

UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación



TESIS

Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la gestión de las Comunicaciones.

PRESENTADO POR: Bach. Mogollón Chumpitaz Carlos Gregorio

Línea de Investigación de la Universidad: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Línea de Investigación de la Escuela Profesional : Gestión de Sistemas de Información Organizacional

**Para Optar Título Profesional de:
Ingeniero de Sistemas y Computación**

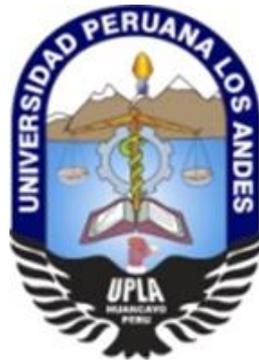
HUANCAYO - PERÚ

2019

UNIVERSIDAD PERUANA DE LOS ANDES

FACULTAD DE INGENIERIA

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas y Computación



TESIS

Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la gestión de las Comunicaciones.

PRESENTADO POR: Bach. Mogollón Chumpitaz Carlos Gregorio

**Para Optar Título Profesional de Ingeniero de
Sistemas y Computación**

HUANCAYO - PERÚ

2019

Asesor

**: PHD. Dr. Ing. Guillen Valle Oscar Rafael
Mg. Santibañez Calderón Carla María**

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mi esposa Roció, a quien doy gracias por todo su apoyo, el amor que me entrega y a pesar de mi ausencia, indiferencia, mis comportamientos errados, permanece a mi lado, apoyándome de manera incondicional, ella me brindo todo lo necesario para darme el impulso para estudiar esta carrera (me dio a mis 4 hijos); Karla, Leonardo, Kamila y Luis, sin ella y ellos no habría tenido sentido estudiar esta carrera y obtener esta titulación, no habría tenido sentido querer superarme, a ellos que son mi mundo, un mundo que amo mucho y no deseo perder, ahora que acabe esta carrera, que fue una meta profesional, me trazo otra meta que es, ser mejor persona, y mejorar cada día, ser mejor esposo, mejor hijo, mejor padre, mejor hermano.

Dedico esta tesis a mis padres, Carlos, Mercedes (lola), mis hermanos Marcos y Geovanna, quienes fueron mi apoyo, motivándome a continuar, preguntándome contantemente como van mis estudios, preocupándose en que yo no renuncie a mis sueños, entendiendo mi ausencia de visitas, ausencia de reuniones familiares, este logro se los dedico a todos ellos quienes yo sé, que se sienten orgullosos de mis logros y comparten mis deseos de superación, comparten mis sueños y mi felicidad.

Agradecimientos

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres Carlos y Mercedes que, sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi esposa Roció, mi hermano Marcos, que con sus consejos, apoyo, me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado durante esta etapa de estudio.

Finalmente a mis amigos de la universidad, porque cada uno con sus valiosas aportaciones hicieron posible este proyecto y por la gran calidad humana que me han demostrado con su amistad.

CONFORMIDAD DE LOS JURADOS

Presidente
Dr. Torres Lopez Casio Aurelio

Primer Jurado

Segundo Jurado

Tercer Jurado

Secretario Docente
Mg. Carlos Canales Miguel Ángel

Índice de Contenidos

Dedicatoria	5
Agradecimiento	6
Hoja de Conformidad	7
Índice de contenidos	8
Índice de tablas y figuras	10
Resumen	13
Abstract	13
Introducción	14
Capítulo I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	24
1.2.1. Problema General	23
1.2.2. Problemas Específicos	23
1.3. Justificación	23
1.3.1. Social o practica	23
1.3.2. Metodológica	23
1.4. Delimitaciones	24
1.4.1 Delimitación Espacial	24
1.4.2 Delimitación Social	25
1.4.3 Delimitación Temporal	25
1.4.4 Delimitación Económica	26
1.5. Limitaciones	26
1.5.1 Falta de Acceso a la Información	26
1.5.2 Falta de Compromiso del Personal	26
1.6. Objetivos de la Investigación	26
1.6.1. Objetivo General	26
1.6.2. Objetivos Específicos	26
Capítulo II. MARCO TEORICO	27
2.0. Marco Teórico	27
2.1. Antecedentes	27
2.2. Marco Conceptual	43
2.3. Definición términos	88

2.4.	Hipótesis	94
2.4.1.	Hipótesis General	94
2.4.2.	Hipótesis Especificas	94
2.5.	Variables	94
2.5.1.	Definición conceptual de la variable	94
2.5.2.	Definición operacional de la variable	94
2.5.3.	Operacionalizacion de la variable	96
	Capítulo III. METODOLOGIA	99
3.1.	Método de investigación	99
3.2.	Tipo de investigación	100
3.3.	Nivel de investigación	101
3.4.	Diseño de investigación	101
3.5.	Población y muestra	102
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	104
3.7.	Procesamiento de la información	104
3.8.	Técnicas y análisis de datos	105
	Capítulo IV. RESULTADOS	106
	Capítulo V. DISCUSION DE RESULTADOS	149
	Conclusiones	151
	Recomendaciones	154
	Referencias Bibliográficas	156
	Anexos	159
	Anexo A. Matriz de consistencia	160
	Instrumentos	161
	Gráfico de la Metodología	163
	Declaración de Autoría	164
	Datos de Prueba Piloto Hipótesis General	165
	Datos de Prueba Piloto Hipótesis Especifica 1	166
	Datos de Prueba Piloto Hipótesis Especifica 2	167
	Datos de Prueba Piloto Hipótesis Especifica 3	168
	Documentos para validar instrumentos	169
	Carta de presentación	170
	Definición conceptual de las variables y dimensiones	171

Matriz de operacionalización de variables	172
Certificado de validez de contenido del instrumento	173

Índice de Tablas y Figuras

Tabla N° 01 Grupos de procesos de la Dirección de Proyectos	48
Tabla N° 02 Operacionalización de Variables	96
Figura N° 01 Ciclo de la Metodología	100
Tabla N° 03 Resumen de procesamiento de casos	106
Tabla N° 04 Estadísticas de fiabilidad	106
Tabla N° 05 Interpretación de Fiabilidad	107
Figura N° 02 Grafico de Campana	107
Tabla N° 06 Resumen de procesamiento de casos	108
Tabla N° 07 Descriptivos	108
Tabla N° 08 Pruebas de normalidad	109
Figura N° 03 Grafico de Campana	110
Figura N° 04 Grafico Q-Q Normal de Diferencia	112
Figura N° 05 Grafico Q-Q Normal sin tendencia de Diferencia	112
Tabla N° 09 Estadísticos	113
Tabla N° 10 PRETEST (Agrupada)	114
Figura N° 06 Pretest (Agrupada)	115
Tabla N° 11 POSTEST	115
Figura N° 07 Pretest (Agrupada)	116
Tabla N° 12 Estadísticas de muestras emparejadas	116
Tabla N° 13 Correlaciones de muestras emparejadas	117
Tabla N° 14 Prueba de muestras emparejadas	117
Figura N° 08 grafico de cajas	118
Hipótesis Especifica 1	119
Tabla N° 15 Resumen de procesamiento de casos	119
Tabla N° 16 Estadísticas de fiabilidad	119
Tabla N° 17 Interpretación de Fiabilidad	119
Figura N° 09 grafico de campana	120

Tabla N° 18 Resumen de procesamiento de casos	120
Tabla N° 19 Descriptivos	120
Tabla N° 20 Pruebas de normalidad	122
Figura N° 10 Grafico Q-Q normal de Diferencia	122
Figura N° 11 Grafico Q-Q normal sin tendencia de Diferencia	123
Tabla N° 21 Estadísticos	123
N° 22 PRETEST (Agrupada)	124
Figura N° 12 Pretest (Agrupada)	124
Tabla N° 23 POSTEST (Agrupada)	125
Figura N° 13 Pretest (Agrupada)	126
Tabla N° 24 Estadísticas de muestras emparejadas	126
Tabla N° 25 Correlaciones de muestras emparejadas	127
Tabla N° 26 Prueba de muestras emparejadas	127
Figura N° 14 Grafico de Cajas	128
Hipótesis Especifica 2	129
Tabla N° 27 Resumen de procesamiento de casos	129
Tabla N° 28 Estadísticas de fiabilidad	129
Tabla N° 29 Interpretación de Fiabilidad	129
Figura N° 15 Grafico de Campana	130
Tabla N° 30 Resumen de procesamiento de casos	130
Tabla N° 31 Descriptivos	131
Tabla N° 32 Pruebas de Normalidad	132
Figura N° 16 Grafico Q-Q normal de Diferencia	133
Figura N° 17 Grafico Q-Q normal sin tendencia de Diferencia	133
Tabla N° 33 Estadísticos	134
Tabla N° 34 Pretest (Agrupada)	135
Figura N° 18 Pretest (Agrupada)	135
Tabla N° 35 Postest (Agrupada)	136
Figura N° 19 Postest (Agrupada)	136
Tabla N° 36 Estadísticas de muestras emparejadas	137
Tabla N° 37 Correlaciones de muestras emparejadas	137
Tabla N° 38 Prueba de muestras emparejadas	138

Figura N° 20 Grafico de Cajas	138
Hipótesis Especifica 3	139
Tabla N° 39 Resumen de procesamiento de casos	139
Tabla N° 40 Estadísticas de fiabilidad	139
Tabla N° 41 Interpretación de Fiabilidad	139
Figura N° 21 Grafico de Campana	140
Tabla N° 42 Resumen de procesamiento de casos	140
Tabla N° 43 Descriptivos	141
Tabla N° 44 Pruebas de normalidad	142
Figura N° 22 Grafico de Q-Q normal de Diferencia	142
Figura N° 23 Grafico de Q-Q normal sin tendencia de Diferencia	143
Tabla N° 45 Estadísticos	143
Tabla N° 46 PRETEST (Agrupada)	144
Figura N° 24 Pretest (Agrupada)	145
Tabla N° 47 POSTEST (Agrupada)	145
Figura N° 25 Postest (Agrupada)	146
Tabla N° 48 Estadísticas de muestras emparejadas	146
Tabla N° 49 Correlaciones de muestras emparejadas	147
Tabla N° 50 Prueba de muestras emparejadas	147
Figura N° 26 Grafico de Cajas	148

Resumen

El presente trabajo de investigación, tuvo como problema general ¿De qué forma la aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejorará la gestión de las comunicaciones?, se titula “Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la gestión de las comunicaciones”; el objetivo general fue comprobar de qué forma Aplicación del Project Management Body Of Knowledge mejora en la gestión de las comunicaciones de la SUNARP; la hipótesis general fue, La aplicación del Project Management Body of Knowledge mejora la gestión de las comunicaciones de la SUNARP. Respecto al método general, fue hipotético deductivo, el enfoque fue cuantitativo, la estadística fue no paramétrica, el tipo de investigación fue aplicada, el diseño fue experimental de la sub-dimensión pre experimental, el nivel fue explicativo, el tipo de muestreo fue no aleatorio, la población general 98, la población de estudio 40, y la muestra fue de 28.

Se concluyó que, con la “Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la gestión de las comunicaciones” se logró una mejora de 18.3%, este resultado demuestra que si existe una mejora en la gestión de las comunicaciones de la SUNARP, asimismo esta mejora continuara incrementando dado que al haber aplicado la gestión de las comunicaciones, esto entra en un proceso de mejora continua y una retroalimentación del proceso.

Palabras Clave: Gestión, Comunicaciones, Project Managment Body of Knowledge

Abstract

The present research work had, as a general problem, how will the application of the Project Management Body of Knowledge improve communications management, it is entitled “Application of the Project Management Body Of Knowledge, to improve communications management” ; The overall objective was to verify how Application of the Project Management Body Of Knowledge improves communications management of SUNARP; the general hypothesis was, The application of the Project Management Body of Knowledge improves the communications management of the SUNARP. It was concluded that, with the “Application of the Project Management Body Of Knowledge, to improve communications management” an improvement of 18.3% was achieved, this result shows that if there is an improvement in the management of communications of the SUNARP, likewise This improvement will continue to increase since having applied communications management, this goes into a process of continuous improvement and feedback of the process.

Introducción

El tema de investigación “*Aplicación del Project Management Body of Knowledge para mejorar la gestión de las comunicaciones*”, es una motivación propia a fin de lograr resultados significativos en las metas y objetivos de la SUNARP; debo precisar que, para el presente proyecto se ha utilizado la norma internacional **IEEE** para ingeniería de sistemas, se ha hecho uso del software de automatización de citas **Zotero**, y como procesador de textos el **Microsoft Word 2013** nivel avanzado.

El presente trabajo de investigación es inédito y se planteó para solucionar los problemas de la gestión de las comunicaciones en la SUNARP.

La presente tesis de investigación se efectuó teniendo en consideración el vínculo existente entre la gestión de las comunicaciones y los proyectos de desarrollo de sistemas en la SUNARP (Súper Intendencia Nacional de los Registros Públicos) del Perú en el año 2019.

Para los avances del presente trabajo de investigación, se han efectuado inspecciones de literatura de todo el mundo, así como también literatura nacional, logrando así la creación del marco teórico.

Se aplicaron diferentes herramientas tecnológicas y aplicativos de navegación, teniendo presente todas las dimensiones de nuestros inconvenientes de estudio, para la recolección de datos y la elaboración de los diversos documentos.

La presente tesis ha sido dividida en 5 capítulos:

En el Capítulo I, se ha detallado todos los aspectos de las circunstancias que atraviesa la SUNARP en el aspecto comunicacional, y se ha efectuado una perspectiva abstracta a fin de ver la circunstancia desde numerosos puntos de vista, con ello se ha efectuado el planteamiento del problema y se ha efectuado la formulación del problema general y los problemas específicos; asimismo se ha efectuado la justificación, delimitaciones y objetivos del proyecto.

El Capítulo II, el cual corresponde al marco teórico, en el mismo se han expuesto los antecedentes, tanto los antecedentes nacionales como también los antecedentes internacionales, logrando obtener investigaciones efectuadas en otras instituciones, en las cuales se ha efectuado investigaciones semejantes al presente proyecto, de los mismos se ha podido afianzar la presente investigación, asimismo se brinda el marco teórico de las

variables de mi investigación, variable independiente, variable dependiente, así como también la hipótesis.

El Capítulo III, corresponde a la metodología de la investigación, y se detalla de forma descriptiva como se ha aplicado la metodología de la presente investigación, detallando el procedimiento, paradigma (positivista), tipo (aplicada), diseño (pre experimental), método (hipotético deductivo), técnicas y análisis de datos, población y muestra.

El Capítulo IV, corresponde a los resultados estadísticos obtenidos (pruebas de fiabilidad, pruebas de normalidad, resultados de gráficos de cajas) en el presente proyecto, se ha creado todas las pruebas de datos, para la hipótesis general y las hipótesis específicas, para lo cual se utilizó el programa SPSS25 de IBM.

El Capítulo V, corresponde a la discusión de los resultados, se efectuó una evaluación comparativa del presente proyecto con otros proyectos de similares características, esto con la finalidad de ubicar concordancias con los resultados obtenidos, consecuentemente se ha podido identificar concordancias con el presente proyecto, lo cual afianza la validez de mi proyecto de investigación.

Finalmente, presento mis conclusiones, brindando los detalles de las pruebas efectuadas, para la hipótesis general y las hipótesis específicas, las mismas que demuestran la validez de mi investigación; asimismo, presento recomendaciones hacia la jefatura de la SUNARP, recomendaciones hacia la OGTI (Oficina General de Tecnología de la Información), las referencias bibliográficas y los anexos.

Bach. Carlos Gregorio Mogollon Chumpitaz

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Planteamiento de del Problema

La SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) es un organismo descentralizado autónomo de sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, tiene entre sus primordiales funciones y atribuciones el de dictar las reglas y normas técnico - registrales de los registros públicos que tienen dentro el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que constituyen el Sistema.

La SUNARP es la responsable de asegurar la seguridad de lo registrado (Seguridad Jurídica) en el Perú, de los diversos tipos de registros (Predios, Jurídicas, Transportes, Personas Naturales, Aeronaves, Embarcaciones, Minas, Mobiliario de Contratos), todos estos tipos de registros tiene un sistema informático, el cual le otorga el sustento tecnológico para el alojamiento de su información especial. La SUNARP tiene 59 Oficinas Registrales en todo el país divididas en 14 zonas registrales, cada Zona Registral es autónoma en su Gestión Administrativa y económica, La SUNARP al formar parte del Ministerio de Justicia y siendo un ente rector está todo el tiempo sujeto a cambios de estatutos, reglas, normatividad y también a la conformación de nuevos tipos de registros jurídicos, estas cambios de aspecto normativo legal originan modificaciones en los procesos registrales, así como en los sistemas de información.

Gracias a la extensa variedad de sistemas de información, registros jurídicos, procesos, subprocesos, y ya que, cada Zona Registral tiene autonomía administrativa, se ha identificado la problemática de carencia de comunicación entre las distintas Zonas Registrales, dando lugar al desconocimiento de las recientes normas, procesos nuevos, o lanzamiento de actualizaciones nuevas de los aplicativos; de igual modo, se ha identificado que la sede central de la SUNARP desconoce varios de los procesos operativos que se ejecutan en las distintas Zonas Registrales o los proyectos de tecnología que efectúan y no están alineados con los objetivos de la institución.

En el mundo de hoy, la información tomó mucha consideración, llegando a ser un aspecto esencial y definitivo para la toma de elecciones en los distintos espacios de

la vida día tras día, de esta forma además en los espacios empresariales y laborales; además, existe el aspecto de, cómo es que se transmite esta información hacia los apasionados.

La SUNARP (Superintendencia Nacional de los Registros Públicos) no está exenta a la necesidad de comunicar la información bajo diferentes instrumentos sociales para informar y comunicar.

A fin de evidenciar los problemas de comunicación se ha identificado 6 casos claros con proyectos que se están llevando en ejecución en la Zona Registral Nro IX, los mismos que no han sido comunicados a la Sede Central de la SUNAR y en consecuencia se desconoce su alcance, funcionalidades, aspecto contractual, entre otros, adjunto el siguiente cuadro con el detalle de las Ordenes de Servicio, y comentarios adicionales de los problemas identificados.

Orden se Servicio	OS - 00620	OS - 00739	OS - 00843	OS	OS	OS-001857
Descripcion	Actualización de funcionalidades de los Sistemas SCUINAC, SPR, SPRN y Virtual T.	Elaboración de Buzon Electrónico	Sistema WEB para agendar una reunión	Módulo de Alerta Registral	Chat Bot	DESARROLLO INTERACTIVO PARA PANTALLAS TOUCH
Monto	33,000.00	32,789.25	33,250.00			23,150.00
Fecha de Inicio	23/04/2019	20/05/2019	13/06/2019			29/11/2018
Plazo	30 Dias	30 Dias	30 Dias			30 Dias
Fecha de Culminación	23/05/2019	20/06/2019	13/07/2019			29/12/2018
Estado del Plazo	Vencido	Vencido	Vencido			Entregado
Area que Brinda la Conformidad	UTI	UTI	UTI	UTI	UTI	UTI
Plazo de Garantía	3 meses	3 Meses	6 Meses	UTI	UTI	UTI
	Este Proyecto fue desarrollado por la OGTI y la UTI (Con recursos Propios), atualmente se encuentra en producción.	La UTI definió características técnicas que no son acorde a la infraestructura tecnológica que se maneja en Sede Central, lo cual ha ocasionado retrasos en el proyecto.	En reiteradas reuniones y coordinaciones se solicitó la formalización de dicho proyecto, esto a fin de efectuar reuniones con la DTR, OGTI, UREG y UTI. Dicha formalización nunca fue hecha, sin embargo, si existe la OS (Orden de Servicio) y se ha definido un alcance del proyecto entre UTI y la UREG.	La OGTI brindó todas las facilidades para dicho proyecto y se efectuaron las coordinaciones con DTR, UREG UTI y OGTI.	Dado que dicho aplicativo se alojara en la Sede Central, hemos solicitado que la UTI nos remita, los TDRs, Orden de Servicio, o contrato con el proveedor, esto a fin de conocer que prestaciones nos brinda el servicio, fecha de culminación, niveles de atención, entre otros; dicha documentación no ha sido remitida y solo se nos repudio "El Servicio Oracle Digital Assistant Cloud inicio el 01/04/2019 finaliza en Abril del 2020"	Este producto fue desarrollado por un proveedor sin coordinar los estándares de programación, disponibilidad de ancho de banda y base de datos.
Problemas Identificados en cada Proyecto	Dicho servicio fue usado para desarrollar el proyecto de Visualización de Partidas (Reemplazo del Virtual T).	Luego de las reuniones funcionales y técnicas, la DTR y OGTI emitimos observaciones a los documentos funcionales y técnicos, las mismas que deben ser levantadas por el proveedor para que se continúe con la siguiente etapa.	El alcance definido, según la OS (Orden de Servicio), es agendar reuniones de manera presencial, lo cual a nuestro parecer (OGTI) no está enfocado en un beneficio al ciudadano, dado que tiene para que acercarse a la SUNARP a solicitar su cita.	Las Observaciones fueron remitidas por la UTI al Proveedor, sin embargo, la UTI esta reintentando continuar versiones (Subsanaones), las mismas que ocasionan actividades de personal de OGTI (Despliegues, Validaciones, entre otras); finalmente se evidencia que las observaciones no has sido levantadas. Dicha falta de control de UTI hacia el proveedor ocasiona contratiempos en la OGTI.		
	A la fecha, dicho proyecto no ha sido remitido a la Sede Central, en consecuencia no se ha definido el Alcance ni las funcionalidades, sin embargo el proveedor ya Culminó su desarrollo. No se sabe si se ha dado conformidad o sea ha pagado por el servicio.	La UTI nos ha remitido en reiteradas ocasiones los documentos que deben subsanar las observaciones, las mismas que han sido devueltas dado que las observaciones persisten.	A la fecha dicho proyecto aun no ha sido formalizado a la Sede Central.			
	En reiteradas oportunidades, Reuniones, Correos, Llamadas de telefono, etc; la OGTI solicito la formalidad del proyecto a fin de proceder con las coordinaciones con la DTR, sin embargo a la fecha no se	A la fecha la OGTI continúa a la espera de que el proveedor subsane las observaciones la documentación funcional y tecnica remitida.				

Según L. Neira y V. Wilfredo [1], «Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la municipalidad distrital de Máncora en el año 2014», Univ. Católica Los Ángeles Chimbote, abr. 2018.

“Las recientes maneras de comunicación brindaron un impulso inusitado en la vida día tras día de la multitud, y muchísimo más todavía a las compañías, gracias a que vieron que tienen la posibilidad de comunicar información en forma momentánea, superando así las recurrentes barreras geográficas. Si la red Internet es el pensamiento del cambio en el tema barato, sin menoscabo de su predominación en los otros campos sociales, tenemos la posibilidad de detectar al dispositivo móvil como el gerente de la predominación de las TIC en todo instante. Así, un elemento que hace menos de diez años se veía como un símbolo de ostentación, se transformó en un complemento infaltante para parte importante de la multitud Españolas, 2004)”.

Según (Carlos E. Marulanda) [2] en su publicación “Acceso y uso de las Tecnologías de la información y las Comunicaciones (TICs) en el estudio. El Caso de los Adolescentes Preuniversitarios en Caldas, Colombia”, anunciado en junio del 2014, expone el siguiente concepto:

A la sociedad actualizada se le ha designado como un nuevo tipo de sociedad que se la generó por el efecto re-configurador de las configuraciones abiertas por las tecnologías de la información y comunicación (TICs). Castells (2006) cuando tiene relación a la sociedad actualizada precisa que es una manera específica de organización recurrente donde la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes esenciales de la eficacia y la colaboración; estas recientes condiciones tecnológicas emergen en esta temporada histórica de la raza humana, como una relación mediada por elementos institucionales y por elementos organizativos y de elementos humanos correctos a un sistema nuevo de producción y de administración.

Las TICs y sus recientes mediaciones (redes sociales, videojuegos, teléfonos inteligentes, tv digital y servicios web) están

ocasionando en los jóvenes recientes formas de informarse, jugar, perfeccionarse y estudiar (Bernete, 2009), además que es aparente que la generación de estudiantes que se está educando hoy creció de la mano del computador y por consiguiente se ha habituado al uso de juegos, programas y ingreso a la red y estas recientes prácticas podrían hacer más sencillo el estudio permitido por PC (Giraldo, Toro, & Jaramillo, 2013), por lo cual es posible que los futuros universitarios lleguen al alma máter con habilidades en manejo de información, bien establecidas. Hay trabajos previos de uso de las TICs para la educación no centrados en apropiación y en estudio como (Ofsted, 2002), (Boschma, 2008), (Piscitelli, 2009), (López et al., 2011), (Muñoz, Córdova y Priego, 2012), (Osuna y Luna, 2011) y (Quinche y González, 2011), orientados primordialmente a expresar como es el ingreso y uso de utilidades TICs para la educación.

La tecnología más avanzada no es en numerosos casos la más avanzada, sino la que mejor se ajuste a las pretensiones particulares de un medio en donde ejerce su ocupación, en oportunidades es favorable usar y apropiar en relación a los requerimientos de los jóvenes, en vez de realizar productos inutilizados con mejor tecnología. La acción tecnológica como tal es neutra y no crea las comunidades, crea una tecnología como base de estas comunidades e influye en las habilidades personales, grupales y organizacionales, en la forma en que los jóvenes interactúan en comunidad (Benavides, 1998). Es claro que la tecnología por sí sola no piensa una aceptable formación, pero sin dudas, es irrealizable encontrar una aceptable educación sin tecnología. La utilización de TICs considera instrumentos de integración de contenidos, así como utilidades para el avance de asignatura estudio, ocasionando oportunidades susceptibles de ser sometidas al examen, evaluación e navegación persistente (Enrique y Alzugaray, 2013).

Como colectivo definido, los niños establecen relaciones informales para comunicar tareas y responsabilidades en un contexto recurrente, estas acciones con la mediación de las TICs tienen la posibilidad de tipificarse como grupos colaborativos entre los jóvenes: grupos con

intereses particulares, centros y comunidades de rivalidad (CoC) y comunidades de costumbre como lo exhibe (O'Sullivan y Azeem, 2007). Estas producciones se tienen la posibilidad de impulsar para que los jóvenes gestión en tiempo, manejen líneas de autoridad y liderazgo, distribuyan el poder, focalicen ocupaciones con visiones y misiones y manejo de la cooperación recurrentes. El ingreso y uso de las TICs para el estudio induce a reflexionar un tema de estudio como sujeto que trabaja con el hombre y lo transforma en un espacio y un tiempo en movimiento, donde los competidores desarrollan habilidades, competencias, capacidades y valores. Los ambientes de estudio tienen dentro currículo, tiempo, mediaciones y espacios físicos y/o virtuales (Alcaldía De mayor relevancia de Bogotá, 2013). En la sociedad del estudio, el estudio es visto como productor de conocimiento: científico, tecnológico, intelectual, efectivo, clásico, legal, colectivo, del sentido recurrente y del saber; del conocimiento de los procesos relacionales de comunicación y lenguaje que se dan al interior de una cultura. O el Know what (saber qué), know why (saber por qué) en lecturas de libros, bases de datos y otros; know how (saber cómo), know who (saber quién) en vivencia costumbre, relaciones maestro-aprendiz y costumbre día tras día etc. Es todo lo asociado al estudio persistente, como actividad de formación, realizada de forma continua, y que tiene por objeto realizar mejor las cualificaciones, los entendimientos y las habilidades de la gente (Comunidades De Europa, 2007).

Hay ambientes de inter - estudio donde estudiar es una relación recurrente entre la multitud para potenciarse y enriquecerse; el misión - estudio se ejecuta cuando se va más allá del estudio y la persona conoce sus procesos y métodos de estudiar, lo que le posibilita el poder incidir, dirigir y realizar mejor la calidad del estudio. El intra - estudio se ofrece cuando la persona se interioriza y ingresa a sus propios sentimientos, potenciando sus pensamientos e sabiduría (Moreno, 2010). Todos estos ambientes están mediados por las TICs y la oportunidad de interconectividad para posibilitar entendimientos, vivencias y ingreso a medios; el estudio utilizando y apropiándose de las TICs tiene relación a

la mutación de entendimientos y hábitos o desempeños por medio de la vivencia y las habilidades, todo lo mencionado posibilitado por las tecnologías digitales de estos instantes (Lonsdale et al., 2010).

Como lo apunta OCDE (2010), "los niños están en la mitad de una experimentación de recientes maneras de socialización y de compra de capital recurrente a las que las TICs están prestando asistencia mayormente". Para la OCDE las competencias de las TICs para los niños están asociadas a: i) Capacidades funcionales TICs, que tienen dentro capacidades indispensables para un óptimo uso de las distintas aplicaciones; ii) Capacidades TICs para estudiar, que tienen dentro capacidades que intercalan las ocupaciones cognitivas y de orden superior con capacidades funcionales para la utilización y manejo de estas aplicaciones; y iii) Capacidades propias del siglo XXI, primordiales para la sociedad del conocimiento donde la utilización de las TICs es una condición necesaria.

Hoy en día todo tema de la vida día tras día, empresarial y laboral se requiere de las comunicaciones para sugerir a conocer las metas y objetivos de la multitud, compañías y de la sociedad por lo general, ya que, permanezca poca o ninguna comunicación, brinda cabida a la existencia de la indecisión y inquietud es respecto al accionar que hay que realizar antes algún caso exacto, la poca comunicación causa efectos negativos en la persona humana, en el tema familiar, en el tema empresarial, etc; En el Perú hay un colosal porcentaje de proyectos tecnológicos fracasados por medio de la carencia de comunicación o la existencia de una mala comunicación.

En el presente emprendimiento tiene por finalidad realizar la aplicación en la gestión de las comunicaciones para llevar a cabo mejor la orientación de las misiones y objetivos de la SUNARP, para de esta manera, poder una mejor canalización de los esfuerzos, reutilización de trabajos ya efectuados por otro personal, bajar la curva de estudio del personal nuevo y poder una mejor integración del ingrediente humano de la organización.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué forma la aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejorará la gestión de las comunicaciones?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cómo es que la aplicación del Project Management Body of Knowledge perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones?
- b) ¿En qué modo la aplicación del Project Management Body of Knowledge logra progresos en la actividad de gestión de las comunicaciones?
- c) ¿De qué manera la aplicación del Project Management Body of Knowledge genera avances en la actividad de monitorear la gestión de las comunicaciones?

