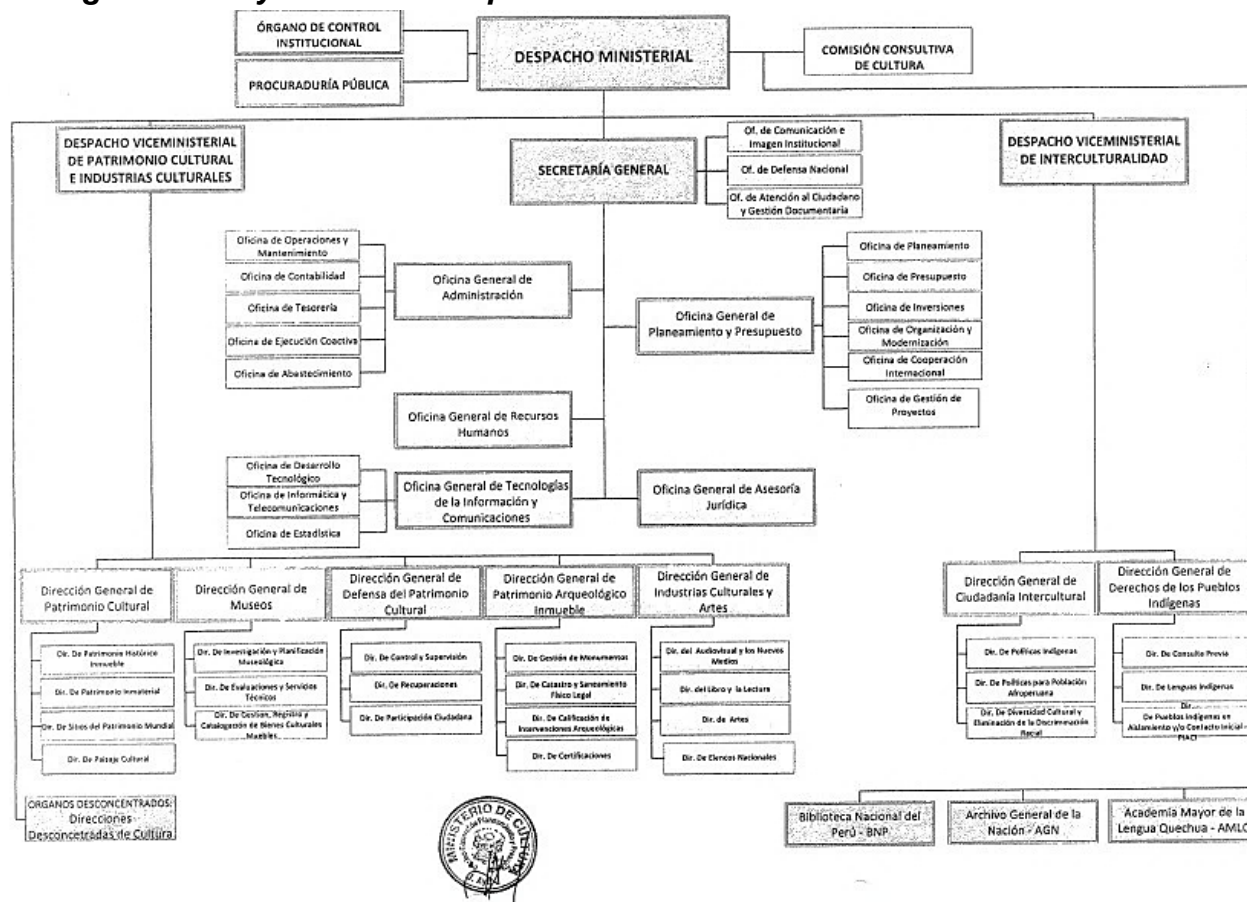
- ◊ Herramientas de productividad
- ◊ Herramientas para transferir Comunicación
- ◊ Herramientas para transferir archivos digitales.

◊ Recursos interactivos

- ◊ Sistemas de mensajería electrónica.
- ◊ Sistema de edición de texto electrónico y sistema de foro electrónico

Figura 5

**ROF Reglamento de Organización y Funciones implementado en el 2011**



Nota: Fuente sitio web de la Dirección de Desconcentrada del ministerio de cultura de la región La Libertad:

<https://ddclalibertad.gob.pe/>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELIZ LLUNCOR OSCAR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Uso de las TIC como herramientas de comunicación interna en una entidad adscrita al Ministerio de Cultura, La Libertad, 2023.", cuyo autor es PRADO DIAZ MARIA BELEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 22 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELIZ LLUNCOR OSCAR EDUARDO <b>DNI:</b> 45841580 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9155-1710	Firmado electrónicamente por: OVELIZ el 07-08- 2023 20:50:29

Código documento Trilce: TRI - 0610436