1.3 Justificación

1.3.1. Justificación Social o Práctica

Al respecto, la mejora en la gestión de las comunicaciones permitirá a la institución enfocar mejor las acciones de la institución hacia beneficios para la ciudadanía, la mejora en las comunicaciones permitirá canalizar mejor los esfuerzos, y evitará la redundancia de trabajo del personal interno de la institución. El estudio nos dejará evidenciar los beneficios en la inducción del PMBOK en la gestión de las comunicaciones; asimismo, el impacto positivo en los logros, en las metas y objetivos de la institución, en beneficio de la sociedad.

1.3.2. Justificación Metodológica

El estudio se desarrolló según una metodología, del cómo influye el PMBOK en las mejoras de la gestión de las comunicaciones, metas y objetivos de la SUNARP, lo cual fue un requisito comprender para lograr los objetivos planificados.

1.4 Delimitaciones

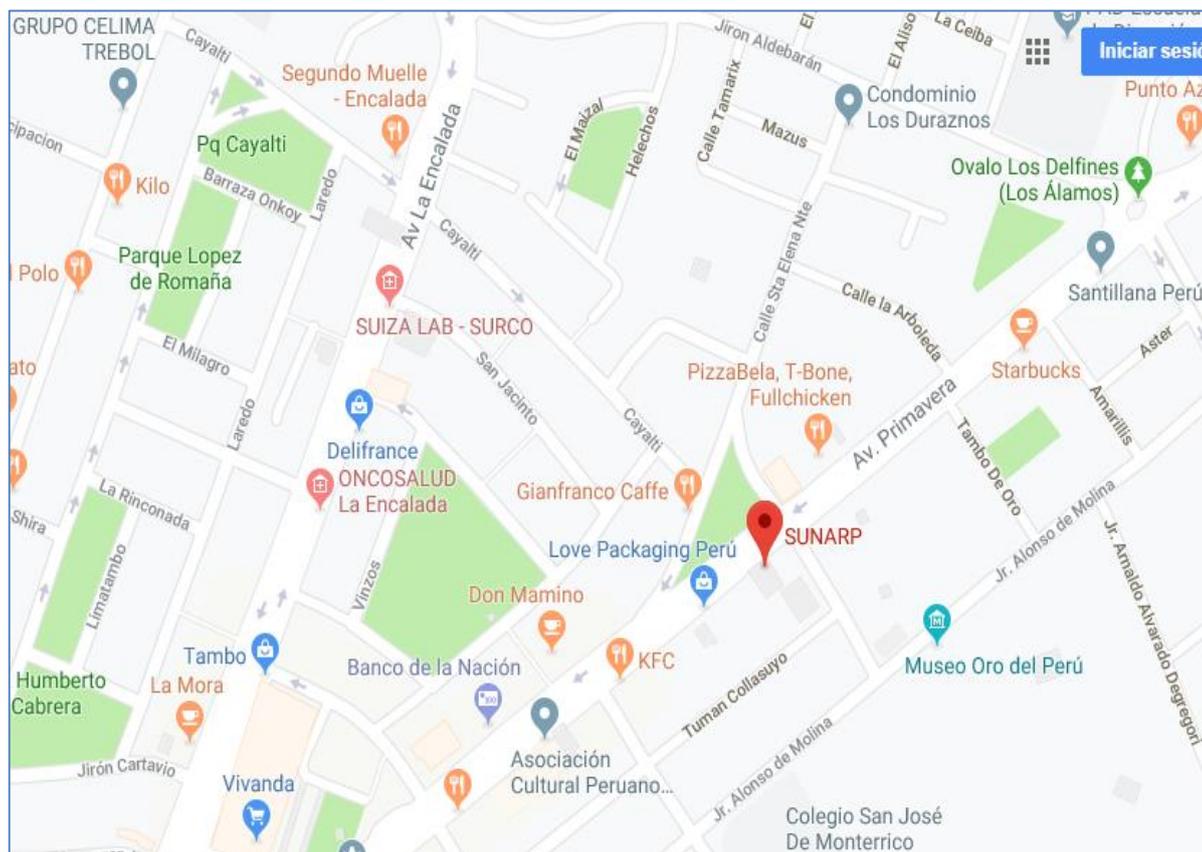
1.4.1 Delimitación Espacial

Influencia de la aplicación del PMBOK para mejorar gestión de las comunicaciones, metas y objetivos de la SUNARP, y de sus 14 Zonas Registrales a nivel nacional, para las áreas de TI, a continuación detallo las 14 Zonas Registrales de la SUNARP:

1. Zona Registral N° I, Sede Piura
2. Zona Registral N° II, Sede Chiclayo
3. Zona Registral N° III, Sede Moyobamba
4. Zona Registral N° IV, Sede Iquitos
5. Zona Registral N° V, Sede Trujillo
6. Zona Registral N° VI, Sede Pucallpa
7. Zona Registral N° VII, Sede Huaraz
8. Zona Registral N° VIII, Sede Huancayo
9. Zona Registral N° IX, Sede Lima
10. Zona Registral N° X, Sede Cusco
11. Zona Registral N° XI, Sede Ica
12. Zona Registral N° XII, Sede Arequipa
13. Zona Registral N° XIII, Sede Tacna
14. Zona Registral N° XIV, Sede Ayacucho

Para mayores detalles brindo la dirección y el croquis de la SUNARP

Dirección: Av. Primavera 1878, Santiago de Surco



1.4.2 Delimitación Social

La presente proyecto de investigación se realizó con el personal que efectúa alguna labor de comunicación, a fin de evidenciar la situación actual y la deseada en la influencia de las comunicaciones en la orientación de las metas y objetivos de la SUNARP, enfocándose principalmente en el personal de las áreas de TI de las 14 Zonas Registrales.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación se llevó a cabo entre los meses de febrero, marzo, abril y mayo del año 2019. Asimismo, se plantea continuar con el monitoreo y control en los siguientes meses, con la finalidad de cimentar dicho procedimiento.

1.4.4. Delimitación Económica

Conceptualmente, la delimitación económica, corresponde a los aspectos de compras, recursos, y todo aquello que se requiere adquirir para el proyecto, para el presente proyecto el financiamiento es propio.

1.5 Limitaciones

En el desarrollo de la presente tesis se presentaron las siguientes limitaciones:

1.5.1 Falta de acceso a la información.

Se necesitó contar con información que evidencie el proceso de las comunicaciones en la SUNARP, dicha documentación era escasa o no existente.

1.5.2 Falta de compromiso del personal.

Fueron necesarias las coordinaciones reiterativas para lograr las reuniones y lograr la participación de los casos tomados como parte del universo de muestra.

1.6 Objetivos de la investigación

1.6.1 Objetivo general

Comprobar de qué forma la aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejora la gestión de las comunicaciones.

1.6.2 Objetivos específicos

- a) Comprobar cómo es que, la aplicación del Project Management Body of Knowledge, perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones.
- b) Comprobar en qué modo la aplicación del Project Management Body of Knowledge, logra progresos en la actividad de gestionar las comunicaciones.
- c) Comprobar de qué manera la aplicación del Project Management Body of Knowledge, genera avances en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones.

Capítulo II

Marco Teórico

2.0. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

Con la intención de localizar los antecedentes que corresponden al tema de exploración, se tuvo que buscar información tanto en las bibliotecas físicas como electrónicas vía internet; con lo cual he podido detectar numerosos temas que corresponden a la administración de las comunicaciones, lo cual es aplicado para los proyectos tecnológicos, de esta forma como, para la administración del recurso humano; la información localizada a servido de referencia para la presente exploración, así como, ha servido para agrandar los entendimientos de otras características que son importantes; paso a nombrar varios de los antecedentes tanto nacionales como de todo el mundo.

2.1.1 A nivel nacional

De acuerdo a [5] En la tesis “Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente”, Autor Elena Salvador Cornelio, Perú, enero 2018, manifiesta lo siguiente:

El sistema educativo peruano viene centrando su accionar en la formación de dirigentes encientes que sepan actualizar su administración y forma de organización en aras de la calidad didáctica. Según Rodríguez (2016) el “liderazgo directivo cobra más grande consideración, ya que facilita promover el diálogo y la búsqueda de consensos. Esta dinámica política almacena estrecha relación con la composición macro de orden jerárquico, racional y lineal.” (p.1) Entonces, estudiarla piensa llegar al núcleo de la vida institucional, develar los motivos ocultos que originan sus conflictos, descubrir su base constitutiva, sus juegos de intereses y la manera en que el poder se nutre bajo el

paraguas de las normativas y es matizado por sus protagonistas. Huarcaya (2014) consideró como una idea esencial que los maestros sean capaces de formar individuos integrales, es decir que presenten características como:

- (a) Ser ciudadanos solidarios, conscientes y críticos;
- (b) Personas emprendedoras y transformadoras capaces de investigar la verdad y editar aquello que constituya un problema;
- (c) Aptitud de arrancar algo nuevo;
- (d) Actualizar al planeta por medio de actos intensamente conscientes y causantes con la integridad del prójimo;
- (e) Promoción de valores como el respeto de la dignidad del ser humano y la creación de enlaces sociales en nombre de la solidaridad.

Por consiguiente, el estudio expone como objetivo: Saber el nivel de relación que existe entre el liderazgo directivo y el deber organizacional de los docentes en la Red Didáctica N° 22-Ugel 01. Zárate (2011) denominó: “Liderazgo directivo y el desempeño docente en las Instituciones Educativas de Primaria del distrito de Independencia- Lima”. La investigadora empleó un diseño descriptivo y cuantitativo correlacional, así también un modelo no experimental y transaccional, el objetivo primordial fue: Establecer el nivel de relación que existe entre el Liderazgo directivo en la Gestión Administrativa y el Desempeño docente en las Instituciones escolares del nivel Primaria, distrito de Independencia-Lima, en tanto la población objeto de estudio la integraron 6282 sujetos entre docentes, directivos y estudiantes de Primaria, empleando un muestreo probabilístico estratificado con un total de 935

sujetos encuestados. Las conclusiones más resaltantes fueron que: (a) Existía un grado alto de relación entre el liderazgo directivo y desempeño docente era alto y significativo con un coeficiente de 27,13, según el Chi cuadrado;(b) Se determinó que existía un grado óptimo de relación del liderazgo directivo y el desempeño docente; en las dimensiones que lo conforman.

De acuerdo a [3] En el artículo “Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias” Autor Eva Miranda, enero 2016, manifiesta los siguientes:

Los programas y proyectos de adelanto que forman parte a las reglas públicas requieren ser eficaces en la inversión y eficaces en el logro de sus objetivos y resultados. El examen y la evaluación (ME) son funcionalidades estratégicas y sistemáticas que buscan llevar a cabo información creíble y estricta en relación al alcance y logros de misiones y resultados antes establecidos en los programas y proyectos de adelanto. Hay consensos de todo el planeta sobre la necesidad de desarrollar habilidades y profesionalizar el ME, adoptar estándares recurrentes, y remarcar las tácticas de adelanto nacional, continuando la utilización de las evaluaciones para retroalimentar las reglas públicas y poder evidencias que sustenten un avance sostenible con incorporación y igualdad. En nuestro estado, los proyectos sociales y diferentes programas presupuestales que transporta a cabo el Estado peruano, de esta forma como los programas y proyectos que apoya la cooperación en todo el mundo, hacen aparente la demanda de sistemas nacionales de ME capaces de encontrar evidencias estrictas sobre los resultados y que estos se reflejen tanto en la asignación

presupuestal, como en la renovación de procesos y tácticas. El perfil de competencias del profesional que cumple funcionalidades de ME es el grupo de entendimientos, capacidades y reacciones que debe poseer la persona para hacer como corresponde sus funcionalidades. En el presente artículo se identifican las funcionalidades de los expertos en el sector de ME y se proporciona el perfil de competencias que tienen que comprar, de esta forma como los contenidos de las competencias particulares de ME. Se muestra el perfil de competencias validado como un aporte a la administración por resultados y selecciones fundamentadas en evidencias para su utilización en procesos de administración de elementos humanos y sistemas de ME; es una utilidad para ser aplicada prioritariamente en la idealización y dotación, organización del trabajo, el avance de habilidades y la compensación en el avance de administración de elementos humanos en el sector y sistemas de ME. El perfil de competencias del profesional que cumple funcionalidades de ME constituye una vivencia pionera en el país, y se pone a disposición de las instituciones académicas, instituciones gubernamentales u otras que dan servicios de ME y a la red social en la mayoría de los casos.

De acuerdo a [4] En la tesis “Conocimientos, actitudes y prácticas en investigación de los estudiantes de pregrado de facultades de medicina del Perú”, Autor Cristian Díaz Vélez, marzo 2014, manifiesta lo siguiente:

Introducción: la navegación científica en el pregrado atraviesa una crisis no solo por la baja producción sino por la calidad de todas ellas, además es el eje de la formación médica, y no solo es una tarea universitaria obligatoria para la obtención de nuevos entendimientos, sino que es un

apreciado instrumento de formación de expertos doctores de prominente nivel académico.

Objetivo: abarcar los entendimientos, reacciones y prácticas en navegación de los estudiantes de pregrado de facultades de medicina del Perú.

Material y método: el estudio fue realizado en alumnos de medicina, se analizaron 1 484 cuestionarios de 13 facultades. Los datos se recolectaron en dos etapas: La aplicación de cuestionario a estudiantes y recolección de información propia de cada facultad.

Resultados: las superiores reacciones fueron: para investigar no es requisito ser "superdotado" (83,3%), piensa implicarse después en un trabajo de navegación (80,4%).

Prácticas de Implementación: el indicio creditaje-investigación no sobrepaso el 10% de la carga académica; 62% de las universidades tiene como opción única de titulación a la proposición. Prácticas de barreras: autofinanciamiento en 84,4%, la publicación de proposición se necesitan en 28,5%, de las cuales terminan en publicación 16,3%. Terminando se halló que hubo actitud buena en 71,9% ($p < 0,05$) y conocimiento aceptable en 53,7% ($p < 0,05$).

Conclusión: a nivel de las reacciones para investigar los estudiantes de pregrado de las facultades de medicina del Perú refieren que no se necesitar ser un superdotado y señalan el deseo de poder constituir parte en proyectos de navegación, Además, hay una organización entre esos que forman parte a un grupo de navegación y el nivel académico o de conocimiento y su actitud eficaz hacia la navegación.

De acuerdo a [6] En la tesis “La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del

caso peruano”, Autor María Antonia Strauck, Perú, mayo 2014, manifiesta lo siguiente:

Para el avance de esta navegación se delimitó el contexto de estudio identificando las primordiales superficies geográficas y administrativas del Perú, luego se procedió a una revisión teórica sobre la comunicación estratégica en instituciones públicas, en la cual se identificaron los puntos esenciales que caracterizan a esta administración, determinándose por consiguiente los criterios para el examen de las reglas y lineamientos institucionales que definen las funciones y atribuciones de las superficies encargadas de gestionar la comunicación y de los causantes que dirigen las mismas, en los gobiernos locales de la Provincia de Lima y de la Provincia Constitucional del Callao.

Como punto de partida es importante admitir las características, paralelismos y correspondencias que hay entre lo que vendría a considerarse como la gestión de la comunicación realizada en organizaciones de servicio público y la que se ejecuta por su lado en las organizaciones comerciales y privadas.

En este sentido, seguramente los más atrayentes puntos parecidos, reconocido en la literatura analizada, es que los dos tipos de organizaciones se proponen la comunicación sabiendo la necesidad de tener relaciones y de establecer links entre sus diferentes públicos (Martín, 2005: 19), que es precisamente de lo que se habla la gestión estratégica.

De igual modo, se puede contemplar que la gestión de la comunicación en una empresa con objetivos comerciales y la que se transporta a cabo en una institución pública, se fundamentan en la idealización de los mensajes que se edifican y se emiten, oséa, esta gestión se aborda desde la construcción de la identidad mientras se ejecuta a su vez un

rastreo de la percepción de los públicos. En términos estratégicos, esto se conoce como la gestión de la imagen (Gómez Aguilar, 2007: 139); en este contexto se habla de la dirección de la comunicación.

Una vez reconocidas las coincidencias recurrimos a lo planteado por María José Canel (2010:20 – 21), quien identifica que las primordiales diferencias entre la

Comunicación de una organización privada y la comunicación de una organización pública están marcadas

por la duración del mandato, el avance de selección del personal del sector de comunicaciones, las condiciones legales y los públicos.

Sobre este último aspecto, Rodríguez (2008: 111) enseña que hay una contrariedad y división que se produce ya que estos públicos están conformados por toda la ciudadanía, incluidos esos que formaron parte del electorado propio, de esta forma como los adversarios y la oposición; desde luego sin olvidar a los públicos de interés, como son entre otras cosas los instrumentos sociales para reportar y comunicar, las asociaciones vecinales, ambientalistas o de inversores.

Es por eso se conoce que la comunicación en instituciones públicas se expone desde perspectivas no muy diferentes a las corporativas, considerándose que las mismas además tienen que administrar la manera en que se relacionan con sus diferentes públicos, creando y aplicando tácticas de comunicación.

Sabiendo estas propiedades se puede inferir que las coincidencias entre la administración de la comunicación en el área público y privado se fundamentan en los objetivos y objetivos que persiguen como organizaciones, oséa en el avance estratégico de la meta y visión; no obstante en

estas coincidencias se identifican a su vez las primordiales diferencias, primordialmente semejantes con la llegada y las delimitaciones operativas y temporales en la aplicación de la estrategia comunicativa.

Canel y Sanders aseguran además que la comunicación en instituciones del Estado debe basarse en relaciones de «comprensión mutua» entre gobierno y ciudadanos, contexto en el cual éstos últimos tienen que constituir parte activamente, sabiendo el valor y la consideración que representa la existencia de un diálogo continuo entre los ciudadanos y sus instituciones (2013: 10).

De acuerdo a lo manifestado en el proyecto de tesis [7]“ Formulación de un plan de actividades de la cláusula gestión de comunicaciones y operaciones de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, para su implementación en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° X Sede Cusco - SUNARP.”, Emilio Palomino, Perú, noviembre 2015, manifiesta lo siguiente:

Este emprendimiento se enmarca en el avance y formulación de un Plan de Ocupaciones a ser implementados en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° X Sede Cusco - de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), para encontrar sugerir seguridad en los procesos que se hacen dentro de la Gestión de Comunicaciones y Operaciones, dicho plan está elaborado bajo normas y estándares de uso obligación. Primordialmente, la idea que se ofrece en el presente emprendimiento, es el de sugerir lineamientos y detallar una única trámite laboral, utilizando diagramas de ocupaciones, diagramas de procesos y formularios que cumplan con lo sugerido en los códigos de buenas prácticas para la Gestión de Comunicaciones y Operaciones de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007, norma

que, de acuerdo con la Resolución Del ministerio N° 246-2007-PCM de la Presidencia del Consejo de Ministros, es de uso obligación para todas las entidades públicas en el Estado Peruano, así mismo y de ésta forma se propiciará y va a llevar a cabo un mejor manejo y control de los procesos completados en la Unidad de Tecnologías de la Información. En el final, se desarrolló un Plan de Auditoría que va a dejar tomar en cuenta y comprender si cada control ya establecido cumple con lo estipulado y sugerido en la cláusula de Administración de Comunicaciones y Operaciones de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

2.1.2 A nivel internacional

Podemos precisar [8], “La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria” autor Suárez Alfonso, Cuba, agosto 2015, quien manifiesta lo siguiente:

Las carreras de la Educación Superior cubana contemplan entre sus objetivos académicos que los alumnos contengan una sistemática renovación en el campo de la profesión, apoyándose en las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). Además, persisten carencias en las capacidades que el estudiante debe controlar sobre esto. Esta circunstancia pide selecciones que solucionen la eventualidad, por lo cual la presente navegación tiene como propósito comprender los argumentos teóricos para la administración de la información y el comprender en alumnos universitarios y de esta forma ayudar a su avance como portadores de la identidad cultural a lo largo de la promoción y socialización de capacidades expertos en las comunidades. La iniciativa construída brinda utilidades y procedimientos para realizarlos exámen necesarios para

la administración de la información en el tema sociocultural, en la tarea de marketing, en la promoción de la civilización y en los productos culturales. Podemos saber [9], “Las 4 Dimensiones de la Comunicación Interna”, constructor Julio Reyes, Chile, abril del 2012, quien manifiesta lo siguiente: Día tras días son más las consultoras globales que se gustan en las comunicaciones internas, dado el encontronazo que tienen en 4 gigantes espacios de la gestión organizacional. Existe riguroso consenso sobre el papel de las comunicaciones internas para alinear a los que corresponden de una organización. Esto piensa, orientarlos sobre las formas de continuar primordiales para hacer real los objetivos estratégicos de la organización; y, de manera simultánea, realizar más fuerte esos hábitos que conforman la identidad y tangibilizan los valores empresariales. Además sobre la consideración de tener ayudantes en deber, que no sólo conozcan, sino además valoren la iniciativa que la organización hace para retenerlos y mantenerlos motivados. Al final, día tras días es más aparente y importante que una organización se vincule con su tema y lleve a cabo partícipes a sus ayudantes de su deber corporativo.

Se llega a la Conclusión.

El modelo de comunicaciones internas expuesto es una herramienta que posibilita la asesoría y la gestión, debido a que organización orientaciones visibles y particulares que asisten a las compañías u organizaciones a tomar superiores selecciones sobre qué espacios tienen que remarcar para hacer mejor su efectividad. Sólo algunas de las organizaciones requieren el mismo esfuerzo en todos los focos. Como consultora tuvimos la experiencia de tener que desarrollar el foco vínculo en bancos que hacen

indispensables inversiones en beneficio, pero que no alcanzan que estos sean valorados por sus ayudantes. Además nos ha tocado trabajar fortaleciendo la identidad de compañías que están convencidas de que no tienen la oportunidad de anunciar campañas de imagen sin antes haber consolidado los valores y maneras de seguir entre sus ayudantes, que interactuarán con los individuos y harán o no circunstancia su promesa de marca. Y además gozamos de la fortuna de trabajar en organizaciones que tienen que poner de forma ligera el foco de los objetivos estratégicos en medios y en los meses siguientes, una fusión entre iguales. Depende en esta jornada y del contexto. Además, la realidad es que cuando gestionamos las comunicaciones internas de una compañía debemos tener claridad sobre la percepción de sus ayudantes cerca de los 4 focos descritos en este texto. Tienen la oportunidad de cambiar los contenidos, pero tenemos seguridad que las dimensiones están inalterables, como faros que guían a los equipos de comunicaciones internas hacia el triunfo y la construcción de acciones y canales más efectivos y servibles para los ayudantes de las compañías en que se ejercen.

Un ejercicio que siempre tuvo un encontronazo positivo en los individuos es plantearles que tienen 100 USD para invertir en las 4 dimensiones, y tienen que llegar a un consenso cerca de cómo se tienen que invertir. Cuando se trabaja con escenarios ejecutivos, muchas veces parten entregando US\$ 25 a cada foco y, después de amplias reflexiones y discusiones, acaban inclinando la balanza e capitalizando y des-invirtiéndose en aquellas dimensiones que verdaderamente suponen que tienen que ser gestionadas con de mayor relevancia dedicación y atención por el grupo de comunicaciones internas.

De igual modo en la publicación [6], “Campo de navegación en tecnologías de información y comunicación: estrategia de gobernanza en la Facultad de Medellín”, constructor Liliana González, Sandra Arango, Claudia Vásquez, Jennifer Ospina, Colombia, abril del 2015, quien manifiesta lo siguiente:

El Estado colombiano admite que el ingreso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, el despliegue y uso eficiente de la infraestructura, el avance de contenidos y aplicaciones, la custodia a los individuos, la formación de talento humano en estas tecnologías y su carácter transversal, son pilares para la consolidación de las sociedades de la información.

Entendida la Facultad como una organización de conocimiento, es natural que la incorporación de TIC en su operación dinamice sus procesos. Pero más allá de pensar que estas tecnologías se ubican en el nivel de acompañamiento de la planeación estratégica, en la Facultad de Medellín las TIC son pensadas además como un aspecto diferenciador al que hay que sugerir consideración desde el avance misional de navegación.

Para un más importante aprovechamiento de las TIC en la Facultad de Medellín y como buena práctica de gobernanza de las mismas, se busca su incorporación y formación desde el Emprendimiento Educativo Institucional

–PEI– y el Plan de Avance como primordiales cartas de navegación de la organización.

Tratando hallar llevar a cabo circunstancia “la pertinencia a nivel investigativo” comprometida en una de las finalidades educativas del PEI, la institución está apostando a la estructuración de un campo de navegación en TIC, lo cual se constituye en un plan de gobernanza.

Este artículo esboza un grupo de tendencias de navegación en TIC como directriz institucional para enfocar la aptitud instalada en relación a recurso humano calificado, infraestructura y procesos tratando hallar realizar un nicho en el que la Facultad de Medellín sea recurrente y exactamente diferenciada en relación a otras instituciones de educación superior.

Para tal efecto, en el primer apartado se detallan los referentes conceptuales que soportan la idea. La metodología y hallazgos parciales en la estructuración del campo de navegación en TIC establecen contacto después. Al final se detallan las conclusiones.

Según la publicación [10], “De la Auditoría Contable a la Auditoría de las Comunicaciones”, autor Claudia Rita Cerezo, Argentina, setiembre del 2013, quien manifiesta lo siguiente:

Según lo citado, tenemos presente de colosal herramienta el papel que ejercen las comunicaciones de las organizaciones; es por ello, que resulta fundamental empezara tomar en cuenta de qué forma se puede descubrir si una organización tiene inconvenientes de comunicación, el nivel de inconveniente, como solucionarlo, que utilidades usar para eso y como realizar una evaluación persistente. Todo ello, con el propósito de poder su efectividad para encontrar la inalcanzable administración organizacional.

Siguiendo con lo expuesto, por medio de este acápite comenzaremos a cubrir la consideración de la Auditoría de las Comunicaciones para asegurar el triunfo de las Organizaciones en todos sus puntos.

Así que hemos citado con anterioridad, más allá de que la Auditoría de los Estados Contables impacta en los registros contables de la Organización, la Auditoría de las

Comunicaciones impacta en las relaciones humanas de la misma.

A nuestro cubrir, la Auditoría de las Comunicaciones permite cubrir las debilidades y fortalezas. Para eso, hay que cubrir fehacientemente la estrategia de comunicación para achicar los conflictos organizacionales, avanzando los elementos y continuando el tiempo de trabajo.

En el mismo sentido, es primordial hacer un plan de comunicación, evaluando el nivel de comunicación y analizando las causas de los inconvenientes para evitarlos y/o evitarlos.

La Auditoría de la comunicación se va a ocupar tanto de la evaluación de la comunicación y del examen cambiante del mismo, ocasionando renovación continua y calidad persistente en cada etapa del avance de comunicación. Es por esto que esta clase de Auditoría debe ser dinámica y no estática, por cuanto las organizaciones se mueven en un contexto de cambio continuo. Hay numerosos tipos de auditorías de comunicación. Cuenca Fontbona, J. (s/f) cuenta las siguientes:

Auditoría de la identidad visual.

Auditoría de la comunicación interna.

Auditoría de la comunicación externa.

Auditoría de la imagen corporativa.

Auditoría de puerta de inseguridad, riesgo y crisis.

No atrae aquí remarcar alguna en especial sino sospechar sobre ellas en su grupo. Cabe aclarar, que el encontronazo de esta clase de auditorías en las organizaciones se hacen en el riguroso transcurso, en virtud de que las comunicaciones forman parte a los causantes

culturales de las organizaciones y piensa un trabajo profundo realizar mejor la civilización de la organización.

En la mayor parte de las oportunidades brinda resistencia por parte del personal ya que en varias oportunidades se considera un dispendio de tiempo; esa circunstancia pasa hasta que el plantel comprende que logrando un cambio cultural en la Organización, se empieza a transitar el sendero hacia el triunfo de la misma.

De acuerdo a [11] En el artículo “Las comunicaciones integradas de marketing (cim) como pilar de la estrategia de marketing verde y sus implicaciones en la gestión ambiental” Autor Nelcy Roció Escobar Moreno, Julio del 2012, manifiesta los siguientes:

Diferentes Investigadores indispensables como Schultz (1991), Keegan et al. (1992), Duncan & Everett (1993), Hartley & Pickton (1999), Kotler et al. (1999), Schultz & Kitchen, (2000), Low (2000), Duncan (2002), Swain (2004), Schultz & Schultz (2004), Madhavaram et al. (2005), y Kliatchko (2005, 2008), han comenzado a plantear la necesidad de tomar en cuenta al interior de las organizaciones modelos que permitan asesorar la forma de tomar las selecciones referentes a las Comunicaciones de Marketing. Todos ellos resaltan la consideración de hacer marcos conceptuales y métodos que posibiliten un enfoque terminado y disciplinado a este avance de toma de selecciones.

En este contexto, las organizaciones de hoy se cuestionan sobre qué ocupaciones de comunicaciones en marketing van a aceptar influir en las percepciones, configuraciones, y selecciones de sus individuos de manera eficiente a esta situación no resultan ajenas las organizaciones cuya estrategia está pensada en el tema ambiental, y dentro de las cuales entonces se

torne indispensable gestionar ocupaciones de marketing y programas que permitan encontrar este propósito de influencia en los individuos, en este exacto instante ecológicos.

Según con Vélez (2001), el mercadeo ecológico en el tema mundial vino creciendo ostensiblemente. Las tendencias del mercadeo ecológico en el tema nacional e a nivel mundial, se están expandiendo hacia la generación de bienes y prestaciones derivados de la biodiversidad y del avance de la biotecnología. Las causas que motivan estas modas recientes, Están semejantes con la necesidad nuevo de las compañías por reciclar sus productos y actualizar el interés de los individuos por productos ecológicos. De esto viene que las compañías tienen que dirigir el mercadeo verde a través de un jefe que involucre a todas las superficies de la organización y que vea en esta estrategia una oportunidad de adelanto destacable para la misma. Por esta razón, se crea un interés en la navegación sobre las misiones de comunicación de los eco-consumidores; del mismo modo que del reconocimiento de la incidencia de los otros stakeholders de la organización en las selecciones que se tomen en relación al tema ambiental dentro de ella.

2.2 Marco Conceptual

Bases teórica del PMBOK

De acuerdo a [12] libro “Guía de los fundamentos para la dirección de los proyectos” publicado por Project Management Institute, inc., Sexta Edición, año 2017, indica los aspectos principales de la gestión de los proyectos:

Los proyectos impulsan el cambio. Los proyectos impulsan el cambio en las organizaciones. Desde una visión de negocio, un emprendimiento está designado a mover una organización de un estado a otro estado a fin de encontrar un propósito exacto (véase el Gráfico 1-1). Antes de que comience el emprendimiento, muchas veces comunican que la organización está en el estado de hoy. El resultado esperado del cambio impulsado por el emprendimiento se apunta como el estado futuro.

Proyecto

Para bastantes proyectos esto puede implicar la construcción de un estado de cambio, donde se llevan a cabo múltiples pasos en el lapso de un continuo para lograr el estado futuro. La conclusión triunfadora de un emprendimiento transporta a que la organización pase al estado futuro y alcance el propósito exacto. Para más datos sobre la dirección de proyectos y el cambio, véase Administración del Cambio en las Organizaciones: Guía Costumbre [6].

Los proyectos hacen viable la construcción de valor del negocio. El PMI define el valor del negocio como el provecho cuantificable neto que se procede de un criterio de negocio. El provecho puede ser tangible, intangible o los dos. En exámen de negocios, el valor del negocio es reconocido como el retorno con fachada de

elementos como tiempo, dinero, bienes o intangibles, en lugar de algo intercambiado (véase Exámen de Negocios para Profesionales: Guía Costumbre p. 185 [7]).

El valor del negocio en los proyectos tiene relación al provecho que los resultados de un emprendimiento exacto ofrecen a sus apasionados. El provecho de los proyectos puede ser tangible, intangible o los dos.

Como ejemplos de elementos tangibles se tienen la posibilidad de citar:

Activos monetarios, Participación de los capitalistas, Servicios, Complementos, Utilidades, y Participación en el mercado.

Como ejemplos de elementos intangibles se tienen la posibilidad de citar:

Valor del prestigio de la compañía, Reconocimiento de marca, Provecho público, Marcas registradas, Formación estratégica, y Reputación.

GRUPOS DE PROCESO DE LA DIRECCION DE PROYECTOS

Un Grupo de Procesos de la Dirección de Proyectos es un agrupamiento lógico de procesos de la dirección de proyectos para lograr objetivos particulares del emprendimiento. Los Grupos de Procesos son independientes de las fases del emprendimiento. Los procesos de la dirección de proyectos se agrupan en los próximos cinco Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos:

Grupo de Procesos de Inicio. Procesos completados para entender un nuevo emprendimiento o novedosa etapa de un emprendimiento que hay al encontrar la autorización para comenzar el emprendimiento o etapa.

Grupo de Procesos de Planificación. Procesos requeridos para entablar la llegada del emprendimiento, refinar los objetivos y entender el curso de acción requerido para lograr los objetivos propuestos del emprendimiento.

Grupo de Procesos de Ejecución. Procesos completados para llenar el trabajo definido en el plan para la dirección del emprendimiento a fin de agradar los requisitos del emprendimiento.

Grupo de Procesos de Examen y Control. Procesos requeridos para hacer rastreo, investigar y regular el avance y el avance del emprendimiento, para conocer superficies en las que el plan requiera cambios y para comenzar los cambios que corresponden.

Grupo de Procesos de Cierre. Procesos llevados a cabo para llenar o cerrar formalmente el emprendimiento, etapa o contrato.

Los diagramas de fluído de procesos se usan en toda esta guía. Los procesos de la dirección de proyectos están vinculados por entradas y salidas particulares, tal es por eso el resultado de un avance puede transformarse en la entrada de otro avance que no está siempre en el mismo Grupo de Procesos. Nótese que los Grupos de Procesos no son lo mismo que las fases del emprendimiento (véase la Parte 1.2.4.2).

AREAS DE CONOCIMIENTO DE LA DIRECCION DE PROYECTOS

Además de los Grupos de Procesos, los procesos además se categorizan por Áreas de Conocimiento. Un Área de Conocimiento es un área identificada de la dirección de proyectos definida por sus requisitos de entendimientos y que se señala en relación a los procesos, prácticas, entradas, salidas, utilidades y técnicas que la constituyen.

Más allá de que las Áreas de Conocimiento están interrelacionadas, se definen por separado de la visión de la dirección de proyectos. Las diez Áreas de Conocimiento identificadas en esta guía se usan en la mayor parte de los proyectos, la mayor parte de las oportunidades. Las diez Áreas de Conocimiento descritas en esta guía son:

Gestión de la Incorporación del Proyecto. Tiene dentro los procesos y ocupaciones para conocer, entender, agrupar, unificar y coordinar los distintos procesos y ocupaciones de dirección del emprendimiento dentro de los Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos.

Gestión del Alcance del Proyecto. Tiene dentro los procesos requeridos para asegurar que el emprendimiento tiene dentro todo el trabajo requerido y solamente el trabajo requerido para completarlo con triunfo.

Gestión del Cronograma del Proyecto. Tiene dentro los procesos requeridos para gestionar la finalización del emprendimiento a tiempo.

Gestión de los Costos del Proyecto. Tiene dentro los procesos en deber en planificar, deducir, presupuestar, financiar, encontrar financiamiento, administrar y vigilar los costos tal es por eso se complete el emprendimiento dentro del presupuesto aprobado.

Gestión de la Calidad del Proyecto. Tiene dentro los procesos para integrar la política de calidad de la organización en relación a la idealización, administración y control de los requisitos de calidad del emprendimiento y el producto, a fin de agradar las expectativas de los apasionados.

Gestión de los Elementos del Proyecto. Tiene dentro los procesos para conocer, comprar y administrar los bienes que se necesitan para la conclusión triunfadora del emprendimiento.

Gestión de las Comunicaciones del Proyecto. Tiene dentro los procesos requeridos para asegurar que la idealización, recolección, creación, organización, hosting, rehabilitación, administración, control, examen y disposición final de la información del emprendimiento sean oportunos y correctos.

Gestión de los Peligros del Proyecto. Tiene dentro los procesos para llevar a cabo la idealización de la administración, identificación, exámen, idealización de respuesta, utilización de respuesta y examen de los peligros de un emprendimiento.

Gestión de las Compras del Proyecto. Tiene dentro los procesos necesarios para la adquisición o compra de los productos, servicios o resultados requeridos por fuera del grupo del emprendimiento.

Gestión de los Interesados del Proyecto. Tiene dentro los procesos requeridos para conocer a la multitud, grupos u organizaciones que tienen la posibilidad de perjudicar o ser damnificados por el emprendimiento, para investigar las expectativas de los apasionados y su encontronazo en el emprendimiento, y para desarrollar tácticas de administración correctas a fin de encontrar la participación eficiente de los apasionados en las selecciones y en la ejecución del emprendimiento.

Las misiones de un emprendimiento exacto tienen la posibilidad de necesitar una o más Áreas de Conocimiento complementarios, entre otras cosas, la construcción puede requerir gestión financiera o gestión de seguridad y salud. La Tabla 1-4 exhibe la correo entre Grupos de Procesos y Áreas de Conocimiento de la Dirección de Proyectos. Las Partes 4 a 13 proponen más datos sobre cada Área de Conocimiento.

Esta tabla es una especificación general de los procesos básicos descritos en las Partes 4 a 13.

Tabla N°01 Grupos de procesos de la Dirección de Proyectos

Áreas de Conocimiento	Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos				
	Grupo de Procesos de Inicio	Grupo de Procesos de Planificación	Grupo de Procesos de Ejecución	Grupo de Procesos de Monitoreo y Control	Grupo de Procesos de Cierre
4. Gestión de la Integración del Proyecto	4.1 Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto	4.2 Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto	4.3 Dirigir y Gestionar el Trabajo del Proyecto 4.4 Gestionar el Conocimiento del Proyecto	4.5 Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto 4.6 Realizar el Control Integrado de Cambios	4.7 Cerrar el Proyecto o Fase
5. Gestión del Alcance del Proyecto		5.1 Planificar la Gestión del Alcance 5.2 Recopilar Requisitos 5.3 Definir el Alcance 5.4 Crear la EDT/WBS		5.5 Validar el Alcance 5.6 Controlar el Alcance	
6. Gestión del Cronograma del Proyecto		6.1 Planificar la Gestión del Cronograma 6.2 Definir las Actividades 6.3 Secuenciar las Actividades 6.4 Estimar la Duración de las Actividades 6.5 Desarrollar el Cronograma		6.6 Controlar el Cronograma	
7. Gestión de los Costos del Proyecto		7.1 Planificar la Gestión de los Costos 7.2 Estimar los Costos 7.3 Determinar el Presupuesto		7.4 Controlar los Costos	
8. Gestión de la		8.1 Planificar la Gestión de la Calidad	8.2 Gestionar la	8.3 Controlar la	

Calidad del Proyecto		Calidad	Calidad
9. Gestión de los Recursos del Proyecto	9.1 Planificar la Gestión de Recursos	9.3 Adquirir Recursos	9.6 Controlar los Recursos
	9.2 Estimar los Recursos de las Actividades	9.4 Desarrollar el Equipo 9.5 Dirigir al Equipo	
10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto	10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones	10.2 Gestionar las Comunicaciones	10.3 Monitorear las Comunicaciones
11. Gestión de los Riesgos del Proyecto	11.1 Planificar la Gestión de los Riesgos	11.6 Implementar la Respuesta a los Riesgos	11.7 Monitorear los Riesgos
	11.2 Identificar los Riesgos		
	11.3 Realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos		
	11.4 Realizar el Análisis Cuantitativo de Riesgos		
	11.5 Planificar la Respuesta a los Riesgos		
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto	12.1 Planificar la Gestión de las Adquisiciones	12.2 Efectuar las Adquisiciones	12.3 Controlar las Adquisiciones
13. Gestión de los Interesados del Proyecto	13.1 Identificar a los Interesados	13.2 Planificar el Involucramiento de los Interesados	13.3 Gestionar la Participación de los Interesados 13.4 Monitorear el Involucramiento de los Interesados

Según lo manifestado en la publicación [13] “ Gestión de Proyectos, como dirigir proyectos exitosos, coordinar los recursos humanos y administrar los riesgos”, Autor Pablo Lledó, Argentina, febrero 2007, manifiesta lo siguiente:

Aunque el avance de administración general y la administración de proyectos tienen algunas similitudes, no debemos confundirlos, dado que se fundamentan en teóricos diferentes. En tanto que el avance de administración está premeditado como un sistema de gestión de una organización cuya duración es extendida y desconocida, la administración de proyectos se

orienta, fundamental- cabeza, a gestionar proyectos de carácter finito y con objetivos particulares, los que una vez cumplidos determinan su finalización.

Tanto la administración general como la administración de proyectos se alimentan de la idealización, organización y dirección de elementos –humanos y materiales–, y de la ejecución y control de los proyectos para conseguir los objetivos. Es por ello que el abarcar de los procesos de administración general es un fundamento sustancial, aunque no muy, para asegurar una administración triunfadora de los proyectos.

Como observaremos en todo el texto, hay algunas utilidades y métodos de examen, de esta forma como la estructura de desglose del trabajo o la técnica del valor ganado, que son particulares de la administración de proyectos.

Un emprendimiento es un objetivo complicado de cumplir temporal que se enfrenta para hacer un único producto o servicio. Todo emprendimiento tiene un resultado esperado, una fecha límite y un presupuesto con límite.

Como resultado del emprendimiento se obtiene un único producto o servicio que no se llevó a cabo con anterioridad (gráfico 1.1). Sin embargo, un emprendimiento sin lugar a dudas requerirá tareas repetitivas. Por ejemplo cosas cosas, para el emprendimiento de creación de un automóvil de Fórmula 1 será sustancial hacer varios prototipos previos con tareas repetitivas.

Según la publicación [14] “La Gestión por Proyectos y el Cambio Organizacional”, Autor Gloria Barroso, Bolivia, diciembre 2007, manifiesta lo siguiente:

Son bastantes y muy veloces los cambios que se desarrollan a nivel mundial, los que elevan el nivel de indecisión y la rivalidad de los mercados, exigiendo una única posición de parte de las organizaciones. Es realmente difícil quedarse observando

sin llevar a cabo nada, sino por el contrario, se impone la ejecución de cambios organizacionales que permitan la amoldación a este medio tan dinámico. "Por muy comprensible que sea el temor a cambiar, es verdaderamente complicado olvidar que el tema cambia con colosal eficacia, que esta agilidad de cambio cada vez es de más importante relevancia y que, por consiguiente, las compañías no se tienen la oportunidad de aceptar el lujo de seguir estando quietas..." (Kotter y Schlesinger, 1997).

El cambio organizacional comprende desde un fácil cambio en la tecnología hasta transformaciones radicales en la civilización de una organización, por lo cual el perfeccionamiento de la manera en que se cambia preocupa en esta día a todas las compañías, más allá del tamaño o área en el cual se desempeñe. "Aprender a salir adelante y conducir la circunstancia, es el exclusivo reto considerable que todos afrontamos, entrando las organizaciones en las que trabajamos". (Stewart, 1992). Se necesita por esto de formas y procedimientos creativos para batallar los procesos de cambio y así agrandar las crecientes metas de la sociedad, las organizaciones y los individuos.

En Cuba se vino creando en los años pasados un avance de cambio en el sistema de administración de las compañías cubanas en busca de la eficacia y la competitividad, recurrente como "Perfeccionamiento Empresarial". Este avance ha podido resultados satisfactorios en las compañías cubanas, no obstante, hay puntos susceptibles de seguir continuando. Entre ellos está "una marcada inclinación a la administración servible y perspectiva a corto transcurso, donde se llevan a cabo las funcionalidad es dentro de las fronteras de cada departamento con proyectos de acción operativos insuficientemente coordinados con los objetivos globales de la compañía, y donde la urgencia del en todo instante desplaza a lo estratégico" (García, 2003). Estos autores además han llamado la atención sobre las secuelas de estas

insuficiencias, por medio de las cuáles “se desperdiciarán esfuerzos para impulsar el cambio en la compañía, y su perfeccionamiento va a tener un bajo encontronazo en relación a resultados sostenibles”.

Así se impone la necesidad de detallar formas de gestión en la empresa que permitan encontrar más importante efectividad e integración, y así maximizar dicho encontronazo. Además, además se hace fundamental detallar procedimientos para la medición de estos tipos de cambios organizacionales.

El artículo tiene como propósito caracterizar el cambio organizacional y evidenciar la necesidad de administrarlo por medio de proyectos. Además, estos proyectos tienen algunas propiedades que hay que cubrir para su eficaz utilización, puntos que además se abordan.

Según la publicación [15] “ La Creación de Valor a través de la Dirección y Gestión de Proyectos”, Autor Manuel Otero Mateo, Colombia, enero 2015, manifiesta lo siguiente:

Las organizaciones establecen frecuentemente su estrategia empresarial en utilidad de la misión, visión y reglas establecidas por la Alta Dirección, donde además hay una clara predominación de las distintas partes con intereses, tanto interna como ajena a los parámetros de la organización. Las metas estratégicas tienen la oportunidad de asesorar en la identificación y avance de oportunidades de negocio, cuya materialización es realizada frecuentemente a través de los Proyectos, entrando causantes propios de la Dirección y Gestión de Proyectos en la búsqueda del “éxito” en su utilización.

Por eso recomienda la norma a nivel mundial ISO 9004:2009 [1], las organizaciones tienen que orientarse a encontrar el “éxito sostenido”, al estar inmersas en un tema complicado, riguroso y en recurrente cambio. A través de un enfoque de gestión de la calidad,

el triunfo sostenido se consigue al agradar las pretensiones y expectativas de todas las partes con intereses, guiando a la organización en la actualización sistemática y continua del avance global. En el tema de la Dirección y Gestión de Proyectos, la norma a nivel mundial ISO 21500:2012 [2] es un jefe creado con el propósito de incitar la utilización de la Dirección y Gestión de Proyectos en las organizaciones y que asistancia de marco general para su conocimiento y avance. Es el intento de estandarizar la Dirección y Gestión de Proyectos a través de una norma, en el contexto de los diferentes modelos que existían en esta especialidad, con independencia del tamaño, tipo, contrariedad y sector industrial del Emprendimiento a arrancar.

La predominación de la Dirección y Gestión de Proyectos no se limita a una escala temporal a corto transcurso dentro de la creación de valor de la organización, debido a que las metas del Emprendimiento frecuentemente se logran al encontrar los beneficio, y una vez transcurrido un tiempo de tiempo después de que los objetivos (coste, tiempo y entregables) se logren. Por consiguiente, la figura del Director de Emprendimiento tiene una especial consideración, ya que puede influir en su mayoría en el despliegue de la estrategia y política de la empresa, tanto por la deber de las selecciones que ejecuta, de esta forma como en la comunicación con las diferentes partes con intereses, tanto internas como ajenas, otro aspecto primordial para la creación de valor en la organización.

La fusión de ámbas normas en una metodología de evaluación, por eso apunta Otero-Mateo et al. [3], permite continuar en la búsqueda del “éxito sostenido” reflejado en la norma ISO 9004:2009, desde la perspectiva de la Dirección y Gestión de Proyectos, apoyado en los procesos descritos apoyado en los procesos descritos en la norma ISO-215:2012, enriqueciendo el

Modelo de evaluación, dentro del transcurso de actualización sigue en pie del sistema de gestión de la Calidad y por consiguiente en la cadena de creación de valor.

Dentro de la sinergia obtenida con la fusión de ambas normativas, la organización debe asegurarse de que se reconocen en todos sus niveles las responsabilidades, la autoridad y las funciones de los gestores del avance y de que la multitud asociadas a los procesos particulares tienen las competencias primordiales para las tareas y ocupaciones involucradas. En el tema de los Proyectos los privilegios y responsabilidades de todos los que corresponden del Emprendimiento se definen en proyectos internos del Emprendimiento (plan de gestión del alcance del emprendimiento, plan de gestión de las partes con intereses, registro de partes interesadas), logrando ser servible como elementos de control para la evaluación del “éxito sostenido” de la organización.

En relación al indispensable beneficio, hay que poner énfasis las enseñanzas aprendidas en los Proyectos, las cuales admiten conocer y investigar las pretensiones y expectativas de las partes con intereses a corto transcurso, aplicando técnicas en Dirección y Gestión de Proyectos, para su posterior incorporación a la organización, por ejemplo cosas la utilización de nuevos servicios o productos, dando permiso detallar un cambio de estrategia a medio-largo transcurso, en la búsqueda de la creación de valor.

Según la publicación [16] “Modelo Conceptual para la Gestión de Proyectos Perspectivas”, Autor Rafael Terrazas Pastor, Bolivia, diciembre 2009, manifiesta lo siguiente:

En el transcurso de los últimos treinta años, el planeta está confrontando una considerable dinámica en el avance de adentro y de afuera de las empresas; es por eso las organizaciones han encarado con más importante énfasis la flexibilidad y aptitud de asistencia al cliente. Por prioridad a esta necesidad, las compañías

y organizaciones se han preocupado de crecer y llevar a cabo nuevos proyectos y oportunidades en virtud de explotar elementos sinérgicos y de esa forma ser más confrontados, marcar la diferencia en el mercado, creando un distinguido competitivo frente a la rivalidad.

Este panorama encara un tema de adelanto de las compañías en jura de conducir el trámite de gestión y gerenciamiento de proyectos de la forma que mejor se consiga y sabiendo una actitud profesional e ingeniosa para planificar y controlar las oportunidades generadas. Este avance pasa por conducir eficientemente los elementos con equipos de trabajo flexibles, esfuerzos que apunten a las pretensiones primordiales de la organización y una actitud fundamentada en la idealización y gerenciamiento de los proyectos generados.

El área de la gestión de proyectos pertenece a las superficies de conocimiento que más crece y creció en su utilización práctica en muchas partes del planeta; es objeto de inversión en capacitación y avance de formas en la mayoría de las compañías y además se constituye en una herramienta destacable utilizada por el estado. Es en estas oportunidades que hay una creciente demanda en el mercado de profesionales que tienen la oportunidad de accionar en esta especialidad.

Cuando se están ya predeterminado, creando y operando proyectos, una de las primordiales adversidades está en la medición y en la evaluación de los resultados obtenidos; en la obtención de resultados parciales y finales que permitan deducir y contrastar plazos, costos, calidad, objetivos, peligros y otros. Es exactamente estas condiciones y parámetros que van a poder ser atendidas por los conceptos y las técnicas de la gestión de proyectos.

Entonces, hay una necesidad manifiesta de detallar previsiones confiables, lo realmente realistas probables para medir el avance y los resultados de los proyectos. El manejo y atención precisa de

estos elementos y cambiantes puede ser la clara distingue entre proyectos bien o mal ejecutados. Exactamente, la gestión de proyectos es la especialidad precisa que va a dejar planificar, organizar, direccionar, controlar y corroborar la calidad del avance de los proyectos en el mudo empresarial, organizacional y La técnica de gestión y gerenciamiento de los proyectos, es hoy recurrente con el nombre de “valor agregado” y fue introducida por el gobierno estadounidense por medio del departamento de la Fuerza Aérea en los años 60; de esta manera esta aptitud se utilizó por el Departamento de Defensa y se tornó en una de las más atrayentes técnicas de gestión en contratos de defensa.

Bases teórica de Gestión de las Comunicaciones

Como lo manifiesta [17], La Gestión de la comunicación como elemento generador de transparencia en las organizaciones no lucrativas, Autor José M, Herranz de la Casa, año 2017, manifiesta lo siguiente:

La gestión de la comunicación como un plan dentro de las ONL es un elemento día tras días más esencial y considerable dentro del sector no lucrativa. Como apunta Edgar (2001), está probado que hay una relación directa entre la inversión realizada en gestionar la comunicación y la efectividad en la obtención de los objetivos de algunos programas. Como apunta en su artículo, se ha podido exhibir que la inversión comunicativa de la Fundación California Wellness en su programa de prevención contra la crueldad juvenil, pudo muy asombroso resultados, gracias a que a través de diferentes acciones de comunicación consiguió cambiar la opinión pública en el estado sobre la crueldad y propiciar el incremento de la inversión estatal en la prevención de la crueldad.

La estrategia de comunicación corporativa de las ONL, a tenor de los estudios y trabajos completados hasta este exacto día, no se puede ver ser el punto fuerte de su gestión. Las pequeñas y

medianas asociaciones tienen una visión crítica sobre sus propias tácticas.

«Carecemos de un plan de comunicación recurrente precisa. Poseemos poca aptitud para transmitir a la sociedad inconvenientes muy atractivos, la multitud no nos conoce o nos conoce mal, muchas veces no logramos atrapar su interés. Sólo se identifica a unas escasas asociaciones, las que van en la tele. Las entidades últimas, las que nacen día tras días en respuesta a alguna novedosa o vieja necesidad recurrente, lo tienen por ahora más complicado para darse a contemplar. En la mayoría de las ocasiones, poseemos serias adversidades para romper el silencio de la prensa y los instrumentos sociales para reportar y comunicar, para comunicar y proyectar nuestra situación asociativa hacia el tema recurrente. Sólo atraemos la atención de los medios cuando hay una devastación o algún alboroto en el que estén implicadas asociaciones ONL. Nuestros propios instrumentos sociales para reportar y comunicar son inexistentes, insuficientes o inadecuados. La comunicación recurrente es una asignatura pendiente en la mayoría de las asociaciones.» (Fundación Esplai, 2002:20).

Según Martínez (1998:191) el 26,8% (11) de las ONGD (41 en total) analizadas en una navegación de 1995 diseñaban su imagen corporativa dentro de su plan estratégico. Diez años luego, de acuerdo con los datos de la CONGDE (2005b:31), sólo un 31,8% (28 organizaciones) de las 88 ONGD analizadas tienen un plan de comunicación, siendo el plan estratégico el archivo del que de más importante relevancia número de organizaciones disponen un 67% (59) de las ONGD.

En las organizaciones no lucrativas catalanas, según el Libro blanco (Vidal, 2002:35), el 30% de las ONL analizadas no habían llevado a cabo jamás una operación de comunicación, y del 63% que sí que habían llevado a cabo una operación de comunicación, sólo el 28%

Lo hacían de forma recurrente. Entre los medios para estar comunicado destacaban con un 65% las charlas, con un 59% los envíos por correo, los avisos y la prensa local, y con un 45% la radio local (Vidal, 2002:38).

1. Javier Bernabé (2001:145) recalca que el propósito de la mayor parte de las ONGD con un sector de comunicación es hallar financiación para impulsar su independencia, y no es transmitir e reportar sobre las realidades del Sur. Por esta razón se potencian líneas de publicidad y de marketing por arriba de otros espacios comunicativos e informativos.
2. En las ONL, como apunta Núñez (2002:24), se puede observar una ambigüedad en los discursos de los correspondientes de la alta dirección, que pone en duda el acuerdo de la perspectiva, misión e identidad de nuestra organización. Esta falta de unidad se proyecta en los mensajes –se desarrollan discursos no coherentes y contradictorios– tanto internos como externos de estas organizaciones, produciéndose, en muchas oportunidades una falsa proyección de la identidad de la ONG y, entonces, una mala creación de su imagen corporativa y además de su valoración.
3. En oportunidades, resulta paradójico suponer que muy gente opínan y creen en la consideración de la comunicación, y no obstante, la verdad contrasta con los pocos elementos que se invierten para potenciarla. ¿Por qué? A lo relevante porque dentro del sector de la comunicación hay que desterrar aún algunas falsas ideas o prejuicios como que:
 - a) La gestión de la comunicación es sólo un gasto y no una inversión.
 - b) Gestionar la comunicación es caro porque se asocia sólo con la publicidad.
 - c) La comunicación es poco productivo porque es difícil de cuantificar sus resultados.

- d) La comunicación se restringe a modificar una revista para el trabajador o socios que, en varios casos, solamente se lee.
- e) La administración de la comunicación precisa de abundantes elementos humanos y financieros.
- f) La formación en comunicación no es necesaria, todas la gente saben estar comunicado.

Estas falsas ideas causan la escasa utilización de este recurso de parte de las organizaciones, como detallan los datos, y provoca que la estrategia de comunicación esté por ahora en un punto muy principiante en estas organizaciones. En estas oportunidades se muestra el interrogante de si el avance de la comunicación en las ONL puede contribuir decisivamente a la actualización de su imagen de transparencia. Según con la publicación [16] “Gestionar las comunicaciones del proyecto” del Project Management, manifiesta lo siguiente:

Que significa planificar las comunicaciones: piensa que el Director del Emprendimiento debe comprender un plan para administrar las comunicaciones, con un enfoque acertado para contemplar las pretensiones y requisitos de información entre todos los actores apasionados.

Qué es el plan de administración de las comunicaciones: el Director del Emprendimiento desarrollará el plan de administración de las comunicaciones. Este plan es un plan subsidiario del plan de dirección del Emprendimiento y apunta la manera en que se planificarán + estructurarán + monitorearán + controlarán las comunicaciones. Los resultados se plasman en el plan de administración de las comunicaciones del Proyecto.

Como se elaborará el plan de administración de las comunicaciones: el Director de Emprendimiento va a usar los FAEs y APOs de la organización + el registro de actores apasionados + el plan de dirección del Proyecto.

Cuales son los términos relacionados con las comunicaciones en el Proyecto: Codificación (traducción de pensamientos o ideas llevada a cabo por el emisor) + mensaje (la salida de la codificación) + reabastecimiento (feedback) + medio (método utilizado para transmitir el mensaje) + ruido (todo lo que interfiere con la transmisión y comprensión del mensaje emitido) + decodificación + emisor (emisión efectiva) + receptor (escucha activa) + uso exacto de los 4 tipos de comunicación: formal escrito, formal hablado, informal escrito e informal hablado. Para el examen PMP hay que familiarizarse con términos así como, bloqueadores de la comunicación, reglas de reuniones, comunicación de enseñanzas aprendidas y la consideración de la codificación no verbal.

Según la publicación [18] “La Comunicación como Herramienta de Gestión Organizacional” Autor Axil Belén Rivera, Argentina, 2015, manifiesta lo siguiente:

La comunicación procede del latín “comunicare” que significa compartir; se conoce por transmitir al avance complejo que piensa el trueque de aclaraciones, datos, ideas, críticas, vivencias, reacciones y sentimientos entre dos o más personas. La comunicación es inseparable al ser humano, es la facultad que tiene el ser vivo de comunicar a otro u otros información, sentimientos, vivencias, porque por medio de ella el hombre forma colectivos, ponen algo parecido, entonces juega un papel considerable en el avance de algún interacción humana.

Es por eso se asegura que la comunicación desde todas las perspectivas de estudio (organizacional, comercial, interpersonal), compone un grupo de instrumentos, tácticas y acciones indispensables en el planeta empresarial, por esto al emplearla como corresponde puede llegar a transformarse en un punto elemental de triunfo en las organizaciones del siglo XXI.

Ya desde finales de los años setenta diferentes autores empiezan a estudiarla desde el tema de las organizaciones y a comprenderla

como el grupo de técnicas y ocupaciones encaminadas a llevar a cabo más simple y llevar a cabo más ágil el fluído de mensajes que se dan entre los que corresponden de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las críticas, reacciones y formas de continuar de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el objetivo de que esta más reciente cumpla mejor y más de manera rápida con los objetivos de la organización.

Autores como Scheinsohn (1993) aseguran “la comunicación es un hecho fundante de las relaciones en las organizaciones, las cuales se entablan, mantienen y fomentan por medio de ella”. Este profesional, piensa que el acto comunicativo cuando se transporta a cabo entre sujetos sociales más complejos (públicos, instituciones, gobiernos, reparticiones), es más posible que las adversidades propias de este acto se agudiza todavía más.

Tal aseveración asegura que la comunicación facilita el entendimiento entre la alta gerencia y los empleados, en la medida en que trata de articular los distintos intereses, expectativas y metas conducentes, tanto el avance del talento humano como a la actualización de la producción. Rojas (1999) sostiene que hoy en día el estudio y comprensión de la comunicación es la clave para contemplar las organizaciones.

Por esto se hace esencial preguntarse: ¿Es considerable la Comunicación para el avance de las organizaciones?, ¿La Comunicación se considera por la Alta Gerencia como una utilidad para encontrar el consenso entre todos los empleados de una organización?, ¿La Alta Gerencia de La Facultad del Zulia cumple las reglas de comunicación que tiene contemplado en el Plan Estratégico?.

De acuerdo con la publicación [19] “La administración de crisis en la comunicación organizacional: la situación de Chile” Constructor Daniel Contreras, Chile, 2016, manifiesta lo siguiente:

Es verdaderamente complicado concebir una organización sin comunicación, porque por eso decía Watzlawick «no es viable no comunicarse»¹. Bajo esta idea, la comunicación organizacional es el grupo de mensajes que intercambian los distintos que corresponden de una organización entre ellos y con los otros públicos (internos y externos) que tiene la compañía en su tema. Entonces, la comunicación organizacional puede estudiarse como una especialidad en la medida que se examina la manera en que se desarrollan estos procesos comunicativos².

Además puede estudiarse como el grupo de técnicas y ocupaciones encaminadas a llevar a cabo más simple y llevar a cabo más ágil el flujo de mensajes que se desarrollan día tras días en la organización. Estas técnicas o ocupaciones tienen la posibilidad de ser diferentes a nivel de adentro o de afuera, en periodos particulares, o tener objetivos particulares, como entre otras cosas, influir en las críticas, reacciones y formas de continuar de estos diferentes públicos.

Algunos autores comentaron de la comunicación organizacional sólo como la comunicación interna. Pero esto es a mi juicio erróneo, porque ésta comprende todos los niveles: comunicación interna y externa; vertical, horizontal y diagonal; interpersonal, intergrupala e institucional; además de la comunicación directa o mediatizada.

Todas estas cambiantes, hacen que el manejo de las comunicaciones empresariales se torne día tras días más complejo, debido a que la organización y el tema que lo circunda sufren permanentes cambios, frente los cuales es infaltante estar listo.

Uno de ellos son las crisis, que son cambios inesperados entre dos oportunidades, que intimidan la imagen y la seguridad natural de una organización. Frente a ellos, hay que contemplar accionar de manera precisa, para volver al equilibrio sin perjudicar a ninguno de los públicos de la organización. Crisis además es una circunstancia donde alguien puede cambiar su posición relativa al poder, o sea, que daña al poder relativo de esos que están implicados.

Contemplar y conducir técnicas comunicativas en oportunidades de crisis es destacable para achicar el encontronazo que éstas logren ocasionar sobre el avance de una organización, y que traen consigo —aparte de las mermas económicas— pésimos resultados o efectos negativos en su imagen pública y en su oportunidad. Es sustancial tener presente que parte destacable de ellas sufren por lo menos una crisis a lo largo de su crónica. Una selección mal tomada, un titular periodístico o de hecho las acciones de sus propios empleados al verse damnificados por alguna medida, puede desatar una secuencia de acciones que sólo perjudicarán los intereses organizacionales.

Muchas compañías además, creen que al ser las crisis oportunidades imprevistas, poco estructuradas y caóticas, no tienen la posibilidad de ser organizadas u organizadas con anterioridad, y algún cosa que prevean va a ser ineficaz o poco muy. Así, no invierten en la preparación de proyectos o tutoriales de crisis porque los opinan insignificantes. Pero esto no es de esta forma, y varios casos de crisis que se hicieron públicos — y exactamente la circunstancia que observaremos más adelante— demuestran que si se hubiesen tomado medidas preventivas podrían haberse evitado muchas de sus secuelas, aun cuando no se podría haber evitado la crisis como tal.

Creo considerable en el momento de comentar de manejo o administración de crisis dividir- la en dos colosales áreas: crisis a nivel de adentro y a nivel de afuera, debido a que las causas y los efectos que se desarrollan en los dos escenarios son completamente diferentes y meritan ser analizados por separado. Además, frecuentemente no se opinan crisis a los conflictos que se desarrollan al interior de la organización, porque varios de ellos no trascienden a la opinión pública y no se publican en los instrumentos sociales para reportar y comunicar. No obstante, las crisis internas tienen que ser tratadas comunicacionalmente, del mismo modo que las ajenas.

Según la publicación [20] “Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público. Estudio comparativo” Ángela Preciado, abril 2016, manifiesta lo siguiente:

En los años pasados, el pensamiento estratégico se ha popularizado como resultado del interés que su estudio y aplicación ha suscitado en diferentes disciplinas. Así, la estrategia se hace que está en la política, en las compañías, en los deportes, en el tema recurrente, y además se aplica en oportunidades en las que la multitud se organiza para conseguir un objetivo. En el planeta de hoy y, precisamente, en el campo de la comunicación, se usa tanto el vocablo que todo, o todo, puede ser estratégico: la comunicación organizacional (O’Hair et al. 2007; Gargiulo, 2005).

La comunicación interpersonal (Daly y Wiemann, 1994); la comunicación corporativa (Eisenberg, 2006); las relaciones públicas (Caywood, 1997; Laurie y Ogden, 2004); el mercadeo (García Jiménez, 2005), o la propaganda (Schultz y Barnes, 1994), sin ingresar en datos sobre lo estratégico que consiga haber en otros campos de estudio o sectores.

En el tema de la gestión, las publicaciones relativas al tema nacieron a un ritmo tan asombroso desde los años ochenta, que se hace difícil hacer un estado del arte que abarque todo lo que se escribió e investigado sobre la materia (Mintzberget al., 2008).

En el tema de la comunicación se cree que las teorías fundadoras son las ideas de Aristóteles sobre el arte de la retórica. De este y de otros trabajos se tomó, hasta los tiempos recientes, un ingrediente distintivo de la comunicación estratégica, que radica en la aptitud de administrar mensajes y significados para conseguir persuadir a los interlocutores en un avance de interacción (Pérez, 2006; Canel, 2007). El aspecto estratégico se hace patente en el avance mental de llevar a cabo y comunicar un procedimiento con la aptitud de hacer un cambio o un accionar voluntario en los interlocutores de los mensajes. En esta línea, Costa (2003) resalta el ingrediente persuasivo para hallar reacciones particulares de la multitud. Así, en

el trueque de mensajes, una comunicación es estratégica cuando en la interacción de actores con intereses diferentes unos buscan persuadir a otros desde la idealización previa de los contenidos de los mensajes que se van a cambiar y de los medios que van a usarse (Pérez, 2006). En ello cumplen un papel sustancial los hábitos de consumo de información de los interlocutores, por lo cual los elementos del lenguaje son seleccionados desde los objetivos que se quiere hallar. En esta selección tiene un papel sustancial la indecisión (Manucci, 2006). No en todas las oportunidades el resultado es el esperado, porque es verdaderamente complicado acertar cómo va a accionar el receptor. Tampoco es previsible contemplar si el alegato de este puede llegar a tener un poder persuasivo de más importante relevancia, que concluya por seducir al emisor del mensaje sobre su visión de todo el planeta, y lo lleve a tomar selecciones conducentes a volver a sospechar objetivos. De esto viene que la comunicación estratégica consiga estar en manos de alguna organización, grupo o sujeto, dado que el emisor como el receptor gozan de las mismas configuraciones de convencerse el uno al otro sobre las oportunidades.

En concordancia la publicación [21] “La comunicación en la gestión de la responsabilidad social empresarial”, Sandra Orjuela Cordova, Venezuela, año 2011, en el capítulo 4, manifiesta el siguiente concepto:

La organización responsable como actor comunicativo

La compañía se ha comprendido, por varios años, como un ente que debe llevar a cabo riqueza, que ofrece trabajo a la multitud, que brinda bienes y prestaciones. No obstante, con el tiempo y los cambios culturales, políticos y sociales, la compañía se dió cuenta que su objeto por el momento no es tan “simple” y su ocupación va más allá: no es sólo llevar a cabo riqueza, debido a que tiene una relación bidireccional irrealizable de romper con su tema. Por ese

fundamento, la comunicación de la empresa es fundamental: la forma de estar comunicado (medios, formatos, públicos) va a abarcar su cultura, su imagen y valoración corporativa. Más allá de que se gestionen (o no) hay que acordarse que todo lo que la empresa hace y comunica crea un vínculo con su tema.

Es destacable contemplar que esa empresa (a través de sus hábitos, de su comunicación y relacionamiento) no sólo está proyectando su cultura, sino creando una cultura a su alrededor: el abarcar y difusión de su misión, visión, objetivos y valores empresariales forman parte a la vida de personas y agentes que tienen alguna relación con la organización (proveedores, capitalistas, ONG, comunidad, entre otros).

La empresa debe contemplar que todo lo que hace (y cómo lo hace) edifica significados para el tema, lo cual es sustancial a tener en cuenta, debido a que esto se puede explotar para la generación de valores en la sociedad, a través de la comunicación de su propia identidad, bebiendo de la reabastecimiento que le logren llevar a cabo sus stakeholders.

Numerosas personas han sostenido que la RSE es una moda o que responde a los movimientos “anti-empresa”. La verdad es que los expertos suponen que es parte de su esencia y, por consiguiente, irrenunciable del “deber ser” de la empresa. Para Paladino, esta condición de irrenunciabilidad de la RES no significa, desde luego, que las compañías no tienen la oportunidad de dejar ella: piensa que no tienen la oportunidad de llevarlo a cabo sin altos costos, tanto para su propia definición y su avance como instituciones indispensables dentro del tema público, de esta forma como de las diferentes comunidades (locales, nacionales, internacionales) en las que las compañías llevan a cabo sus acciones.

La vida de la empresa y su estructura de negocio (basada en la ganancia) cambió, debido a que la misma inercia a la que llevó la globalización pide interés y exhibe otras concepciones empresariales. Espera más importante deber con el medio tema,

Solidaridad y renovación de su tema lo que transporta a contemplar lo siguiente:

1. Ser parte de ese tema crea responsabilidades la empresa.
2. El tema merece ser desarrollado por el bien que ese avance significa en sí mismo, aunque ese bien concluya beneficiando a la empresa.
3. No resulta empresarialmente razonable ni posible aguardar que ese tema o contexto se desarrolle por sí solo, sin la promoción y el acompañamiento de la empresa, puntos los dos (la promoción y el apoyo) íntimamente vinculados con la cultura, el sentido y la comunicación.
4. Es destacable no caer en apasionamientos y contemplar que la empresa tiene una misión con un elemento de efectividad, de generación de riqueza a través de la oferta de bienes y prestaciones, sin olvidar que, a su vez, debe realizar empleo y un tema laboral enriquecedor para sus empleados. Así se forma una cultura corporativa fundamentada en valores, los cuales impactarán en el avance de su capital humano y este en la actualización de la efectividad, sin olvidar el ingrediente humano y la deber que la empresa tiene en: a) los proyectos de carrera para el avance profesional y personal de su grupo humano; b) la producción de bienes y prestaciones no sólo rentables, sino que añadan valor a la sociedad, así sea a través de su consumo o por los esquema post-venta; y c) la proyección que tiene todo su quehacer en la relación que mantiene con sus públicos externos.
5. En suma, la RSE debe ser una labor de adelanto y deber recurrente tanto hacia su interior como hacia su exterior, en la formación de significados culturales, que marquen a todos los vinculados con ella.
6. La empresa por ahora no se conoce sólo como un ente que comunica y sus públicos reciben y trabajan consecuentemente. Las organizaciones recientes tienen una colosal deber como

generadoras de cultura a través de sus mensajes y de sus acciones. Dada esta situación, es considerable contemplar la comunicación mucho más allá como una herramienta, una táctica; no sólo como un avance o un elemento más dentro del engranaje de la empresa.

7. Más allá de que algunos la opinan un “conjunto de políticas” o acciones de comunicación institucional asociadas a la labor del negocio, para estar a la par de los adelantos y avance a nivel gerencial y empresarial, es destacable contemplar la comunicación desde un trámite estratégico: es hora de que el comunicador pase de ser un “obrero” a ser un “estratega”, un gestor de la comunicación interna y externa; un profesional que apoya y está inserto en el chatto directivo, que no se limite a “bajar” los mensajes de las ordenes hacia los otros planos de la empresa.
8. Es el momento que en las organizaciones se entienda la labor comunicacional como un avance transversal y, sobre todo, como un aspecto que agrega valor a la gestión empresarial, apoyando a la alta directiva a contemplar la gestión comunicacional no sólo para maximizar el beneficio barato, sino para la gestión de valores.
9. De esta forma, el avance de la ética y la deber recurrente no debe ser visto como ocupaciones puntuales de la empresa hacia la comunidad, sino como valor vivencial dentro del grupo de trabajo, marcando su labor profesional de día tras días, cimentando cada actividad y cada relación en valores en significados más cercanos y más profundos con sus receptores.
10. Las selecciones en relación al nivel y tipo de comunicación en la empresa la deciden sus ordenes. Sin embargo, es destacable que el papel y la consideración que le den a ella se vean reflejado en la predominación y proyección que la organización va a tener en la civilización del tema en que se desenvuelve.

Variable: PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE

En concordancia al artículo [22] “Implantación de la Oficina de Gestión de Proyectos PMO de TI en una empresa de telecomunicaciones, bajo el enfoque metodológico PMI - PMBOK”, (Caballero Malcavilca Javier Jesús), año 2017, podemos realizar los siguientes conceptos.

1. La Inducción del PMBOK en las compañías es inicio de un cambio considerable y muy primordial a fin de las compañías logren noticias atrayentes en su organización, primordialmente el presente emprendimiento se enfoca en la gestión de las comunicaciones, debido a que, en mi procedimiento es el eje primordial de la gestión, que facilita entrelazar todas las superficies del conocimiento del PMBOK, de una manera transversal, paso a detallar los conceptos en la mayoría de los casos del PMBOK, y de todas las superficies de conocimiento que este tiene dentro, según lo apreciado en el artículo podemos comprender lo siguiente:
2. Gestión de la Integración
3. Esta se considera la parte inicial en el avance de un emprendimiento, el cual parte de cero. Es el punto, como su nombre lo recomienda hay que integrar cada avance de las superficies de entendimientos con las ocupaciones a hacer en todo el emprendimiento. Muchas veces se comete el error de dejar por fuera alguna actividad, por ser considerada de poco interés, sin embargo, puede ocasionar un encontronazo negativo, el hecho de no
4. tenerla presente al momento de integrar las partes primordiales del emprendimiento.
5. Otro aspecto a tener en cuenta, son las expectativas de los interesados en el emprendimiento, más populares como “Stakeholders”, ya que su participación sirve de acompañamiento al avance del emprendimiento, de lo contrario, se tienen la oportunidad de cambiar en un obstáculo que impide encontrar los objetivos trazados.

6. En esta área de conocimiento, hay que llevar a cabo el Chárter o Acta de constitución del emprendimiento, que comprende desde la autorización formal del mismo, o el avance de una época dentro del transcurso de vida del emprendimiento, hasta documentar las misiones, requerimientos y expectativas de los interesados. Aquí es requisito tener el certamen de juicio de expertos, quienes, con su experiencia, asisten en la especificación de datos técnicos y favorecen la gestión en el emprendimiento.
7. Hay plantillas para el avance del Chárter, la cual el director del emprendimiento puede acondicionar según su tamaño, alcance y los objetivos o productos a poder durante su avance.
8. Gestión del Alcance
9. Considerado como una de las superficies de más importante trascendencia durante el avance del emprendimiento. Es requisito hacer una especificación descriptiva del alcance, para eso debemos prestar respuesta a los siguientes interrogantes: ¿Qué características debe llevar el emprendimiento?, ¿Cuáles son los requerimientos del emprendimiento?
10. Lo previo, tiene una connotación atrayente, y pasa que todos esos puntos que súbitamente se nos viene a nuestra cabeza, pero pensamos que agrega valor, que consigue diferenciar el producto o entregables frente a los competidores, merece poner énfasis todo el trabajo requerido y tener en cuenta al momento de detallar la llegada del emprendimiento, para completarlo con triunfo.
11. Entre los puntos que se tienen que destacar en la llegada de un emprendimiento, en términos por lo general tenemos la posibilidad de citar los siguientes:
12. Necesidades de los interesados; aquí es requisito comprender e detectar sus expectativas, así sea a

través de investigaciones o entrevistas, para intentar cambiar el emprendimiento y ofrecerle un más grande enfoque hacia los objetivos.

13.Aspectos de carácter técnico; así como el cumplimiento de las Normas Técnicas que correspondan a cada país.

14.ISO 14001 o del medio ámbito, tomando presente que una de las responsabilidades de las organizaciones, es exactamente la custodia y conservación del medio ámbito, orientadas hacia un Avance Sostenible.

15.Política o redes contra incendio.

16.Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, por medio de las Norma Técnicas.

Reglas de RSE; los proyectos, no sólo se tienen que hacer para hallar beneficio monetario para los capitalistas, sino, responder socialmente frente la comunidad. Sobre esto, Mora, S (2009), manifiesta que “las compañías tienen independencia de utilizar sus elementos en la actividad comercial que ejerce, pero encuentra limitaciones en el momento que esta práctica deje de hacer beneficio (...) que impacten de manera efectiva en el medio tema, el tema laboral y la sociedad donde se encuentre la empresa”.

Además de lo previo, si el emprendimiento a desarrollar es considerables y complejo, es requisito dividirlo en fases dentro de su transcurso de vida, para ejercer de mayor relevancia control en todas ellas. Además, es viable que existan elementos que no se entregarán con el emprendimiento, las cuales se tienen que denominar en la especificación del alcance.

Otras características que se tienen que poner énfasis en la llegada son los “Factores críticos de éxitos”, considerados como los puntos más indispensables que tienen que ocurrir o no para encontrar los objetivos del emprendimiento y su cumplimiento se hace considerable.

Administración de Tiempo

Esta área del conocimiento, facilita al director de emprendimiento deducir su duración y gestionar su finalización a tiempo. Para eso es destacable listar las ocupaciones del emprendimiento las cuales son tomadas de la EDT y abarcar la secuencia de todas ellas. Lo previo, facilita comprender y documentar las relaciones entre las ocupaciones del emprendimiento y abarcar la ruta crítica del mismo. Según MS Project 2007, la Ruta crítica, son aquellas ocupaciones que no tienen holgura o margen de demora y determinan la fecha de finalización del emprendimiento, frecuentemente se representan de color rojo. Sin embargo, hay ocupaciones que Como se puede observar, una de las utilidades que utiliza el administrador de proyectos es MS Project 2007, donde todas las tareas o ocupaciones tiene una duración que puede darse en minutos, horas, semanas, meses, según el tipo de emprendimiento a desarrollar. Así mismo, cada actividad tiene una fecha de inicio y final, la cual se utiliza para deducir los elementos representados en materiales, personas, equipos, que facilita su ejecución según las ocupaciones predecesoras y antecesoras.

Este avance, posibilita el avance del cronograma del emprendimiento, que se puede observar a través de un Diagrama de Red, accediendo los Hitos de control que se tienen la oportunidad de hacer en el desenlace de todas las fases del emprendimiento.

Lo previo, requiere la integración con otras superficies de entendimientos, por lo cual el director de emprendimiento requiere de aptitud para ejercer el control y administrar la línea base del cronograma, las organizaciones tienen la posibilidad de usar “las métricas” como técnicas para medir un emprendimiento, en relación de su tamaño, tiempo, esfuerzo, calidad y eficacia.

Las organizaciones que diseñan y ejecutan proyectos, y no utilizan utilidades de medición y control, están dispuestas a correr el deber hacia una duración más importante a la al inicio planificada

e incrementos de costos en sus ocupaciones y entonces en el presupuesto general del emprendimiento.

Administración de Costos

Esta área de conocimiento facilita deducir los elementos financieros que requiere el emprendimiento para llenar las ocupaciones antes estimadas. Esto posibilita deducir los costos de cada actividad como se puede ver a través de la herramienta MS Project 2007.

Una de las utilidades utilizadas para ejercer el control de los costos es el Valor Ganado, ya que, a través de ella, se puede abarcar si los costos reales del trabajo realizado en un transcurso de tiempo, están por arriba o por debajo de la línea base. Esto ayuda a hacer los cambios que corresponden y tomar las selecciones del caso.

Administración de la Calidad

Esta área de conocimiento tiene relación a la tanto a la calidad del emprendimiento como del producto. Lo importante es ubicar los requerimientos o expectativas de los individuos y intentar satisfacerlo, con unos entregables o productos de calidad.

Más allá de que es entendible que la calidad percibida está en la cabeza del cliente, hay una calidad real, comprobable en laboratorios a través de la utilización de algunas utilidades como examen de Pareto, diagramas y distribuciones de frecuencias, técnicas de muestreo examen de regresión, diagramas de Ishikawa, organización recurrente, de Poisson, binomial, etc.

Administración del Recurso Humano

Esta área de conocimiento facilita que una vez se haya definido la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT), del emprendimiento a desarrollar, se determine su estructura organizacional, y seleccionar un Recurso Humano competitivo, que desarrolle las ocupaciones durante el lapso de vida del emprendimiento.

El Recurso Humano, está considerado hoy en día como el capital capaz dentro de una organización, por consiguiente, es importante hacer una aceptable selección para constituir un grupo

de emprendimiento en relación a los requerimientos del patrocinador del emprendimiento, misiones y expectativas de los individuos.

Una de las utilidades que orienta hacia el triunfo en los proyectos es conceder por medio de una matriz, privilegios y responsabilidades a los que corresponden del grupo, que se lleve a cabo más simple no sólo la comunicación entre sus que corresponden, sino, con los “Stakeholders” o en deber en el avance.

Administración de las Comunicaciones

Una de las claves de triunfo en esta área de conocimiento, es precisamente la recolección, organización y disposición de la información a todos los que corresponden del grupo e en deber en el emprendimiento, de una manera precisa y oportuna.

Verse damnificados eficaz o negativamente en la ejecución o terminación del mismo. Además, tienen la oportunidad de ejercer predominación sobre el emprendimiento, los entregables y los que corresponden del grupo. Por tal razón, el Grupo de Dirección del emprendimiento, debe ubicar tanto a los interesados internos como externos, con el propósito de abarcar los requisitos y las expectativas de las partes involucradas.

Los interesados tienen la oportunidad de tener diferentes niveles de deber y autoridad cuando forman parte en un emprendimiento y tienen la oportunidad de cambiar durante el lapso de vida del mismo. De esto viene que resulta atrayente, que el director de emprendimiento, comprenda su nivel de predominación en el mismo, por medio de un avance continuo.

Una de las utilidades que conducen al triunfo en la gestión de comunicaciones, es integrar el avance de escalamiento de un issue, a través de una matriz o cuadro de escalamiento, que facilita abarcar a quién escalar un problema dado, en caso de presentarse.

Administración de Riesgos

Todo deber tiene su origen en la indecisión que está que está en los proyectos. Por tal razón el grupo del emprendimiento debe intentar reconocerlos y abarcar el encontronazo que causan a los objetivos

del emprendimiento, con el propósito de abarcar acciones proactivas, que permitan achicar, mitigar, eliminar o mover los peligros.

Esta área de conocimiento, facilita hallar una lista de todos los peligros determinados y sus características como parte de los primeros elementos del registro de peligros.

Una vez determinados los peligros del emprendimiento, se procede a priorizarlos a través de la aplicación de una matriz de oportunidad de ocurrencia y el encontronazo que causa el deber al emprendimiento, con el propósito de hacer un examen cualitativo. Es posible hacer además un examen cuantitativo, con el objetivo de abarcar el encontronazo causado por los altos peligros, al presupuesto del emprendimiento y llevar a cabo las acciones que corresponden.

Administración de las Adquisiciones

Esta es la última área de conocimiento que conforman los grupos de procesos de la dirección de proyectos. Más allá de que es recurrente, al planificar un emprendimiento, es requisito hallar las materias primas, insumos, equipos, instalaciones y en fin todo lo primordial para el buen avance del emprendimiento.

Los procesos de compras, tienen que estar documentados a través de un contrato o licitaciones, en relación el tipo de emprendimiento a desarrollar. A todos los contratos, se tienen que llevar a cabo seguimientos, con el propósito de realizar cambios o rectificaciones según las oportunidades. Es deber del grupo de emprendimiento, garantizar que las compras llevadas a cabo satisfagan las misiones del emprendimiento.

Según la publicación [23] “Implementación del procedimiento Pmbok para el buen performance en la construcción del gasoducto” Palomino Hidalgo, Jhon, Perú, año 2012, manifiesta lo siguiente:

En este día el petróleo y el gas natural son una de las superiores fuentes de energía usadas en el Perú y en el planeta entero. Un

conocimiento muy de más importante importancia en relación al mismo, nos posibilita ver y contemplar por qué su industria se considera como estrategia, de esta forma la creación de gaseoductos a nivel mundial, forma parte a las más correctas y funcionales, para transportar el gas hacia sitios muy lejanos, sabiendo todos los criterios de seguridad, Medio tema y Salud Ocupacional. La “Construcción de gasoducto de las líneas de fluido KINTERONI – NUEVO MUNDO con 14. 5 km. en Diam. 16” y Espesores de: 0.75”, 0,812”, 0,938, para Repexsa Lote 57”, se refirió en los criterios y fases que se tienen que de tomar en cuenta, para la ejecución del emprendimiento, en esta situación especial es la creación tanto civil como electromecánico de gasoductos. REPEXSA Navegación Perú es operador del Lote 57 - Kinteroni para Operaciones Petroleras. El sector del emprendimiento objeto de esta Licitación, se posiciona entre las provincias de Satipo del departamento de Junín, Atalaya del departamento de Ucayali y La Convención del departamento de Cusco. El Lote 57 está delimitado por el norte con el Lote 90 y por el Sur con el Lote 56 y 58, está a una distancia de 300 km al este de la región de Lima. El sector de concesión de hoy es de 485 790 027 Ha. En el presente trabajo se ha podido detallar los métodos de creación tanto la parte civil como la parte mecánica, además se han desarrollado proyectos de calidad y seguridad industrial, que van a ser como material de soporte y control durante toda la ejecución de las ocupaciones del emprendimiento. Después de realizado la aplicación del plan de trámite según PMBOK al emprendimiento en relación a la evaluación de costos del emprendimiento, se ha exacto el valor de todos los trabajos civiles y mecánicos así como la ingenierita de aspecto dando como resultado un valor total de \$ 15 492 779.05. Así, se pudo deducir con los plazos contractuales del emprendimiento eficazmente, sin importar los inconvenientes que hubieron en el avance del mismo, como elementos climáticos, flora, fauna, etc. Llegando a achicar el lapso de vida en un mes.

Variable: GESTION DE LAS COMUNICACIONES

En concordancia con lo indicado [24], “Paradigmas sobre Gestión Comunicacional en el ámbito Universitario”, A. Paez y J. Fuenmayor, año 2005, podemos realizar los siguientes conceptos:

Una gerencia transformadora, creativa y trascendental primordialmente fundamentada en la comunicación, hace urgente e imperiosa la necesidad de afianzar el cubrir del público de adentro. Diferentes autores ofrecen que la comunicación interna debe recorrer ascendente y descendentemente, de esta forma como vertical y horizontalmente dentro de una organización, para detallar relaciones entre individuos, llevar a cabo más simple las funcionalidades, tareas y toma de selecciones, además de aceptar el avance de recientes ideas, productos, proyectos y actualizaciones de la organización.

Precisamente, la comunicación es el centro y la causa de la organización; sin una comunicación bien articulada, las compañías abren espacio para el fracaso, circunstancia que se agudiza en una sociedad marcada por la globalización en los espacios económico, recurrente y político. En este sentido, resulta primordial un enfoque que se enfrenta a la concepción instrumental de la comunicación y la sabe más bien como un acto a través de el cual cada ser humano expresa su intimidad en la reciprocidad con el otro. Es un modelo de comunicación racional que se basa sobre el entendimiento y la comprensión.

Es destacable señalar, que los adelantos de las ciencias de la administración y de la comunicación han permitido una cercanía muy destacable a la configuración de un nuevo sentido organizacional que integra de manera sistémica los diferentes escenarios en los que trabajan las organizaciones y/o compañías. Esta concepción apunta hacia el avance de que la comunicación es la médula espinal de la organización, más allá

de una herramienta o estrategia, constituye el fundamental motor de las transformaciones que se dan al interior y exterior de ella.

El nuevo pensamiento organizacional apoyado en la comunicación debe exceder la visión Sistémica y llegar a una perspectiva holística que unifique los diferentes paradigmas de creación del conocimiento y ponga al hombre en el centro de la organización. Se parte del inicio de que el confort del hombre está por arriba del beneficio económico.

Dimensión: **Planificar la Gestión de las Comunicaciones**

La buena comunicación es aquella que proporciona a las instituciones y las áreas de estas, el valor agregado, de una buena canalización de la información, y el aprovechamiento de la misma en su máxima expresión, según lo indicado en la publicación [25] “La Historia Efectiva de una Utopia”, M. Tello, año 2016, se indica lo siguiente:

En la mayoría de las ocasiones los gobiernos latinos son conscientes de la necesidad de planificar sus elementos de comunicación e información. Esta idealización se ejecuta en razón de diferentes intereses. Los gobiernos militares la orientan hacia la incorporación nacional y el control recurrente.

En Argentina la Secretaría de Estado de Comunicación (SECOM) dependía del Ministerio de Economía. Esta aparente articulación a la administración económica indicaba el papel instrumental que se asignaba a la comunicación a lo largo de la dictadura.

En Chile la División Nacional de Comunicación (DINACOS) desarrollaba un papel de control y policía. La estrategia militar tuvo dos etapas: la primera de guerra psicológica al socialismo y la segunda, de incorporación recurrente, control y reconocimiento de los logros del gobierno.

Hubo dos vivencias verdaderamente estructurales, la de Venezuela y la de Perú. En Venezuela la idealización nacional es una tradición en la administración pública. Los V y VI Proyectos de la Nación

incluyeron al área. Y más allá de que no se lograron todos los cambios que se propusieron, los efectos legales e institucionales fueron trascendentales: se hicieron recientes instituciones como el Ministerio de Información, el Consejo Nacional de Cultura, el Fondo Cinematográfico y Venezolana de Televisión. Se brindaron leyes nacionales como la ley de Cultura, la ley Orgánica de la Gestión Pública, la ley de Educación. Se nacionalizó la actividad publicitaria, se incentivó la producción nacional, la prensa de provincia y la cinematografía. Se llevó a cabo el emprendimiento Ratelve y se impulsó la existencia de Venezuela en la disputa mundial sobre la comunicación.

La situación peruano remite al Plan del Perú de 1971 o Plan Nacional de Avance 1971-75, donde se trataba la construcción de un sistema participativo de comunicación y de utilizar los medios para la Educación. En la misma etapa el Plan de Transpones y Comunicaciones trata el control del espectro y el Plan de Educación contemplaba un programa de extensión didáctica y la construcción de una Dirección Del ministerio de Comunicación Social. La construcción del Sistema Nacional de Información y la promulgación de las leyes de telecomunicaciones y de prensa indicaban que poseía que ver con una idealización del sistema total de comunicaciones en razón de los objetivos estratégicos del gobierno del general Velasco.

Los posteriores gobiernos civiles argentinos y peruanos no tuvieron una concepción de la comunicación más allá del trámite instrumental. Han priorizado ordenar y planificar otros sectores frente las urgencias de la coyuntura de hoy.

La circunstancia mexicano es prototípico de una actitud diferente. Los intentos gubernamentales por planificar el área han devenido en rotundos fracasos frente la presión empresarial.

En el país latinoamericano de los colosales sistemas la idealización empresarial arrastra consigo la selección del gobierno. El Estado se

restringe a ser un regulador de proposiciones privadas y de todo el planeta.

El modelo colombiano es más sutil y equilibrado. Desde 1976 el Ministerio de Comunicaciones articula su idealización al Departamento de Planeación de la Presidencia. TELECOM, la compañía nacional de telecomunicaciones, es aspecto primordial del Plan Nacional de Desarrollo. Y el control estatal de la infraestructura de transmisión de tv lo tenemos la posibilidad de contemplar como un esfuerzo por responder a la política cultural predefinida o por sostener la seguridad política del país.

En todas las oportunidades nombradas la conciencia de planificar las comunicaciones aparece de manera simultánea a las sugerencias de Costa Rica. Se sostiene en la estrategia militar, en las doctrinas socialdemócratas o socialistas y en la urgencia de racionalizar el área.

Pero la necesidad de planificar demandó un esfuerzo académico sobre esto. Así mismo, siguiendo las recomendaciones, el Centro A nivel mundial de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina (CIESPAL) con auspicios de la Fundación Ebert, viene creando desde 1981 un programa de capacitación, asesoría y publicaciones preparadas.

La vivencia del CIESPAL tuvo un colosal trueque con los promotores de la idealización de la comunicación en Venezuela. En términos particulares la formación que da CIESPAL responde a las misiones de capacitar expertos en reglas de comunicación y diseño de proyectos. Su radio de predominación es el público estudiantil y el de los proyectos de comunicación para el avance. A ellos están premeditados manuales y publicaciones.

Los consultores de CIESPAL y FES han realizado asesorías en todos los países de la zona, dirigidas primordialmente a proyectos y organismos públicos. Hasta este exacto día han listo a muy muy muy muy bastante más de mil personas en la zona,

proporcionándoles formación técnica y constituyéndose en el de más importante relevancia espacio de trueque de vivencias de proyectos que se lleven a cabo en toda Latinoamérica.

El efecto multiplicador de CIESPAL está en los orígenes de la construcción de 4 Maestrías preparadas en Idealización de la Comunicación: la del ITESO (Guadalajara), la de la Facultad Iberoamericana (México), la de la Facultad Central de Venezuela y la de la 1 Facultad Autónoma de Santo Domingo.

Otro efecto considerable es la racionalidad que ha impuesto entre quienes manejan proyectos de adelanto que tienen elementos de comunicación. En Latinoamérica existe la conciencia de que la comunicación es un recurso panificable. Esto ya es un colosal cambio.

Dimensión: **Gestionar las Comunicaciones**

Las comunicación, al existir en nuestro entorno laboral, social, etc, deben ser gestionadas, en la actualidad no existe una conciencia de la existencia de esta comunicación de usamos a diario, sin embargo, no es gestionada, y en consecuencia no es retroalimentada, en la publicación [26], “Metodología para la Gestión del Conocimiento en ciencias Básicas Biomédicas con el empleo de las tecnologías de la información y las Comunicaciones”, A.A. Campos, año 2016, se manifiesta lo siguiente:

Las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Se conoce por “Tecnologías de Información y las Comunicaciones” (TIC) el grupo de procesos y productos derivados de las recientes utilidades (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el hospedaje, procesamiento y transmisión digitalizados de la información.

El nuevo tema de trabajo y de comunicación que se han creado apoyado en las TIC ha podido cambiar la forma de dudar

y ver el planeta. Términos así como chat, mail, listas de disputa, Internet, on-line, etc. modificaron el vocabulario periódico.

El pensamiento de las recientes tecnologías son las redes informáticas. Las PCs recluidas, proponen una cantidad colosal de configuraciones, pero conectadas incrementan grandemente su ocupación al posibilitar no sólo procesar información guardada en soportes físicos en algún formato digital

Elementos y servicios prestados por, sino además como utilidad para entrar a información PCs remotas, como sistema de publicación y difusión de la información, como medios entre humanos. El ejemplo más especial de las redes informáticas es Internet, una red de redes que interconecta una cantidad colosal de individuos, instituciones, compañías, centros académicos, de navegación, etc. de todo el planeta (Castañeda, 2005).

Con el avance de las TIC se han incrementado las configuraciones de hospedaje de colosales proporciones de datos en elementos de tamaño achicado, o lo que es más innovador, liberarla de los propios elementos y de sus características materiales y hacerla residir en espacios no topológicos (el “ciberespacio” o la “infosfera”) como las redes informáticas, accesibles desde algún sitio de todo el planeta en el mismo momento. Como producto de los atrayentes adelantos de las TIC se tienen la posibilidad de poner énfasis los próximos puntos (Goñi, 2002 c; Martínez Aldanondo, 2004 b):

Explosión en el caudal de info. La proporción de entendimientos se duplica cada cinco años, entre 1950 y 1975 se produjeron la misma proporción de libros que en los 500 años posteriores a la

Invención de la imprenta, en este exacto momento conseguimos encontrar a la tecnología y primordialmente a Internet como proveedoras de entendimientos lo cual hace más acelerado la cantidad. Un sujeto que no haya estudiado lo producido en los años pasados no está ya capacitada para realizar su profesión. (Alcocer, 2001) Lo antes expuesto

además trae aparejado un aumento en la información de mala calidad. Entre sus efectos con relación a la información: la reducción y dispersión de la atención, la carencia de estructuración, la superficialidad, la estandarización de los mensajes y la información como show.

Transformación extremista de dos condicionantes esenciales en la comunicación: el espacio y el tiempo. Las redes informáticas eliminan la necesidad de los competidores en una actividad de cuadrar en el espacio y en el tiempo. Este suceso reta la forma donde se llevó a cabo la de más importante consideración parte de las cosas a lo largo de varios años. Una compañía, una facultad, un parlamento o una sesión de cine se fundamentan en la necesidad de agrupar a un grupo de individuos en un tiempo y un espacio recurrentes para llevar a cabo ocupaciones en las que interactúan entre sí.

La interactividad, oséa la oportunidad de que emisor y receptor permuten sus propios permisos e intercambien mensajes. El intelecto de las recientes redes de comunicación está distribuida entre los nodos y pasar de la comunicación persona a persona a la comunicación de masas es realmente simple. La masa receptora indiferenciada construida por los instrumentos sociales para reportar y comunicar recurrentes está en aumentación para prestar paso a grupos de interés e individuos que interactúan entre sí, con lo que se forman comunidades virtuales que no sólo consumen información, sino que además la desarrollan y distribuyen.

Para ingresar la GC en las organizaciones, se necesita llevar a cabo, sostener, sugerir de comer bases de información donde se represente el cubrir, de esta forma como desarrollar e detallar una infraestructura tecnológica que permita investigar inteligentemente, comunicar información y volver a llevar a cabo, en forma cooperativa, el cubrir. En este enfoque se tienen dentro elementos como: el trabajo en equipos o grupos, formados por sus superficies de conocimiento complementarias en herramienta de los

problemas; el traspaso de las fronteras organizacionales o la flexibilización de la composición funcional; la construcción de un sistema de información eficaz a todo lo ancho y riguroso de la organización, el logro de una dinámica en la segmentación o formación de grupos facilitado por la utilización de los MC o de conocimiento, para lo cual hay una categoría de programa, se tienen dentro las concepciones de las organizaciones abiertas, y esto puede considerarse un producto de las facilidades de comunicación que introducen las recientes TIC para propiciar la incorporación y fusión de organizaciones y alianzas de toda clase (Núñez Paula, 2005; Castañeda, 2005; Goñi, 2002 b; Carrión Maroto, 2004; Ortega, 2004).

Dimensión: **Monitorear Las Comunicaciones**

Luego de la planificación y la gestión, viene la etapa del monitoreo, de aquello que se ha implementado, dicho monitoreo consiste en tener métricas controles, a fin de evaluar el comportamiento de las comunicaciones; al respecto, la publicación [27], “Gestión del Conocimiento y Tecnología de Información y Comunicaciones”, Luz Victoria Díaz Rodríguez, Diciembre 2006, precisa lo siguiente:

Sistemas de Información para la administración del conocimiento en las organizaciones.

La utilización efectivo de las utilidades y técnicas que hacen más sencillo la identificación, avance, fluido y creación de conocimiento de valor para la estrategia.

Empresarial es un aspecto crítico, ya que han surgido múltiples utilidades computacionales cuyo examen y comparación se hace difícil, no solo por la relativa juventud de la administración de conocimiento sino por el carácter multidisciplinario de la misma. Todas estas superficies reclama un campo de estudio realizando más complejo el escenario: todos los packs de programa accesibles emplean una exclusiva perspectiva del tema y además de la rivalidad

de resoluciones se dan los desafíos de complementariedad e incorporación.

Gestión del conocimiento

Como se mencionaba antes, la incorporación de resoluciones de programa empresariales pide detectar las apps y configuraciones más indispensables y sensibles según el negocio, para hacerlas interoperables y compatibles.

De manera simultánea, socorrer el valor de los procesos cross funcionales y aguantar por medio de resoluciones TIC su modelaje, ejecución, visibilidad y actualización, pide detectar los procesos críticos de cada compañía y concentrar en ellos la estrategia. De la misma manera, los Sistemas de administración de conocimiento para una organización tienen que definirse con un plan coordinado, producto de la selección de las funciones más convenientes para la compañía: abarcar el tipo de servicios de infraestructura que soportaría, así como los servicios nucleares y empaquetados. Estos servicios van a aceptar el fluido y generación de conocimiento en la medida que éste tenga de mayor relevancia o menor nivel de composición. El nivel de composición en el cubrir daña de forma directa la proporción de procesamiento automatizado que se tiene la oportunidad de llevar a cabo.

Ya que entre más estructurado sea el cubrir, se utiliza semántica más fuerte. Prestar composición al conocimiento de las organizaciones es un objetivo que constituye

en sí mismo un plan de acción: cambiar el cubrir destacable de intangible a tangible, de informal a formal, configurando repositorios de conocimiento y promoviendo su uso y enriquecimiento. Sin embargo, «la administración de conocimiento representa un avance cambiante, que no se restringe a la administración del repositorio de conocimiento que hay, sino que apoya la generación de otros nuevos entendimientos, capaces de atender las pretensiones y oportunidades emergentes»

En el esquema de un KMS genérico comunicado, se ilustraron los elementos básicos de estos sistemas: captura, hospedaje, búsqueda, rehabilitación, uso y ingreso de conocimiento. Mandviwalla, et al. (1998) apunta numerosos causantes de triunfo que complementariamente debe tener en cuenta un KMS:

Enfoque del KMS. Los diseñadores de estos sistemas tienen que conciliar las perspectivas de conocimiento que tienen los distintos grupos de la organización.

Cantidad. Se necesita abarcar cuánto conocimiento hay que atrapar y en qué formatos, dando por sin duda no se hagan ver sobrecargas de información.

Filtros. Tienen que existir criterios y causantes sobre el cubrir destacable y objeto de administración para cada organización.

Definición de los alcances y restricciones de las memorias particulares que tienen la posibilidad de constituir parte del repositorio de conocimiento de las organizaciones.

Almacenamiento. Se tienen que comprender los tipos de dispositivos, su ciudad, costos y capacidades para aguantar los repositorios de conocimiento.

Recuperación. Es requisito cubrir cómo se organiza y almacena la información y el cubrir, tal es por eso logren ser accedidos, usados y relacionados con los eventos apropiados.

Integración y re-integración. Dado que el cubrir se almacena en diferentes repositorios y formatos, los diseñadores de una gusto KMS tienen que llevar a cabo procesos para integrar los distintos repositorios y para reintegrar la información y el cubrir extraído de eventos particulares.

En los temas tratados se presentaron desafíos y tendencias: en las apps empresariales recurrentes, en los sistemas de información.

Orientados a procesos de negocio y en los sistemas de administración de conocimiento. En todas las oportunidades se identifica que la industria que da las distintas resoluciones, de esta

manera como los humanos que las denuncian, se combaten a trayectorias de adelanto que por ahora están bajo creación. Las resoluciones por ahora no han logrado la madurez que garantice plena interoperabilidad, compatibilidad, elasticidad ni ocupación integral. De la misma manera, los individuos empresariales necesitan arrancar tácticas muy enfocadas a sus elementos esenciales y nucleares del negocio, a sus condiciones y oportunidades particulares para sintonizar las resoluciones TIC a su medida, tal es por eso aporten de forma eficaz y diferenciada a la estrategia global de administración de conocimiento.

Varios otras características de la administración de conocimiento son objeto de estudio agregada no solo por el riguroso espectro de configuraciones que dan las TIC sino por la naturaleza misma más a la multitud que a las tecnologías. La multitud, la organización, el tema, la tecnología, son todas fuentes de conocimiento. Las TIC, sin ser un requisito, proponen múltiples utilidades de sustento que hacen más sencillo esta forma de administración. Pero un programa de administración de conocimiento debe tener en cuenta además el manejo del conocimiento tácito de los individuos y los equipos de trabajo, el cual puede ser incorporado y administrado de manera eficiente al utilizar mecanismos menos formales que los soportados por infraestructuras tecnológicas, pero no por eso menos efectivos: charlas, entrevistas, reuniones periódicas, equipos de trabajo con elementos humanos de diferentes disciplinas, etc. Todos estos puntos hacen parte del deber de la Facultad EAN, de integrar la gestión de conocimiento como un campo de persistente estudio e navegación con el propósito de acompañar al sector empresarial en el diseño y ejecución de tácticas hacia organizaciones que aprenden, innovan y crecen.

La publicación, “Metodología y Estadística de la Investigación”, Dr. Ing. Oscar Rafael Guillen Valle Ph.D, enero 2019, precisa lo siguiente:

Una variable es cualquier característica de un objeto a otro de un sujeto a otro de una intervención a otra: Es una propiedad que varía o adquiere diversos valores y cuya variación es susceptible de ser medida o observada y adquieren valor para la investigación científica cuando son relacionadas con otras variables (La Cuarta Via).

2.3. Definición de términos

De acuerdo al presente documento, plan de tesis, puedo precisar los siguientes términos usados:

Legitimación

Acción de garantizar un funcionario la certeza de un archivo, DERECHO Acción de sugerir carácter legal o lícito a un hecho, situación, u otra cosa, DERECHO Acto jurídico por el que un hijo natural es reconocido como legítimo, Habilitación de un sujeto para ejercer un cargo o empleo.

Epistemología.

La epistemología es la rama de la filosofía que estudia la teoría del conocimiento, utilizando tanto al objeto y el sujeto que accederán al conocimiento, como a los parámetros del comprender mismo. El vocablo procede de la palabra griega etionum, que significa conocimiento.

PMBOK.

La Guía de los argumentos para la dirección de proyectos (del inglés A Guide to the Project Management Body of Knowledge o PMBOK por sus siglas) es un libro en el que se detallan estándares, pautas y normas para la gestión de proyectos. La última versión publicada es la 6ª, publicada el 6 de septiembre de 2017.

Comunicación.

La comunicación es una necesidad para la gente, por eso es que aquellas que tienen adversidades y no tienen la aptitud de comprar el habla, como entre otras cosas, los hipo acústicos, tienen formas elecciones para llevarlo a cabo. El lenguaje que acostumbran usar es por medio de movimientos y señas con las manos. Alguna persona puede estudiar esta clase de lenguaje.

Gestión

La palabra gestión procede del latín administración, y hace la referencia a la administración de elementos, sea dentro de una institución estatal o privada, para poder los objetivos propuestos por la misma.

Para eso, uno o más individuos dirigen los proyectos laborales de otra gente para poder llevar a cabo mejor los resultados, que de otra forma no podrían tener la oportunidad de ser obtenidos.

TIC

El vocablo tecnologías de información y comunicación (TIC) (ICT en inglés) tiene dos acepciones.

Por un lado, se usa con muy continuidad el vocablo 'tecnologías de la información'. Este lo ejecuta para referirse a algún forma de hacer cómputo.

Además, se utiliza como nombre de un programa de licenciatura que tiene relación a la elaboración que tienen alumnos para agrandar las misiones de tecnologías en cómputo y organización.

Contexto

El vocablo contexto (del latín: contextus; recurrente además como contexto material y contexto abstracto o simbólico), es el grupo de oportunidades (materiales o abstractas) que se desarrollan cerca de un hecho, o hecho dado, que están fiablemente comprobadas; en los testimonios de personas de valoración comprobada por medio de la voz humana, mensaje hablado, escrito, grafías antiguas, manuscritos antiguos, en cartas, documentos, libros de historia, periódicos, internet, tv, radio, medios audiovisuales modernos u otros, y

transmitidas, sin distorsión a los sentidos (de la causa, vista, escuchado, gusto, tacto u olfato).

Organización

Las organizaciones son creaciones administrativas y sistemas administrativos contruidos para hallar metas u objetivos con acompañamiento de los propios humanos, y/o con acompañamiento del talento humano o de otras características semejantes. Son una entidad habitual que posibilita la organización de personas que interactúan entre sí para contribuir a través de sus vivencias y relaciones al logro de objetivos y metas algunas.

PMI

Sigla de 'Project Management Institute', organización estadounidense sin ánimo de lucrar que asocia a expertos relacionados con la Administración de Proyectos.

Cronograma

Un diagrama de tiempos o cronograma es una gráfica de maneras de onda digitales que exhibe la relación temporal entre numerosas visualizaciones, y cómo varía cada señal en relación a las otras.

Un cronograma puede contener algún número de visualizaciones semejantes entre sí. Examinando un diagrama de tiempos, se puede comprender los estados, nivel prominente o nivel bajo, de todas las visualizaciones en algún momento de tiempo especificado, y el momento exacto en que alguno de las visualizaciones cambia de estado en relación a las que sobran.

El objetivo primario del diagrama de tiempos es exhibir los cambios en el estado o la condición de una línea de vida (representando una Instancia de un Clasificador o un Papel de un clasificador) en en todo instante lineal. La utilización más recurrente es exhibir el cambio de estado de un elemento en todo instante, en respuesta a los eventos o estímulos aceptados. Los eventos que se reciben se anotan, mientras detallan cuándo se quiere exhibir el hecho que causa el cambio en la condición o en el estado.

Riesgos

Riesgo es una medida de la intensidad de los perjuicios frente a una situación dañina. El riesgo se mide asumiendo una alguna puerta de inseguridad frente a cada tipo de compromiso. Más allá de que no en todas las situaciones se hace, debe distinguirse como corresponde entre peligrosidad y (probabilidad de ocurrencia de un peligro), vulnerable (probabilidad de ocurrencia de perjuicios dado que se anunció un peligro) y riesgo (propriadamente dicho).

Racionamiento

El racionamiento es la asignación del gobierno de elementos limitados y bienes de consumo, figura económica en la mayoría de los casos aplicada durante las guerras, las hambrunas o algún otra emergencia nacional.

Retroalimentación

La realimentación además referida de forma recurrente como reabastecimiento es un mecanismo por el cual una alguna proporción de la salida de un sistema se dirige de nuevo a la entrada, con observaciones de controlar su accionar.

RSE

La deber habitual corporativa (RSC) además llamada deber habitual empresarial (RSE) o inversión socialmente responsable, se define como la contribución activa y facultativa al mejoramiento habitual, económico y ambiental de parte de las empresas, en la mayoría de los casos con el objetivo de llevar a cabo mejor su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de avance grupo de la organización en estas superficies se conoce como el triple resultado.

Globalización

La globalización es un avance económico, tecnológico, político, habitual, empresarial y cultural a escala mundial que radica en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países de todo el planeta uniando sus mercados, sociedades y culturas, a través de una secuencia de transformaciones sociales, económicas y reglas que les dan un carácter global. La globalización

es frecuentemente identificada como un avance dinámico producido primordialmente por la sociedad, y que han abierto sus puertas a la revolución informática, llegando a un nivel considerable de liberalización y pluralización en su cultura política, en su ordenamiento jurídico y económico nacional, y en sus relaciones nacionales e de todo el planeta.

Calidad

La calidad es una utilidad elemental e considerable para una propiedad inseparable de alguna cosa que permite que la misma sea comparada con alguna otra de su misma clase. La palabra calidad tiene múltiples significados. De manera elemental, tiene relación al grupo de características propias de un elemento que le confieren aptitud para agrandar misiones implícitas o explícitas. Además, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del cliente que asume conformidad con dicho producto o servicio y la aptitud del mismo para agrandar sus misiones. Por consiguiente, debe definirse en el contexto que se esté sabiendo, entre otras cosas cosas, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, de vida, etc.

EDT

Una estructura de descomposición del trabajo (EDT), además habitual por su nombre en inglés Work Breakdown Structure o WBS, es una herramienta indispensable que radica en la descomposición jerárquica, orientada al entregable, del trabajo a ser ejecutado por el grupo de emprendimiento, para hacer los objetivos de éste y llevar a cabo los entregables requeridos, donde cada ámbito descendente de la EDT representa una definición con un aspecto incrementado del trabajo del emprendimiento.

Almacenamiento de Datos

Un dispositivo de hosting de datos es un grupo de elementos usados para leer o grabar datos en el soporte de hosting de datos, en forma temporal o persistente. La unidad de disco adjuntado con los discos que graba, compone un dispositivo de hosting o unidad de hosting (device drive).

Una PC tiene hosting primario o esencial (RAM y ROM) y secundario o auxiliar (disco rígido, disquete, gadget de afuera, entre otros). El hosting secundario no es requisito para que arranque la computadora.

Zotero

Zotero es un gestor de referencias bibliográficas, libre, abierto y gratis desarrollado por el Center for History and New Media de la Facultad George Mason que trabaja además como servicio. Es un programa para numerosas interfaces, estando disponible para los S.O. Windows, Mac OS X y GNU/Linux

Microsoft Word 2013

Microsoft Word es un programa informático designado al procesamiento de textos. Fue creado por la empresa Microsoft, y viene que viene dentro predeterminadamente al Microsoft Office.

IEEE

El Centro de Ingeniería Eléctrica y Electrónica (conocido por sus siglas IEEE) es una organización mundial de ingenieros encargada de la normalización y el avance en superficies técnicas. Con cerca de 425 000 pertenecientes y voluntarios en 160 países, es la más importante organización a nivel mundial sin arrojado de lucro formada por profesionales de las recientes tecnologías, como ingenieros electricistas, ingenieros electrónicos, ingenieros de sistemas, ingenieros en computación, matemáticos aplicados, ingenieros en biomedicina, ingenieros en telecomunicación, ingenieros en mecatrónica, ingenieros en telemática, ingenieros sociales, cibernéticos, ingenieros en programa, ingenieros industriales, etc.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La aplicación del Project Management Body of Knowledge mejora la gestión de las comunicaciones.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) La aplicación del Project Management Body of Knowledge, perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones.
- b) La aplicación del Project Management Body of Knowledge, logra progresos en la actividad de gestionar las comunicaciones.
- c) La aplicación del Project Management Body of Knowledge, genera avances en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones.

2.5 Variables

(X): PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE

(y): LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES

2.5.1 Definición conceptual de las Variables

El “**Project Management Body of Knowledge**” (variable independiente), o más conocido como PMBOK es una guía de buenas prácticas para la gestión de proyectos, proyectos de todo tipo, construcción civil, proyectos sociales, y proyectos de tecnología, entre otros; todos los diferentes tipos de proyectos, tienen un inicio y un fin, y pasan un ciclo de vida de proyectos (inicio, planificación, ejecución, monitoreo y cierre) y están divididos en áreas de conocimiento (integración, adquisiciones, interesados, alcance, cronograma, calidad, costos,

riesgos, recursos, comunicaciones), dicha guía es reconocida internacionalmente como un estándar para la gestión de proyectos.

La “**Gestión de las Comunicaciones**” (variable dependiente), corresponde a un área de conocimiento del PMBOK, la misma que cuenta con tres grandes procesos como son la planificación, la gestión, y el monitoreo, dichos procesos están orientados a mejorar las comunicaciones existentes en los proyectos a fin de garantizar que la generación, recopilación, distribución, almacenamiento, recuperación y la disposición final de la información del proyecto sean adecuados y oportunos.

2.5.2 Definición operacional de la Variable

Las variables antes indicadas serán operacionalizadas, desprendiendo de las mismas sus dimensiones e indicadores, los mismos que presento a continuación.

2.5.3 Operacionalización de las Variables

Tabla N° 02: Operacionalización de Variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES				
VARIABLE 1: PROYECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE				
Dimensiones		Ítems		
1. Grupo de Procesos de Inicio.	Indicadores	49 ítems		
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el acta de constitución del proyecto • Identificar los interesados 			
2. Grupo de Procesos de Planificación.	Indicadores			
	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar el plan para la dirección de proyectos • Planificar la gestión del alcance • Recopilar requisitos • Definir el alcance • Crear el EDT • Planificar la gestión del cronograma • Definir actividades • Secuenciar actividades • Estimar duración de actividades • Desarrollar el cronograma • Planificar la gestión de costos • Estimar costos • Determinar el presupuesto • Planificar la gestión de la calidad • Planificar la gestión de recursos • Estimar recursos de las actividades • Planificar la gestión de las comunicaciones • Planificar la gestión de riesgos 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar riesgos • Realizar el análisis cualitativo de riesgos • Realizar el análisis cuantitativo de riesgos • Planificar la respuesta a los riesgos • Planificar la gestión de las adquisiciones • Planificar el involucramiento de los interesados 			
	Indicadores			
	3. Grupo de Procesos de Ejecución.		<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y gestionar el trabajo • Gestionar el conocimiento • Gestionar la calidad • Adquirir los recursos • Desarrollar el equipo • Dirigir el equipo • Gestionar las comunicaciones • Implementar la respuesta a riesgos • Efectuar las adquisiciones • Gestionar la participación de los interesados 	
			Indicadores	
			4. Grupo de Procesos de Monitoreo y control.	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorear el Trabajo • Control de Cambios • Validar el alcance • Controlar el alcance • Controlar el cronograma • Controlar costos

5. Grupo de Procesos de Cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar calidad • Controlar recursos • Monitorear las comunicaciones • Monitorear los riesgos • Controlar las adquisiciones • Monitorear el involucramiento de los interesados 	
	Indicadores	
	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar el proyecto 	

3. Monitorear las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección de Proyectos • Documentos del Proyecto • Informes de desempeño del trabajo • Factores ambientales de la empresa • Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de la Comunicación • Métodos de comunicación • Habilidades de comunicación • Sistema de Información para la dirección de proyectos • Presentación de informes del proyecto • Habilidades interpersonales y de equipo • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones del proyectos • Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto • Actualizaciones a los documentos del proyecto • Actualizaciones a los activos de los procesos
	Monitorear las comunicaciones		
	Entradas	Herramientas	Salidas
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección de Proyectos • Documentos del Proyecto • Datos de desempeño del trabajo • Factores ambientales de la empresa • Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de Experto • Sistema de información para la dirección del proyecto • Análisis de Datos • Habilidades interpersonales y de equipo • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de desempeño del trabajo • Solicitudes de Cambio • Actualizaciones al plan para la dirección de proyectos. • Actualizaciones a los documentos del proyecto

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
VARIABLE 2: GESTION DE LAS COMUNICACIONES				
Dimensiones	Planificar la gestión de las comunicaciones			Ítems
1. Planificar la gestión de las comunicaciones.	Entradas	Herramientas	Salidas	9 ítems
	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución • Plan para la Dirección • Documentos del Proyecto • Factores Ambientales • Activos de los Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de Expertos • Análisis de Requisitos • Tecnología de las Comunicaciones. • Modelos de Comunicaciones. • Métodos de Comunicaciones. • Habilidades Interpersonales. • Representación de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Gestión • Actualización de Plan de P • Actualización de Documentación. 	
2. Gestionar las comunicaciones.	Gestionar las comunicaciones			
	Entradas	Herramientas	Salidas	
3. Monitorear las comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección de Proyectos • Documentos del Proyecto • Informes de desempeño del trabajo • Factores ambientales de la empresa • Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología de la Comunicación • Métodos de comunicación • Habilidades de comunicación • Sistema de Información para la dirección de proyectos • Presentación de informes del proyecto • Habilidades interpersonales y de equipo • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones del proyectos • Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto • Actualizaciones a los documentos del proyecto • Actualizaciones a los activos de los procesos 	
	Monitorear las comunicaciones			
	Entradas	Herramientas	Salidas	
<ul style="list-style-type: none"> • Plan para la dirección de Proyectos • Documentos del Proyecto • Datos de desempeño del trabajo • Factores ambientales de la empresa • Activos de los procesos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • Juicio de Experto • Sistema de información para la dirección del proyecto • Análisis de Datos • Habilidades interpersonales y de equipo • Reuniones 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de desempeño del trabajo • Solicitudes de Cambio • Actualizaciones al plan para la dirección de proyectos. • Actualizaciones a los documentos del proyecto 		

Capítulo III

Metodología

3.1 Método de Investigación.

El Método aplicado en el presente proyecto es Hipotético – Deductivo.

Para la investigación se usaron **métodos de investigación**, los cuales son herramientas para la recolección de datos, formular y responder preguntas, para llegar a conclusiones a través de un análisis sistemático y teórico aplicado a algún campo de estudio.

Para acceder a la información requerida, en muchos casos se tuvo que hacer búsquedas exhaustivas, valiéndose de fuentes documentales y humanas mediante diferentes métodos de captación y escalas de medición estadística para evaluar los resultados.

El método de investigación, ha facilitado la localización y delimitación del problema, permitiendo recolectar datos importantes para generar hipótesis que posteriormente fueron probadas o respaldadas. De esta manera se pudo tomar las decisiones más acertadas al caso de estudio.

Se usó una variedad de procedimientos, la investigación tuvo como estímulo encontrar la verdad que no ha sido descubierta hasta el momento o simplemente no ha sido definida o estudiada a fondo para obtener conclusiones fiables.

Aunque cada investigación posee propósitos delimitados, una serie de metas pueden ser englobadas en estas búsquedas: alcanzar conocimientos nuevos, conocer las características de una situación, grupo o persona, determinar la frecuencia de un hecho o probar una hipótesis según causas y variables, entre otras.

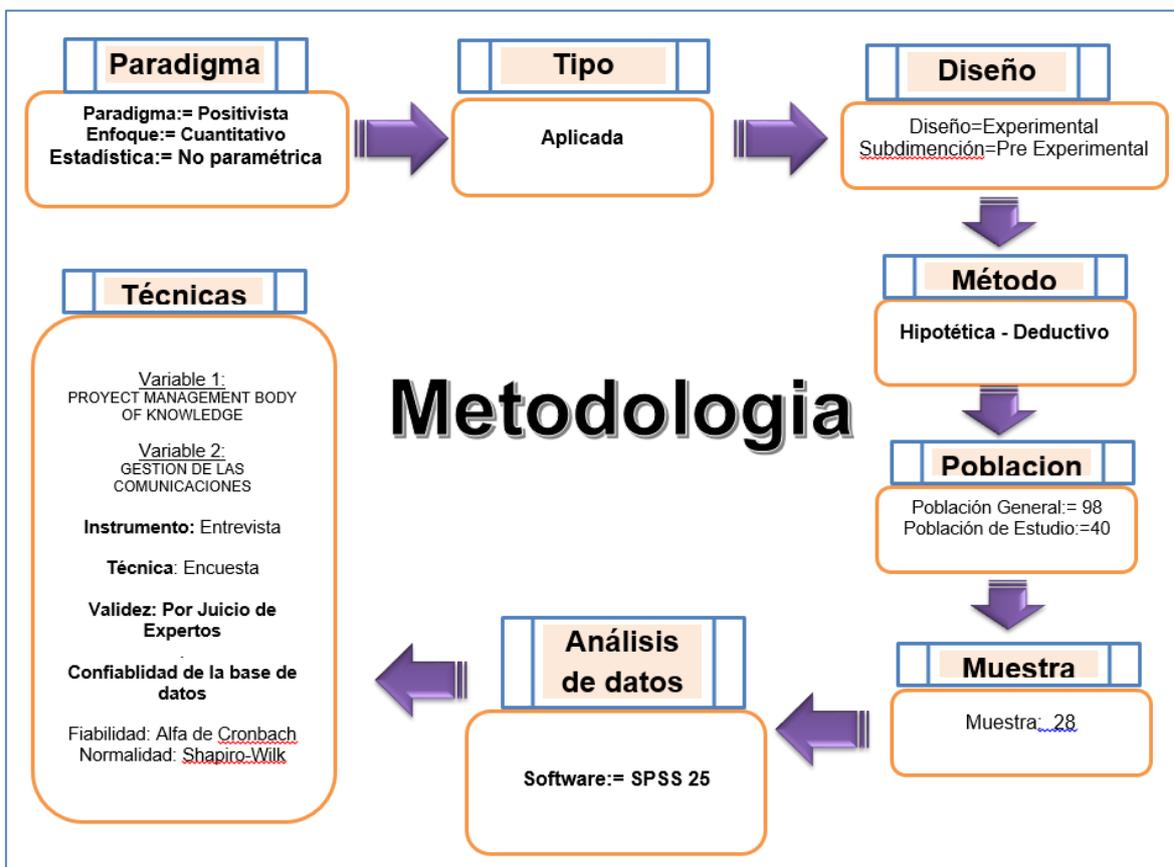


Figura N° 01: Ciclo de la Metodología

3.2. Tipo de Investigación.

El Tipo de investigación es **APLICADA** de acuerdo con la participación del investigador es en fase de prueba. Estos tipos de exploración son prospectivos, analíticos, y de nivel investigativo, explicativo (causa – efecto); en términos en general la exploración tiene como función, Busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productiva. Esta se basa primordialmente en los hallazgos tecnológicos de la navegación elemental, ocupándose del avance de link entre la teoría y el producto. De igual modo, de acuerdo con la toma de datos, es prospectivo, ya que los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la exploración (primarios) por lo cual, control de sesgo de medición. Es Transversal, debido al número de oportunidades en que se mide la variable de estudio, todas las cambiantes son medidas en solo una oportunidad.

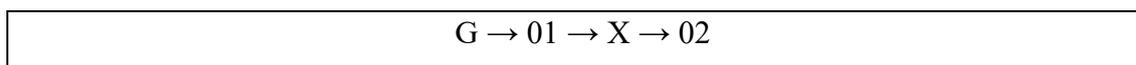
3.3 Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente proyecto fue **Explicativo**, dado que se abordó con profundidad el objeto de estudio, se estableció la causa de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudió, se buscó encontrar las razones o causas que provocan dichos fenómenos.

3.4 Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue **pre experimental** puesto que el investigador suele limitarse a observar en condiciones naturales el fenómeno analizado sin modificarlo o alterarlo.

El diseño pre experimental se diagrama así:



Diseño pre experimental

Donde:

G: Grupo Experimental: Es el grupo de sujetos al que se le administró el cálculo.

01: Pre test: Cálculo del grupo experimental antes de la Aplicación del Project Managment Body of Knowledge, posteriormente se compara con el cálculo del Post test.

X: Experimento (Aplicación del PMBOK): Es la variable independiente, después de la mejora en la Gestión de las Comunicaciones. Mediante dos análisis (Pre-test y post-test) se permitirá analizar si la Gestión de las comunicaciones influye en las mejoras de las comunicaciones.

02: Post test: Cálculo del grupo experimental después de la Aplicación del Project Managment Body of Knowledge.

3.5 Población y Muestra

Población

Para el presente proyecto se tomó como población a todo el personal que participa como nexos, o como agente de contacto entre la sede central de la SUNARP y las diferentes Zonas Registrales, en este contexto se identificó como población a 40 personas.

Con lo cual la población de estudio fue de 40 personas.

Muestra

Teniendo la población de estudio y teniendo que el **tipo de muestreo fue no aleatorio o dispersa**, se procedió a calcular el tamaño de la muestra, para ello se contó con el apoyo de aplicativos ubicados en la WEB “<https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>”, el mismo que efectúa los cálculos deseados, para dicho cálculo se consideró los siguientes valores:

Nivel de confianza: 95%

Margen de error : 10%

Población : 40

Como resultado de obtuvo un tamaño de muestra 28 personas.

Calculadora de tamaño de muestras para tu investigación

Calculadora de muestra

Nivel de Confianza : 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

La fórmula utilizada fue la siguiente:

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

Donde:

- Z = Nivel de confianza (95% o 99%)
- p = .5
- c = Margen de error (.04 = ±4)

Los 28 casos de estudio fueron distribuidos a nivel nacional de la siguiente manera:

Oficina de Estudio	Casos de Estudio
SUNARP – Sede Central	3
Zona Registral N° I, Sede Piura	2
Zona Registral N° II, Sede Chiclayo	2
Zona Registral N° III, Sede Moyobamba	1
Zona Registral N° IV, Sede Iquitos	1

Zona Registral N° V, Sede Trujillo	2
Zona Registral N° VI, Sede Pucallpa	2
Zona Registral N° VII, Sede Huaraz	1
Zona Registral N° VIII, Sede Huancayo	2
Zona Registral N° IX, Sede Lima	3
Zona Registral N° X, Sede Cusco	2
Zona Registral N° XI, Sede Ica	2
Zona Registral N° XII, Sede Arequipa	2
Zona Registral N° XIII, Sede Tacna	2
Zona Registral N° XIV, Sede Ayacucho	1
Total :	28

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a ser aplicadas en el presente proyecto son las siguientes:

1. Entrevista
2. Encuesta

3.7 Procesamiento de Información

A fin de llevar a cabo el procesamiento de la información se usara el pack estadístico SPSS (Statistical Package for the Popular Sciences) es una utilidad creada por IBM para hacer exámen estadístico de datos. El SPSS es el programa estadístico más usado en todo el mundo por ser una utilidad para la experimentación, exploración y toma de elecciones. Su versatilidad facilita que se utilice como:

1. Hoja de cálculos para solucionar operaciones aritméticas, algebraicas y trigonométricas.
2. Gestor de bases de datos para que se tienen la posibilidad de procesar de modo cambiante los datos, facilita actualizar los cambios operados y hacer reportes catonizados.
3. Generador de reportes que facilita elaborar atractivos reportes de una exploración realizada, incorporando en un mismo archivo el texto del reporte, las tablas, los gráficos y resultados estadísticos.

4. Análisis de datos logrando obtener de un fichero toda la información para la ejecución de métodos estadísticos descriptivos, inferenciales y de múltiples variedades.

Ventajas

1. Ahorro de tiempo y esfuerzo, llevando a cabo en segundos un trabajo que requeriría hora y también días.
2. Cálculos más exactos, evadiendo los redondeos y aproximaciones del cálculo manual.
3. Permite trabajar con enormes proporciones de datos, usando muestras superiores e introduciendo más cambiantes.
4. Permite mover la atención desde las tareas mecánicas de cálculo a las tareas conceptuales: elecciones sobre el desarrollo, interpretación de resultados, examen crítico.
5. Es una de las utilidades más usadas en indagaciones comerciales y en otros varios campos de exploración de la sociología.
6. Funciona con varios de los programas para manejo de datos. Entonces, facilita la transmisión o traspaso de datos de un programa a otro.

3.8 Técnicas de Análisis de Datos

Para el presente emprendimiento se usaron técnicas de examen de datos; monitorización de datos.

La monitorización de datos es de lejos una de las técnicas de examen de datos más requerida y apreciada actualmente por lo simple que resulta por medio de un gráfico o imagen ubicar patrones en los datos. Es principalmente servible cuando buscamos comprender enormes volúmenes de datos de manera ligera y simplificada. Las infografías y gráficos son la forma más habitual de esta clase de técnicas.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Resultados Estadísticos

Hipótesis General

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla N° 03 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos excluidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 04 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,737	28

La estadística de fiabilidad es que se requiere para asegurar la validez y exactitud del examen estadístico, se relaciona con la aptitud de reproducir los resultados tantas ocasiones como sea primordial. Esto es fundamental, debido a que crea seguridad en el examen estadístico y en los resultados obtenidos; para la presente proposición se consiguió un valor de 0,737 con un total de 28 elementos.

Tabla N° 05 Interpretación de Fiabilidad

Tabla de interpretación de Fiabilidad		
Rangos	Detalle	Detalle
0,00 a 0,20	Fiabilidad Muy Débil	Fiabilidad Muy Poca
0,21 a 0,40	Fiabilidad Débil	Fiabilidad Poca
0,41 a 0,60	Fiabilidad Media	Fiabilidad Normal
0,61 a 0,80	Fiabilidad Fuerte	Fiabilidad Alta
0,81 a 1,00	Fiabilidad Muy Fuerte	Fiabilidad Muy Alta

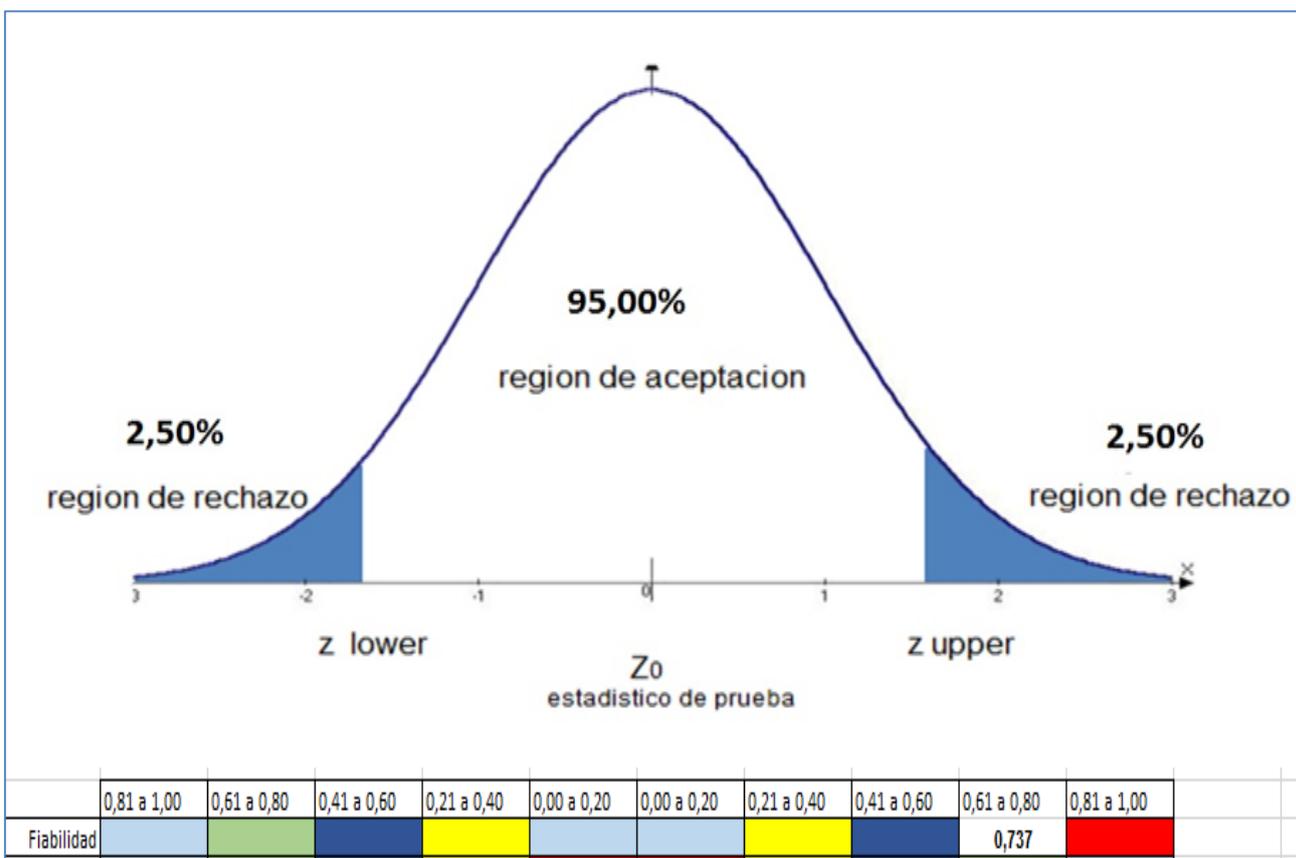


Figura N° 02 Grafico de Campana

Analizando el gráfico se obtuvo un valor de 0.737, lo que equivale a un 73.7%, en tal sentido, presenta una fiabilidad fuerte, alta, tomado de la 4ta vía.

Explorar

Tabla N° 06 Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIFERENCIA	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos perdidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 07 Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error
DIFERENCIA	Media	18,0333	1,16015
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	15,6606
		Límite superior	20,4061
	Media recortada al 5%	17,7963	
	Mediana	17,0000	
	Varianza	40,378	
	Desv. Desviación	6,35438	
	Mínimo	9,00	
	Máximo	32,00	
	Rango	23,00	
	Rango intercuartil	11,00	
	Asimetría	,390	,427
	Curtosis	-,665	,833

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 18.0333 y una desviación de error de 1.16015, el límite inferior es de 17.7963 y el límite superior es de 20.4061.

Media Recortada: representa la medida de tenencia central, en nuestro caso se usó el 5%, para lo cual el valor estadístico fue de 17.7963

Límite inferior: Es el menor valor de un intervalo de clase;

Límite Superior: Es el mayor valor de un intervalo de clase.

Se presentó un 95% de intervalo de confianza para la media; Límite inferior de 20,4061; y

Límite superior de 15,6606 y Media recortada al 5% de 17,7963.

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 17.0000

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso la varianza es de 40.378

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 6.35438

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 9.00

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 32.00

Rango: representa el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, el rango es de 23.00

Rango intercuartil: representa a la diferencia entre el tercer y primer cuartil de una distribución, mide la dispersión estadística, el valor es de 11.00

Asimetría: permite observar el grado de asimetría, que presenta una distribución de probabilidad de variable aleatoria, el valor es de 0.390 con una desviación de error de 0.427

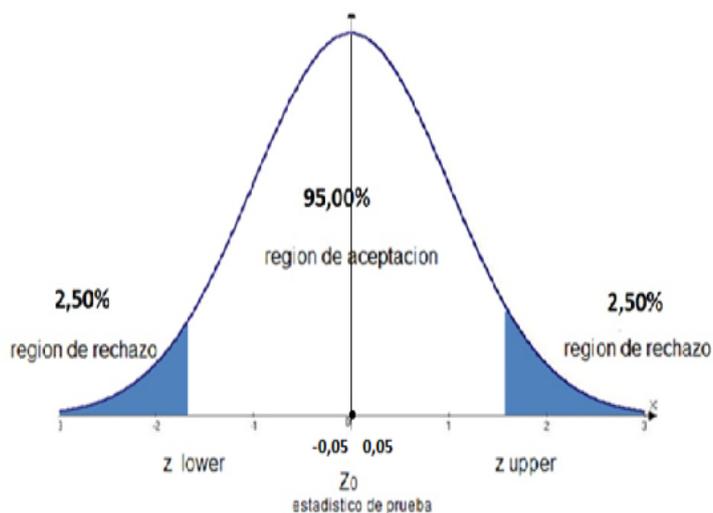
Curtosis: es la forma de median cuan escapada o achatada es la curva o distribución, indica la cantidad de datos que hay cercanos a la media (mayor grado de curtosis, mas apuntada es la curva), el valor es de -0.665 y su desviación de error es de 0.833

Tabla N° 08 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,131	28	,198	,950	28	,168

En la tabla pruebas de normalidad, la prueba de normalidad trabajada es la de Shapiro-Wilk JKR obteniéndose un valor de 0.168, el mismo que es un valor mayor al 0.05, lo que nos permite afirmar que mis datos si presentan normalidad.

Tabla de interpretación		
Rangos	Detalle	Detalle
0,00 a 0,05	Sin normalidad	Sin normalidad
0,0,051 a 1,00	Con normalidad	Con normalidad



-1,00 a - 0,051	-0,050 a 0,0	0,00 a 0,050	0,51 a 1,00
			0,168

Figura N° 03 Grafico de Campana

En la Fig. se observa que valor de 0,168 el mismo que es mayor al 0,05 lo que nos permitió afirmar que nuestros datos sí presentan normalidad.

En estadística, el Test de Shapiro–Wilk se utiliza para contrastar la normalidad de un grupo de datos. Se expone como conjetura nula que una exhibe x_1, \dots, x_n procede de una población comúnmente distribuida.

Fue anunciado en 1965 por Samuel Shapiro y Martin Wilk. Se considera uno de los test más poderosos para el contraste de normalidad, más que nada para muestras pequeñas ($n < 50$).

La conjetura nula se rechazará si W es bastante reducido. El valor de W puede oscilar entre 0 y 1.

Interpretación: Siendo la conjetura nula que la gente está distribuida comúnmente, si el p-valor es menor a alfa (nivel de confianza) entonces la conjetura nula es rechazada (se concluye que los datos no vienen de una organización normal). Si el p-valor es más grande a alfa 0,05 (5,00%), no se repudia la conjetura y se concluye que los datos siguen una organización habitual.

La normalidad se corrobora confrontando dos estimadores alternativos de la varianza σ^2 :

un estimador no paramétrico al numerador, y un estimador paramétrico (varianza maestra), al denominador.

DIFERENCIA

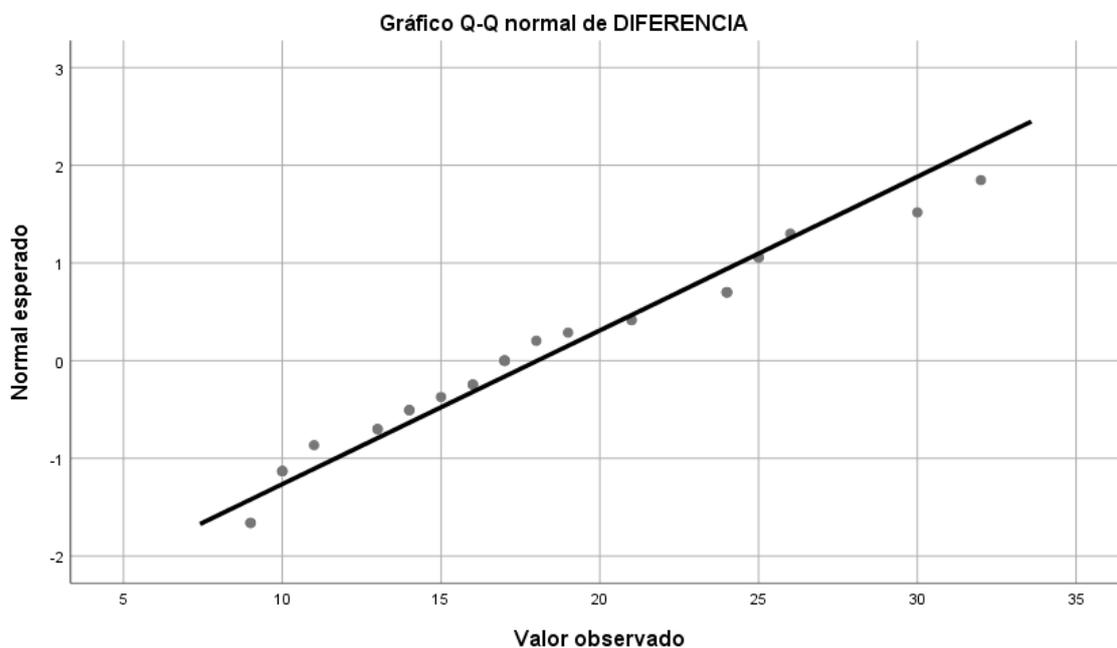


Figura N° 04 Grafico Q-Q Normal de Diferencia

El grafico Q-Q normal de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

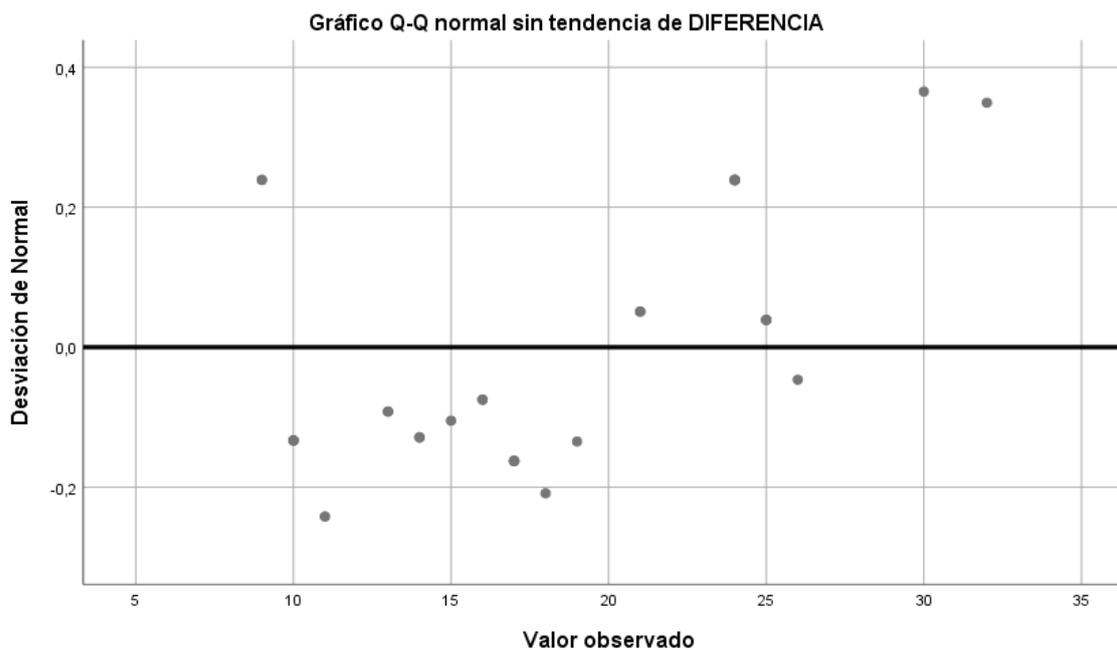


Figura N° 05 Grafico Q-Q Normal sin tendencia de Diferencia

El gráfico Q-Q normal sin tendencia de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuán cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

Frecuencias

Tabla N° 09 Estadísticos

		PRETEST	POSTEST
N	Válido	28	28
	Perdidos	0	0
Media		17,9000	35,9333
Mediana		16,0000	36,0000
Moda		10,00	26,00 ^a
Desv. Desviación		7,56740	6,30781
Varianza		57,266	39,789
Mínimo		9,00	24,00
Máximo		32,00	46,00
Suma		537,00	1078,00
Percentiles	25	10,7500	31,7500
	50	16,0000	36,0000
	75	24,2500	40,5000

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 17.9000 para en pretest, y 35.9333 para el posttest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el posttest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 16.0000 para el pretest, y es de 36.0000 para el posttest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el posttest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Moda: representa el valor con mayor frecuencia en una distribución de datos, para el pretest el valor es de 10.00 y para el posttest es de 26.00

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 7.56740 para el pretest y de 6.30781 para el postest.

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso para el pretest es de 57,266, y para el postest es de 39,789.

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 9.00 para el pretest, y el valor de 24.00 para el postest.

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 32.00 para el pretest y de 46.00 para el postest.

Tabla N° 10 PRETEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	16	53,3	53,3	53,3
	MEDIO	6	23,3	23,3	76,7
	ALTO	6	23,3	23,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del pretest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso de crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje válido, y porcentaje acumulado).

Los resultados de frecuencias, nos indica que se han presentado 16 (53.3%) casos de criterio bajo, medio 6 casos (23.3%) y alto 6 (23,3%) casos.

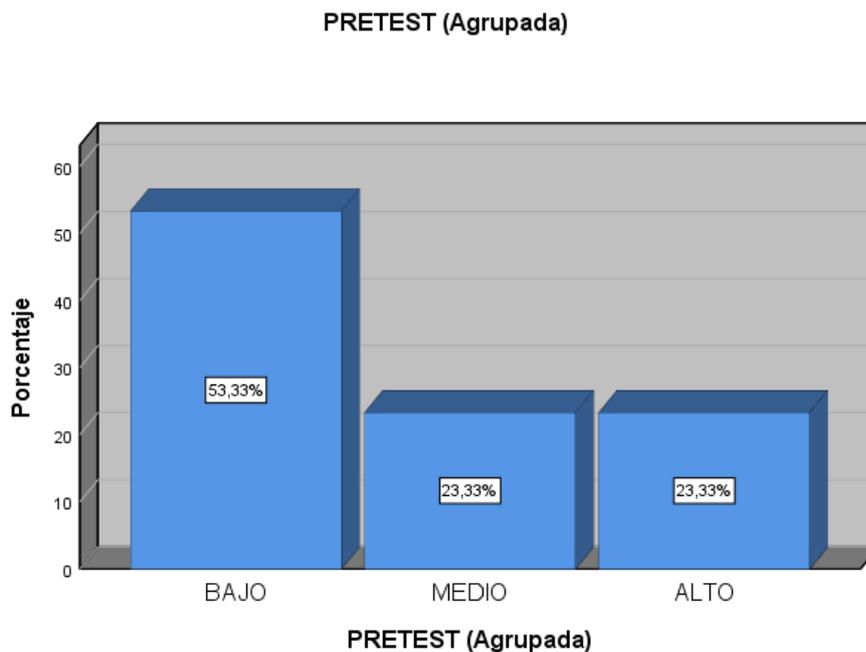


Figura N° 06 Pretest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje válido y se elaboró el presente gráfico de barras.

Los resultados de frecuencias, nos indica que se han presentado 16 (53.3%) casos de criterio bajo, medio 6 casos (23.3%) y alto 6 (23,3%) casos.

Tabla N° 11 POSTEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	7	23,3	23,3	23,3
	MEDIO	12	43,3	43,3	66,7
	ALTO	9	33,3	33,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyecto debido a la cantidad de valores del posttest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso se crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje válido, y porcentaje acumulado).

Los resultados de frecuencias, nos indica que se han presentado 7 (23.3%) casos de criterio bajo, medio 12 casos (43.3%) y alto 9 (33,3%) casos.

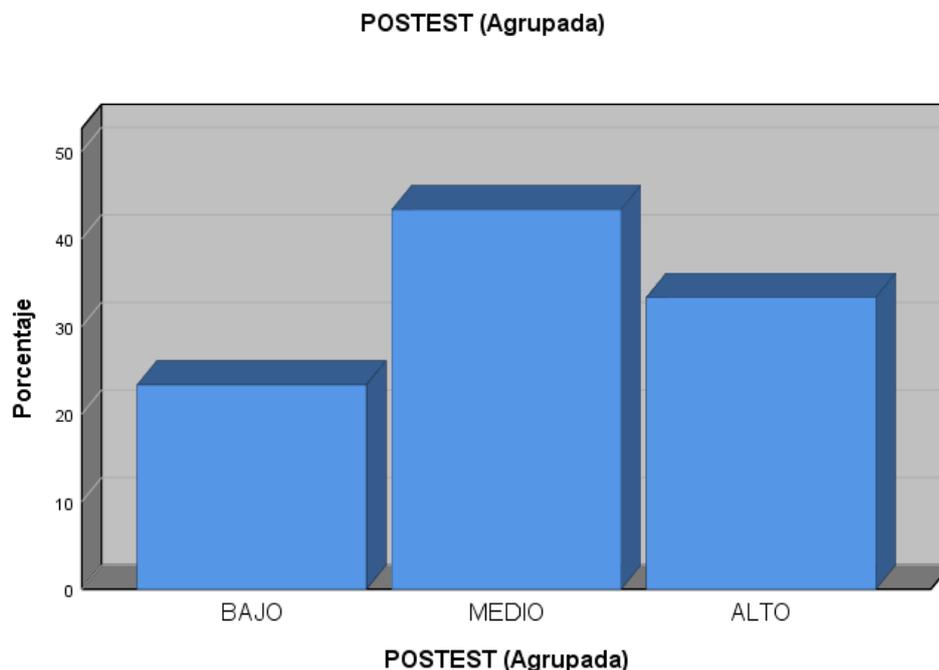


Figura N° 07 Postest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje valido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Los resultados de frecuencias, nos indica que se han presentado 7 (23.3%) casos de criterio bajo, medio 12 casos (43.3%) y alto 9 (33,3%) casos.

Prueba T

Tabla N° 12 Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	17,9000	28	7,56740	1,38161
	POSTEST	35,9333	28	6,30781	1,15164

En la tabla “Estadísticas de muestras emparejadas”, se analiza e interpreta que la media para el pretest es de 17,9000 y para el pos test es de 35,9333, la cual tiene una diferencia significativa con el pretest, el número de casos para cada uno es de 28, (100%) de la muestra a considerar en la presente investigación.

La desviación estándar es la medida de dispersión más común, que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media. Mientras mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los datos, para el presente proyecto el pretest muestra un valor de 7,56740 y para el posttest es de 6,30781 en este sentido el posttest es menor que el pretest.

El error promedio es una medida de la variación del estimador que permite cuantificar el error de estimación (variación entre las estimaciones), para el pretest es de 1,38161 y para el posttest es de 1,15164 en este sentido el posttest es menor que el pretest.

Tabla N° 13 Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST & POSTEST	28	,594	,001

Analizando la tabla correlaciones de muestras emparejadas, se realizó la comparación entre los datos del PRETEST y POSTEST se observa que 0,594 (59,4%) , de la misma manera el valor se sigma es de 0,001 lo que consolida al ser menor a 0,05 que los datos del PRETEST han sido mejorados en el POSTEST hay una correlación de resultados.

Tabla N° 14 Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas			
		95% de intervalo de confianza de la diferencia	t	gl	Sig. (bilateral)
		Superior			
Par 1	PRETEST - POSTEST	-15,66057	-15,544	29	,000

La prueba de muestras emparejadas comprueba si las medias de dos campos continuos son estadísticamente diferentes, para la presente tesis los resultados fueron, media un valor de -18,03333, desviación un valor de 6,35438, desviación error promedio un valor de 1,16015, valor inferior -20,40610, valor superior -15,66057, t muestra un valor de -15,544, gl un valor de 29, y sig. Un valor de 0,000.

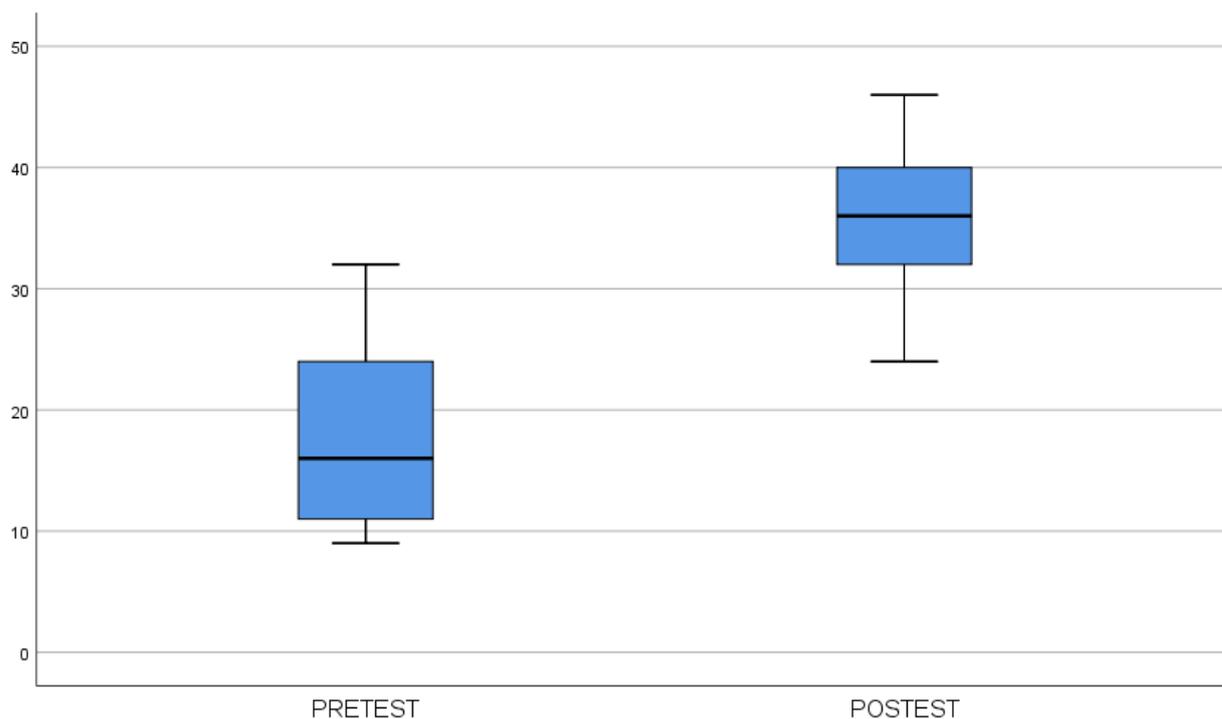


Figura N° 08 grafico de cajas

El presente diagrama, interpretando la media se puede observar que el pretest obtuvo un valor de 17.90 y en el postest 35.93, lo cual nos permite afirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, asimismo el valor de sigma es 0,000 lo cual es menor a 0,05 en tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis general que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge para mejorar la gestión de las comunicaciones en la SUNARP, influye significativamente en la gestión de las comunicaciones de la SUNARP”.

HIPOTESIS ESPECIFICA 1

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla N° 15 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos excluidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 16 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,570	28

La estadística de fiabilidad es necesaria para garantizar la validez y precisión del análisis estadístico, se relaciona con la capacidad de reproducir los resultados tantas veces como sea necesario. Esto es esencial, ya que genera confianza en el análisis estadístico y en los resultados obtenidos; para la presente tesis se obtuvo un valor de 0,570 con un total de 28 elementos.

Tabla N° 17 Interpretación de Fiabilidad

Tabla de interpretación de Fiabilidad		
Rangos	Detalle	Detalle
0,00 a 0,20	Fiabilidad Muy Débil	Fiabilidad Muy Poca
0,21 a 0,40	Fiabilidad Débil	Fiabilidad Poca
0,41 a 0,60	Fiabilidad Media	Fiabilidad Normal
0,61 a 0,80	Fiabilidad Fuerte	Fiabilidad Alta
0,81 a 1,00	Fiabilidad Muy Fuerte	Fiabilidad Muy Alta

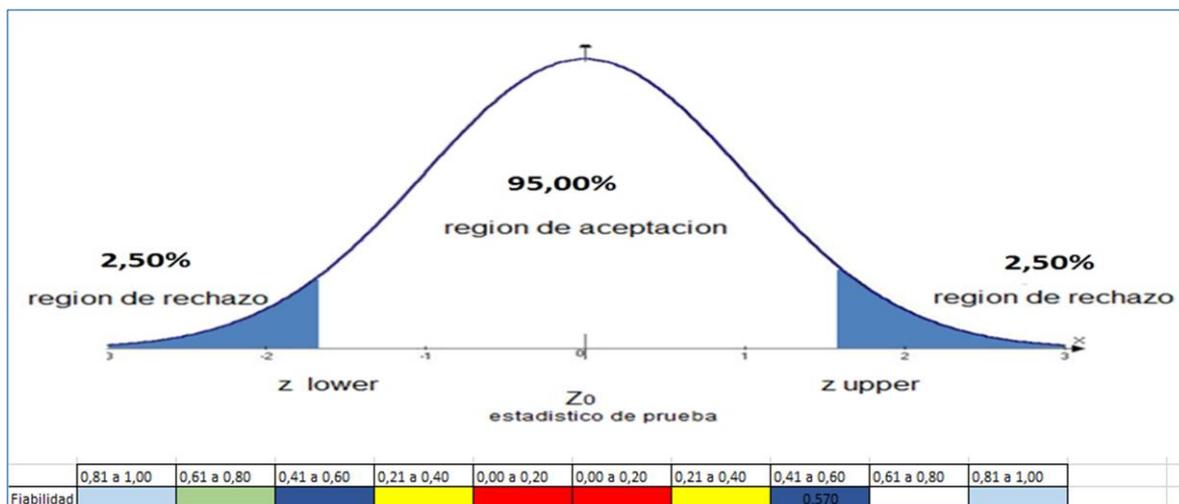


Figura N° 09 grafico de campana

Analizando el grafico se obtuvo un valor de 0.570, lo que equivale a un 57%, en tal sentido, presenta una fiabilidad media, normal, tomado de la 4ta via.

Explorar

Tabla N° 18 Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIFERENCIA	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos perdidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 19 Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error
DIFERENCIA	Media	5,7333	,39226
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4,9311
		Límite superior	6,5356
	Media recortada al 5%	5,6481	
	Mediana	5,0000	
	Varianza	4,616	

Desv. Desviación	2,14851	
Mínimo	3,00	
Máximo	10,00	
Rango	7,00	
Rango intercuartil	3,25	
Asimetría	,505	,427
Curtosis	-,742	,833

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 5,7333 y una desviación de error de 0,39226, el límite inferior es de 4,9311 y el límite superior es de 6,5356.

Media Recortada: representa la medida de tenencia central, en nuestro caso se usó el 5%, para lo cual el valor estadístico fue de 5,6481

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 5,0000

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso la varianza es de 4,616

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 2,14851

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 3,00

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 10,00

Rango: representa el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, el rango es de 7,00

Rango intercuartil: representa a la diferencia entre el tercer y primer cuartil de una distribución, mide la dispersión estadística, el valor es de 3,25

Asimetría: permite observar el grado de asimetría, que presenta una distribución de probabilidad de variable aleatoria, el valor es de 0,505 con una desviación de error de 0,427

Curtosis: es la forma de median cuan escapada o achatada es la curva o distribución, indica la cantidad de datos que hay cercanos a la media (mayor grado de curtosis, mas apuntada es la curva), el valor es de -,742 y su desviación de error es de 0,833

Tabla N° 20 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,167	28	,032	,924	28	,064

En la tabla pruebas de normalidad, la prueba de normalidad trabajada es la de Shapiro-Wilk JKR obteniéndose un valor de 0.064 el mismo que es un valor mayor al 0.05, lo que nos permite afirmar que mis datos si presentan normalidad.

DIFERENCIA

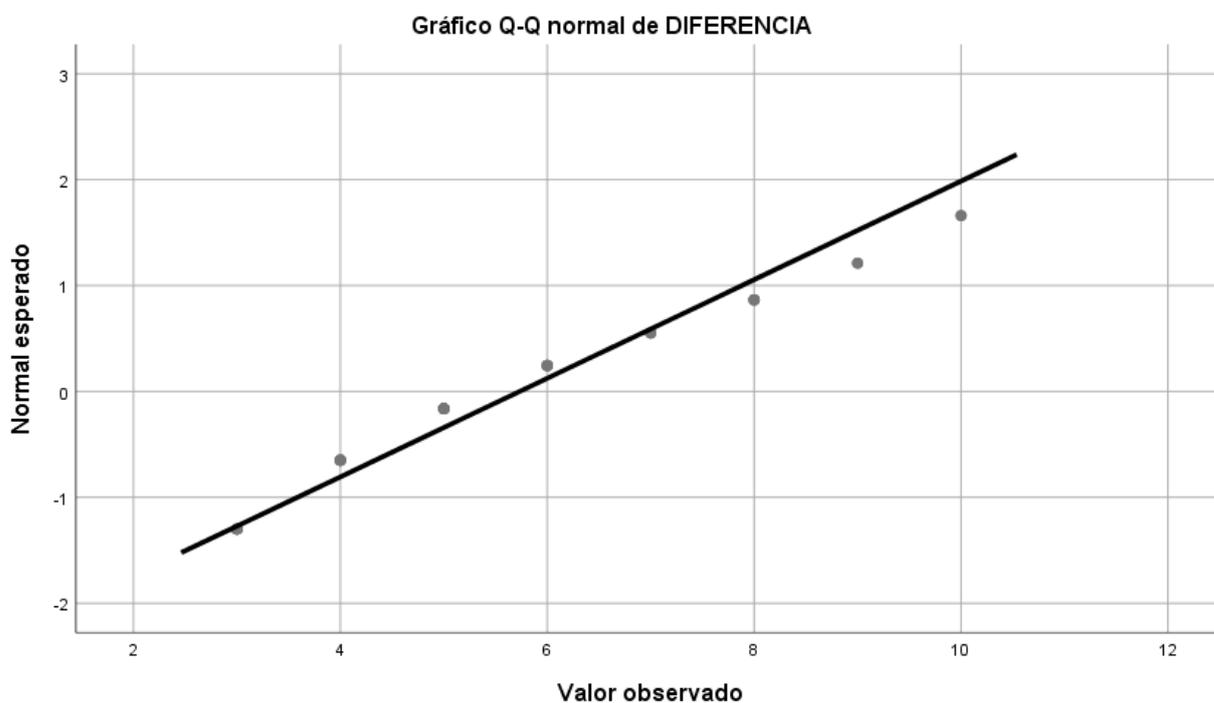


Figura N° 10 Grafico Q-Q normal de Diferencia

El gráfico Q-Q normal de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

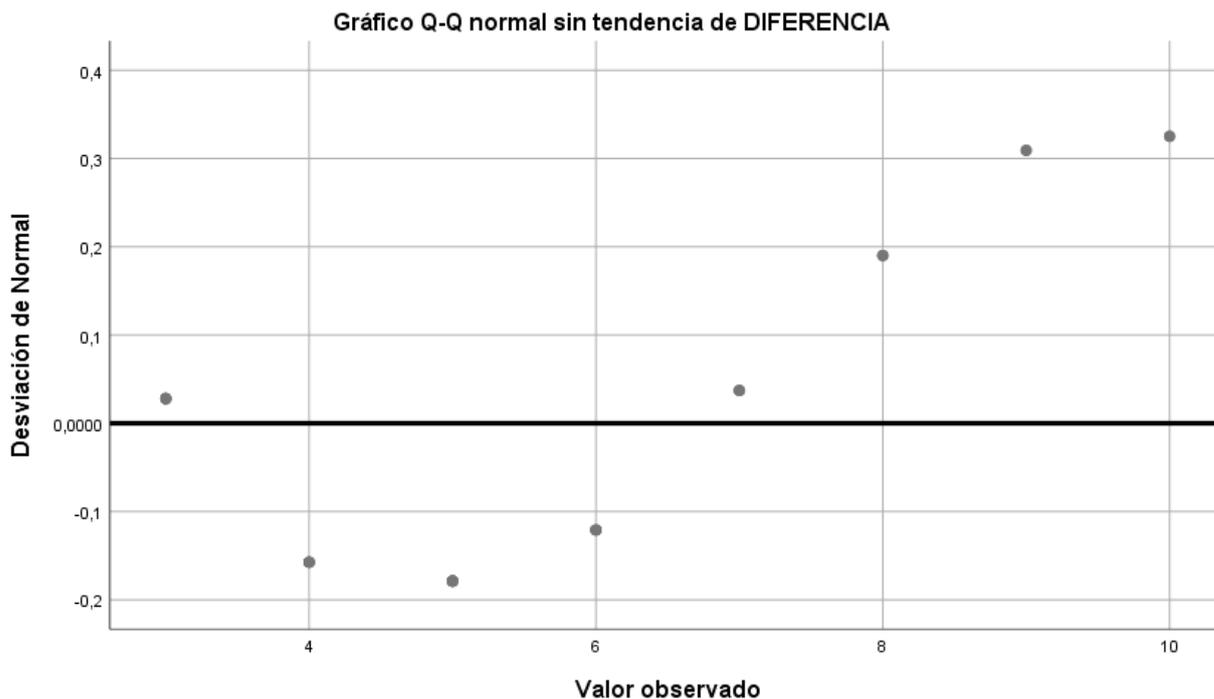


Figura N° 11 Grafico Q-Q normal sin tendencia de Diferencia

El grafico Q-Q normal sin tendencia de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

Frecuencias

Tabla N° 21 Estadísticos

		PRETEST	POSTEST
N	Válido	28	28
	Perdidos	0	0
Media		7,3000	12,7000
Mediana		7,0000	14,0000
Moda		6,00	15,00
Desv. Desviación		2,80578	2,91429
Varianza		7,872	8,493
Mínimo		3,00	3,00
Máximo		12,00	15,00
Suma		219,00	381,00

Percentiles	25	5,0000	10,7500
	50	7,0000	14,0000
	75	10,0000	15,0000

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 7,3000 para el pretest, y 12,7000 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 7,0000 para el pretest, y es de 14,0000 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Moda: representa el valor con mayor frecuencia en una distribución de datos, para el pretest el valor es de 6,00 y para el postest es de 15,00

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 2,80578 para el pretest y de 2,91429 para el postest.

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso para el pretest es de 7,872 y para el postest es de 8,493.

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 3,00 para el pretest, y el valor de 3,00 para el postest.

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 12,00 para el pretest y de 15,00 para el postest.

Tabla N° 22 PRETEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	13	46,7	46,7	46,7
	MEDIO	7	23,3	23,3	70,0
	ALTO	8	30,0	30,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del pretest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso se crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje válido, y porcentaje acumulado).

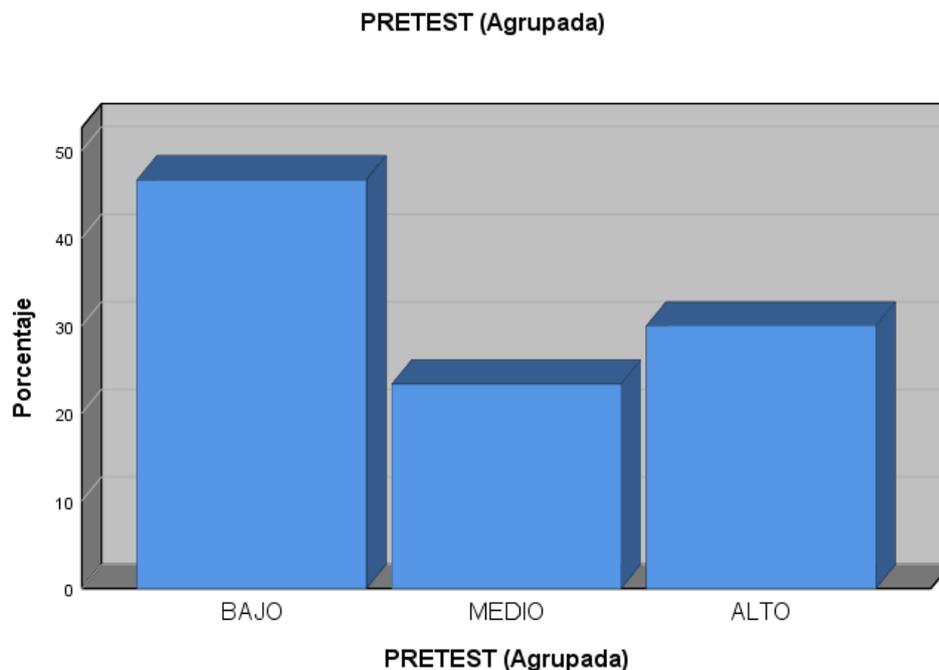


Figura N° 12 Pretest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje válido y se elaboró el presente gráfico de barras.

Tabla N° 23 POSTEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	3,3	3,3	3,3
	MEDIO	7	23,3	23,3	26,7
	ALTO	20	73,3	73,3	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyecto debido a la cantidad de valores del postest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso se crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje válido, y porcentaje acumulado).

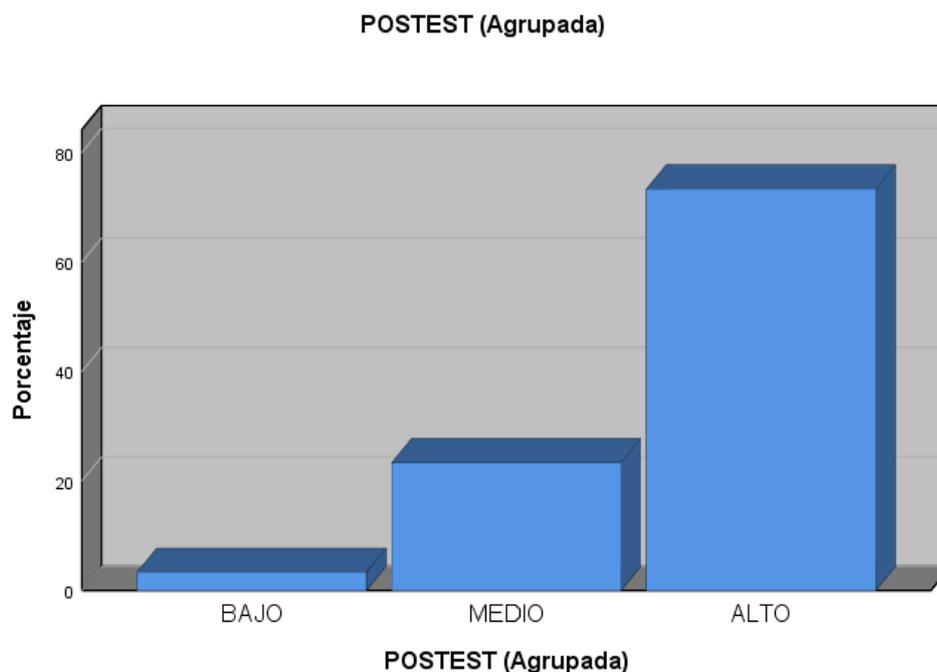


Figura N° 13 Pretest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje valido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Prueba T

Tabla N° 24 Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	7,3000	28	2,80578	,51226
	POSTEST	12,7000	28	2,91429	,53207

En la tabla “Estadísticas de muestras emparejadas”, se analiza e interpreta que la media para el pretest es de 7,3000 y para el pos test es de 12,7000, la cual tiene una diferencia significativa con el pretest, el número de casos para cada uno es de 28, (100%) de la muestra a considerar en la presente investigación.

La desviación estándar es la medida de dispersión más común, que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media. Mientras mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los datos, para el presente proyecto el pretest muestra un valor de 2,80578 y para el postest es de 2,91429 en este sentido el pretest es menor que el postest.

El error promedio es una medida de la variación del estimador que permite cuantificar el error de estimación (variación entre las estimaciones), para el pretest es de 0,51226 y para el postest es de 0,53207 en este sentido el pretest es menor que el postest.

Tabla N° 25 Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST & POSTEST	28	,399	,029

Analizando la tabla correlaciones de muestras emparejadas, se realizó la comparación entre los datos del PRETEST y POSTEST se observa que 0,399 (39,9%) , de la misma manera el valor se sigma es de 0,029 lo que consolida al ser menor a 0,05 que los datos del PRETEST han sido mejorados en el POSTEST hay una correlación de resultados.

Tabla N° 26 Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas			
		95% de intervalo de confianza de la diferencia			
		Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	PRETEST - POSTEST	-4,22900	-9,431	29	,000

La prueba de muestras emparejadas comprueba si las medias de dos campos continuos son estadísticamente diferentes, para la presente tesis los resultados fueron, media un valor de -5,40000, desviación un valor de 3,13600, desviación error promedio un valor de 0,57255, valor inferior -6,57100, valor superior -4,22900, t muestra un valor de -9,431, gl un valor de 29, y sig. Un valor de 0,000.

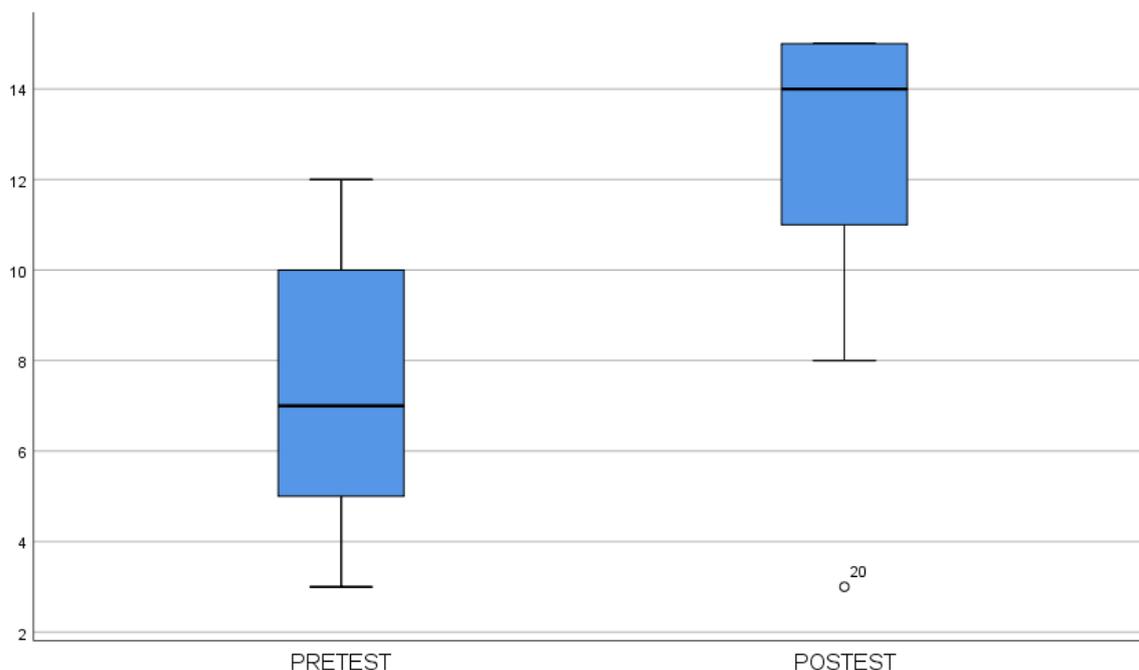


Figura N° 14 Grafico de Cajas

El presente diagrama, interpretando la media se puede observar que el pretest obtuvo un valor de 7.30 y en el postest 12.70, lo cual nos permite afirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, asimismo el valor de sigma es 0,000 lo cual es menor a 0,05 en tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica 1 que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge en la planificación de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP, influye significativamente en la gestión de las comunicaciones de la SUNARP”.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla N° 27 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos excluidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 28 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,707	30

La estadística de fiabilidad es necesaria para garantizar la validez y precisión del análisis estadístico, se relaciona con la capacidad de reproducir los resultados tantas veces como sea necesario. Esto es esencial, ya que genera confianza en el análisis estadístico y en los resultados obtenidos; para la presente tesis se obtuvo un valor de 0,707 con un total de 28 elementos.

Tabla N° 29 Interpretación de Fiabilidad

Tabla de interpretación de Fiabilidad		
Rangos	Detalle	Detalle
0,00 a 0,20	Fiabilidad Muy Débil	Fiabilidad Muy Poca
0,21 a 0,40	Fiabilidad Débil	Fiabilidad Poca
0,41 a 0,60	Fiabilidad Media	Fiabilidad Normal
0,61 a 0,80	Fiabilidad Fuerte	Fiabilidad Alta
0,81 a 1,00	Fiabilidad Muy Fuerte	Fiabilidad Muy Alta

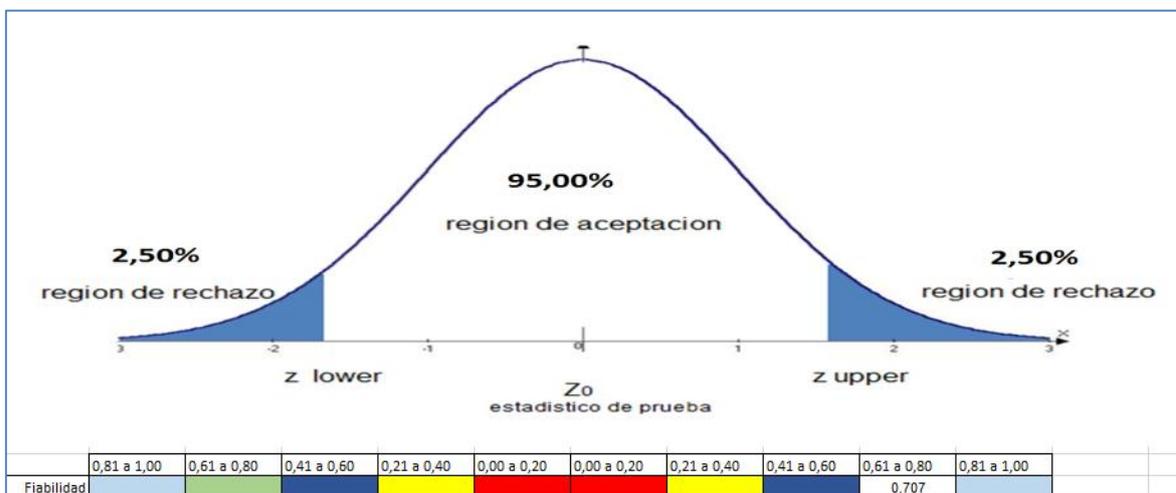


Figura N° 15 Grafico de Campana

Analizando el grafico se obtuvo un valor de 0.707, lo que equivale a un 70.7%, en tal sentido, presenta una fiabilidad fuerte, alta, tomado de la 4ta via.

Explorar

Tabla N° 30 Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos			Total
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIFERENCIA	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos perdidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 31 Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
DIFERENCIA	Media	5,3333	,43769	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4,4382	
		Límite superior	6,2285	
	Media recortada al 5%	5,1852		
	Mediana	5,0000		
	Varianza	5,747		
	Desv. Desviación	2,39732		
	Mínimo	2,00		
	Máximo	12,00		
	Rango	10,00		
	Rango intercuartil	2,25		
	Asimetría	1,089	,427	
	Curtosis	1,066	,833	

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 5,3333 y una desviación de error de 0,43769, el límite inferior es de 4,4382 y el límite superior es de 6,2285.

Media Recortada: representa la medida de tenencia central, en nuestro caso se usó el 5%, para lo cual el valor estadístico fue de 5,1852

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 5,0000

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso la varianza es de 5,747

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 2,39732

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 2,00

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 12,00

Rango: representa el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, el rango es de 10,00

Rango intercuartil: representa a la diferencia entre el tercer y primer cuartil de una distribución, mide la dispersión estadística, el valor es de 2,25

Asimetría: permite observar el grado de asimetría, que presenta una distribución de probabilidad de variable aleatoria, el valor es de 1,089 con una desviación de error de 0.427

Curtosis: es la forma de median cuan escapada o achatada es la curva o distribución, indica la cantidad de datos que hay cercanos a la media (mayor grado de curtosis, mas apuntada es la curva), el valor es de 1,066 y su desviación de error es de 0.833

Tabla N° 32 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,189	28	,008	,907	28	,063

En la tabla pruebas de normalidad, la prueba de normalidad trabajada es la de Shapiro-Wilk JKR obteniéndose un valor de 0,063, el mismo que es un valor mayor al 0.05, lo que nos permite afirmar que mis datos si presentan normalidad.

DIFERENCIA

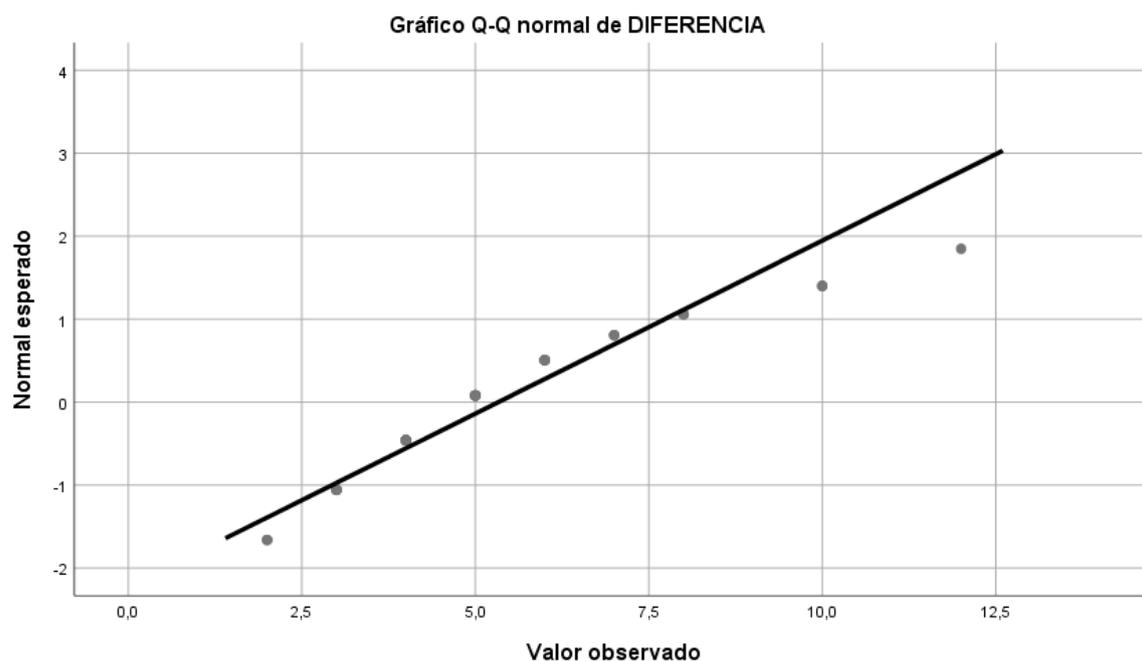


Figura N° 16 Grafico Q-Q normal de Diferencia

El gráfico Q-Q normal de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

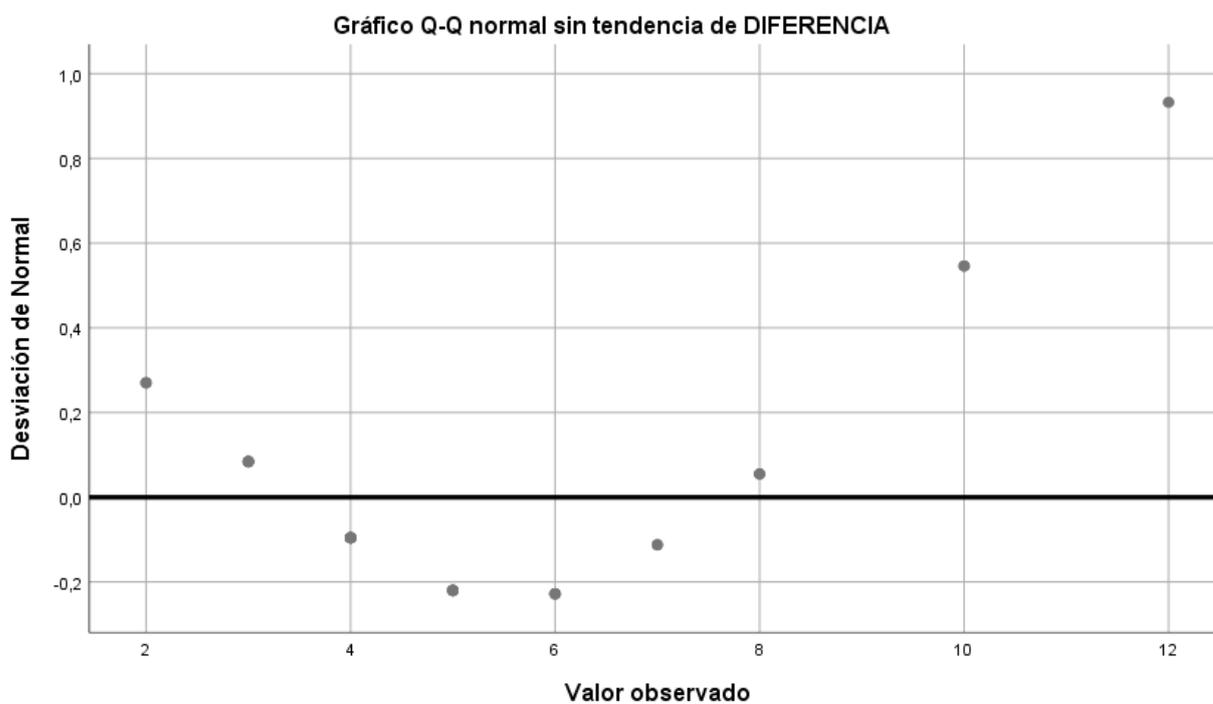


Figura N° 17 Grafico Q-Q normal sin tendencia de Diferencia

El gráfico Q-Q normal sin tendencia de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuán cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

Frecuencias

Tabla N° 33 Estadísticos

		PRETEST	POSTEST
N	Válido	28	28
	Perdidos	0	0
Media		7,7333	13,0667
Mediana		8,0000	13,5000
Moda		11,00	15,00
Desv. Desviación		2,89986	2,06670
Varianza		8,409	4,271
Mínimo		3,00	8,00
Máximo		12,00	15,00
Suma		232,00	392,00
Percentiles	25	5,7500	11,7500
	50	8,0000	13,5000
	75	10,2500	15,0000

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 7,7333 para en pretest, y 13,0667 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 8,0000 para el pretest, y es de 13,5000 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Moda: representa el valor con mayor frecuencia en una distribución de datos, para el pretest el valor es de 11,00 y para el postest es de 15,00

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 2,89986 para el pretest y de 2,06670 para el postest.

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso para el pretest es de 8,409, y para el postest es de 4,271.

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 3,00 para el pretest, y el valor de 8,00 para el postest.

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 12,00 para el pretest y de 15,00 para el postest.

Tabla N° 34 PRETEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	8	26,7	26,7	63,3
	ALTO	10	36,7	36,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del pretest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso de crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje valido, y porcentaje acumulado).

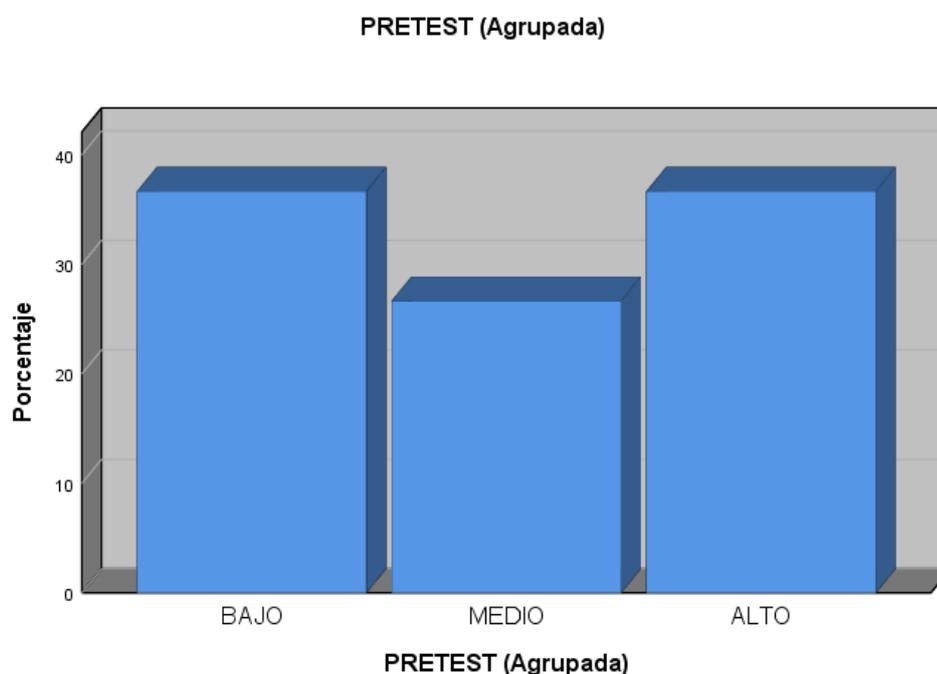


Figura N° 18 Pretest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje válido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Tabla N° 35 POSTEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	3	10,0	10,0	30,0
	ALTO	20	70,0	70,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del postest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso de crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje válido, y porcentaje acumulado).

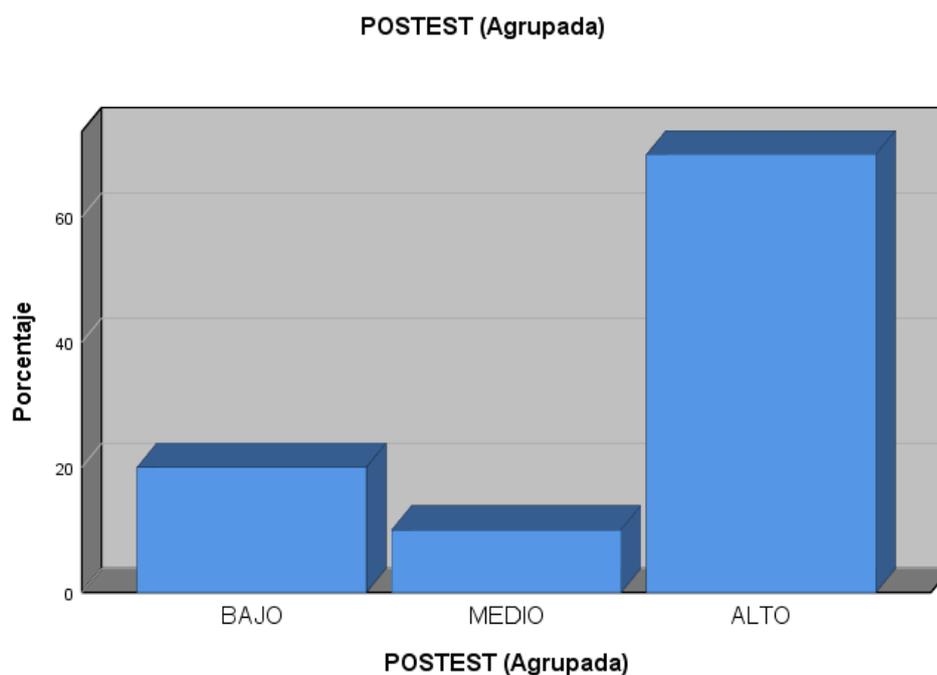


Figura N° 19 Postest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje válido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Prueba T

Tabla N° 36 Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	7,7333	28	2,89986	,52944
	POSTEST	13,0667	28	2,06670	,37733

En la tabla “Estadísticas de muestras emparejadas”, se analiza e interpreta que la media para el pretest es de 7,7333 y para el pos test es de 13,0667, la cual tiene una diferencia significativa con el pretest, el número de casos para cada uno es de 28, (100%) de la muestra a considerar en la presente investigación.

La desviación estándar es la medida de dispersión más común, que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media. Mientras mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los datos, para el presente proyecto el pretest muestra un valor de 2,89986 y para el posttest es de 2,06670 en este sentido el posttest es menor que el pretest.

El error promedio es una medida de la variación del estimador que permite cuantificar el error de estimación (variación entre las estimaciones), para el pretest es de 0,52944 y para el posttest es de 0,37733 en este sentido el posttest es menor que el pretest.

Tabla N° 37 Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST & POSTEST	28	,578	,001

Analizando la tabla correlaciones de muestras emparejadas, se realizó la comparación entre los datos del PRETEST y POSTEST se observa que 0,578 (57,8%) , de la misma manera el valor se sigma es de 0,001 lo que consolida al ser menor a 0,05 que los datos del PRETEST han sido mejorados en el POSTEST hay una correlación de resultados.

Tabla N° 38 Prueba de muestras emparejadas

Par 1	PRETEST - POSTEST	Diferencias emparejadas	t	gl	Sig. (bilateral)
		95% de intervalo de confianza de la diferencia Superior			
		-4,43816	-12,185	29	,000

La prueba de muestras emparejadas comprueba si las medias de dos campos continuos son estadísticamente diferentes, para la presente tesis los resultados fueron, media un valor de -5,33333, desviación un valor de 2,39732, desviación error promedio un valor de 0,43769, valor inferior -6,22851, valor superior -4,43816, t muestra un valor de -12,185, gl un valor de 29, y sig. Un valor de 0,000.

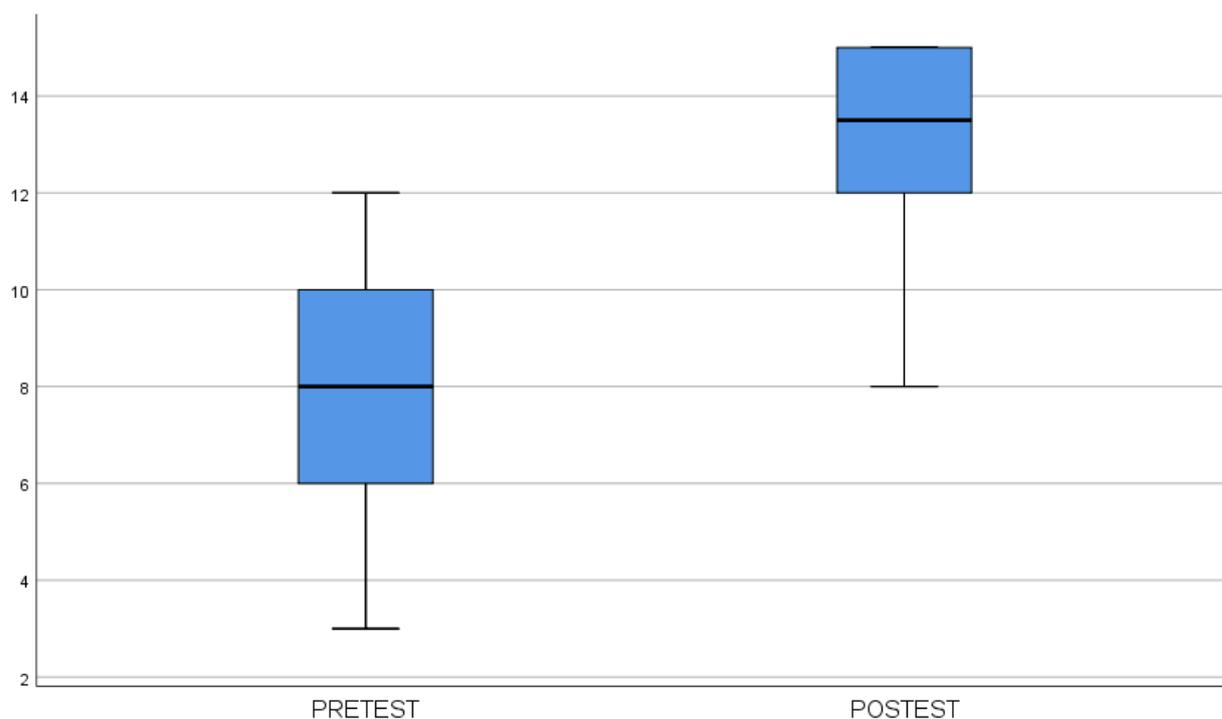


Figura N° 20 Grafico de Cajas

El presente diagrama, interpretando la media se puede observar que el pretest obtuvo un valor de 7.73 y en el postest 13.06, lo cual nos permite afirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, asimismo el valor de sigma es 0,000 lo cual es menor a 0,05 en tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica 2 que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge en la actividad de gestionar las comunicaciones de la SUNARP, influye significativamente en la gestión de la SUNARP”.

HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Tabla N° 39 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos excluidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 40 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	28

La estadística de fiabilidad es necesaria para garantizar la validez y precisión del análisis estadístico, se relaciona con la capacidad de reproducir los resultados tantas veces como sea necesario. Esto es esencial, ya que genera confianza en el análisis estadístico y en los resultados obtenidos; para la presente tesis se obtuvo un valor de 0,860 con un total de 28 elementos.

Tabla N° 41 Interpretación de Fiabilidad

Tabla de interpretación de Fiabilidad		
Rangos	Detalle	Detalle
0,00 a 0,20	Fiabilidad Muy Débil	Fiabilidad Muy Poca
0,21 a 0,40	Fiabilidad Débil	Fiabilidad Poca
0,41 a 0,60	Fiabilidad Media	Fiabilidad Normal
0,61 a 0,80	Fiabilidad Fuerte	Fiabilidad Alta
0,81 a 1,00	Fiabilidad Muy Fuerte	Fiabilidad Muy Alta

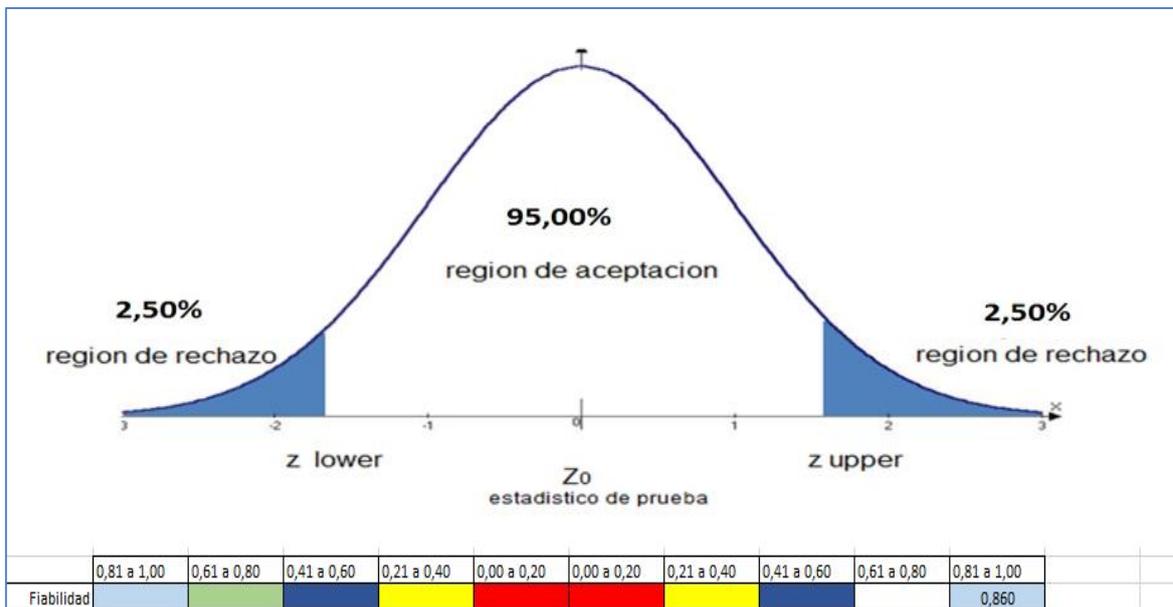


Figura N° 21 Grafico de Campana

Analizando el grafico se obtuvo un valor de 0.860, lo que equivale a un 86%, en tal sentido, presenta una fiabilidad fuerte, muy alta, tomado de la 4ta via.

Explorar

Tabla N° 42 Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
DIFERENCIA	28	100,0%	0	0,0%	28	100,0%

Analizando el resumen de procesamiento de datos, podemos decir que, el total de casos validos son 28, lo cual representa el 100% del procesamiento; asimismo, la cantidad de casos perdidos es de 0, lo cual representa el 0% del total de casos.

Tabla N° 43 Descriptivos

		Estadístico	Desv. Error	
DIFERENCIA	Media	5,2333	,35130	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	4,5148	
		Límite superior	5,9518	
	Media recortada al 5%	5,1481		
	Mediana	5,0000		
	Varianza	3,702		
	Desv. Desviación	1,92414		
	Mínimo	2,00		
	Máximo	10,00		
	Rango	8,00		
	Rango intercuartil	2,25		
	Asimetría	,640	,427	
	Curtosis	,100	,833	

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 5,2333 y una desviación de error de 0,35130, el límite inferior es de 4,5148 y el límite superior es de 5,9518.

Media Recortada: representa la medida de tenencia central, en nuestro caso se usó el 5%, para lo cual el valor estadístico fue de 5,1481

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 5,0000

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso la varianza es de 3,702

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 1,92414

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 2,00

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 10,00

Rango: representa el intervalo entre el valor máximo y el valor mínimo, el rango es de 8,00

Rango intercuartil: representa a la diferencia entre el tercer y primer cuartil de una distribución, mide la dispersión estadística, el valor es de 2,25

Asimetría: permite observar el grado de asimetría, que presenta una distribución de probabilidad de variable aleatoria, el valor es de 0,640 con una desviación de error de 0,427

Curtosis: es la forma de median cuan escapada o achatada es la curva o distribución, indica la cantidad de datos que hay cercanos a la media (mayor grado de curtosis, mas apuntada es la curva), el valor es de 0,100 y su desviación de error es de 0.833

Tabla N° 44 Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIFERENCIA	,182	28	,013	,946	28	,136

En la tabla pruebas de normalidad, la prueba de normalidad trabajada es la de Shapiro-Wilk JKR obteniéndose un valor de 0.136, el mismo que es un valor mayor al 0.05, lo que nos permite afirmar que mis datos si presentan normalidad.

DIFERENCIA

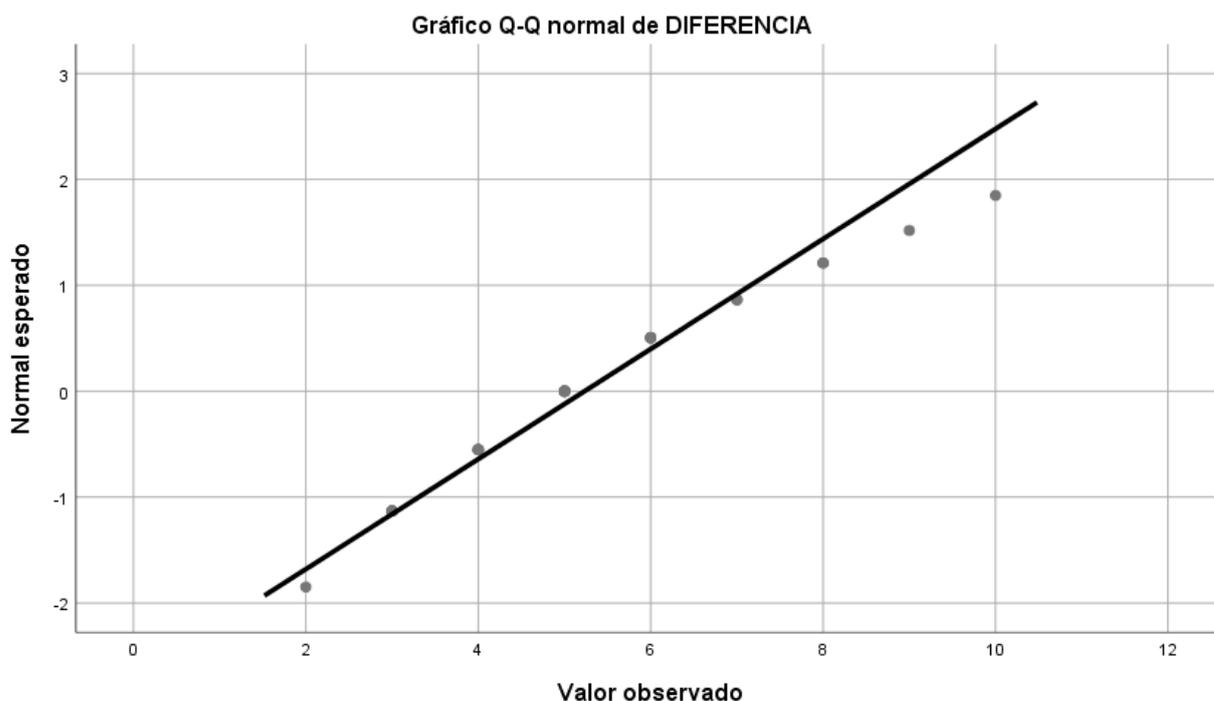


Figura N° 22 Grafico de Q-Q normal de Diferencia

El gráfico Q-Q normal de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

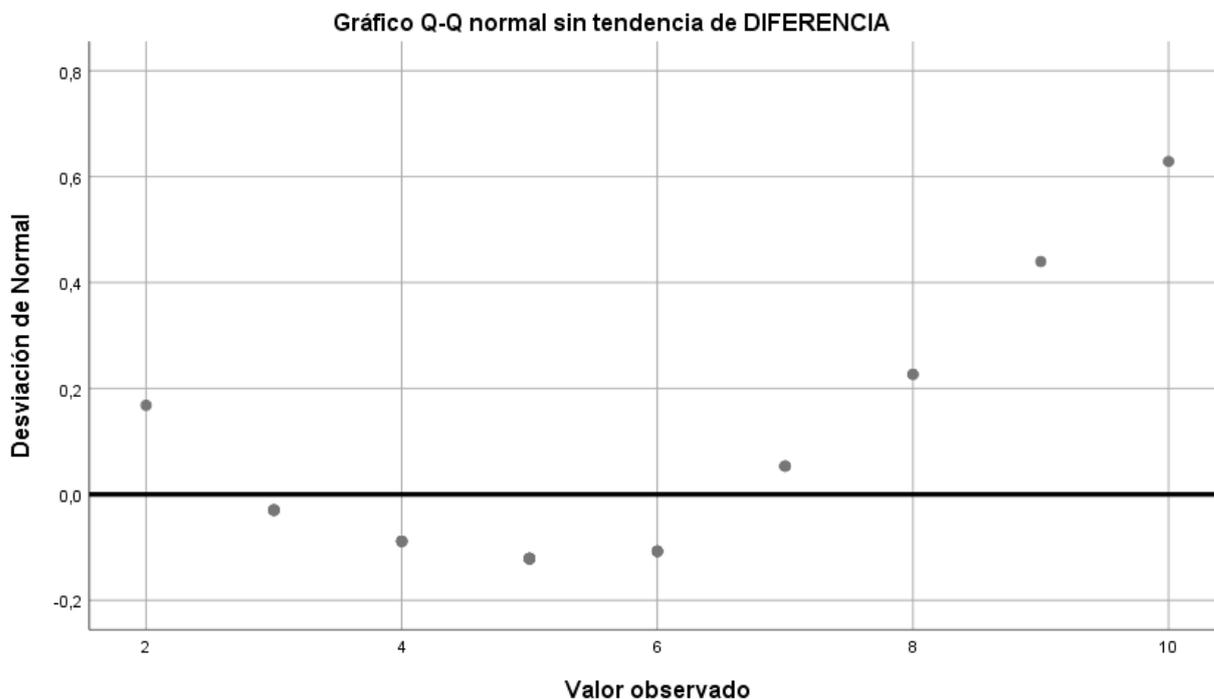


Figura N° 23 Grafico de Q-Q normal sin tendencia de Diferencia

El gráfico Q-Q normal sin tendencia de diferencia es usado para diagnosticar diferencias entre la distribución de probabilidad de una muestra aleatoria, observa cuan cerca está la distribución de un conjunto de datos a alguna distribución ideal.

Frecuencias

Tabla N° 45 Estadísticos

		PRETEST	POSTEST
N	Válido	28	28
	Perdidos	0	0
Media		7,5333	12,7667
Mediana		7,5000	14,0000
Moda		5,00	15,00
Desv. Desviación		2,87358	2,60878

Varianza		8,257	6,806
Mínimo		3,00	8,00
Máximo		12,00	15,00
Suma		226,00	383,00
Percentiles	25	5,0000	11,7500
	50	7,5000	14,0000
	75	10,0000	15,0000

Media: representa el valor promedio del grupo de valores (suma de valores y dividido entre la cantidad de valores), precisamos que en el presente caso la media es 7,5333 para en pretest, y 12,7667 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Mediana: representa el valor central del grupo de valores ordenados por tamaño, precisamos que en el presente caso la mediana es 7,5000 para el pretest, y es de 14,0000 para el postest, lo que nos permite confirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, en tal sentido la investigación realizada cumplió lo planteado en el objetivo de la hipótesis general.

Moda: representa el valor con mayor frecuencia en una distribución de datos, para el pretest el valor es de 5,00y para el postest es de 15,00

Desviación: es la medida de dispersión, indica que tan dispersos están los datos con respecto a la media, el valor para el presente trabajo fue de 2,87358 para el pretest y de 2,60878 para el postest.

Varianza: es la medida vinculada a la dispersión de las variables, establece la variabilidad de la variable aleatoria, para nuestro caso para el pretest es de 8,257, y para el postest es de 6,806.

Mínimo: es el valor menor de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 3,00 para el pretest, y el valor de 8,00 para el postest.

Máximo: es el valor más alto de un conjunto de valores, se obtuvo un valor de 12,00 para el pretest y de 15,00 para el postest.

Tabla N° 46 PRETEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	7	26,7	26,7	63,3
	ALTO	11	36,7	36,7	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del pretest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso de crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje valido, y porcentaje acumulado).

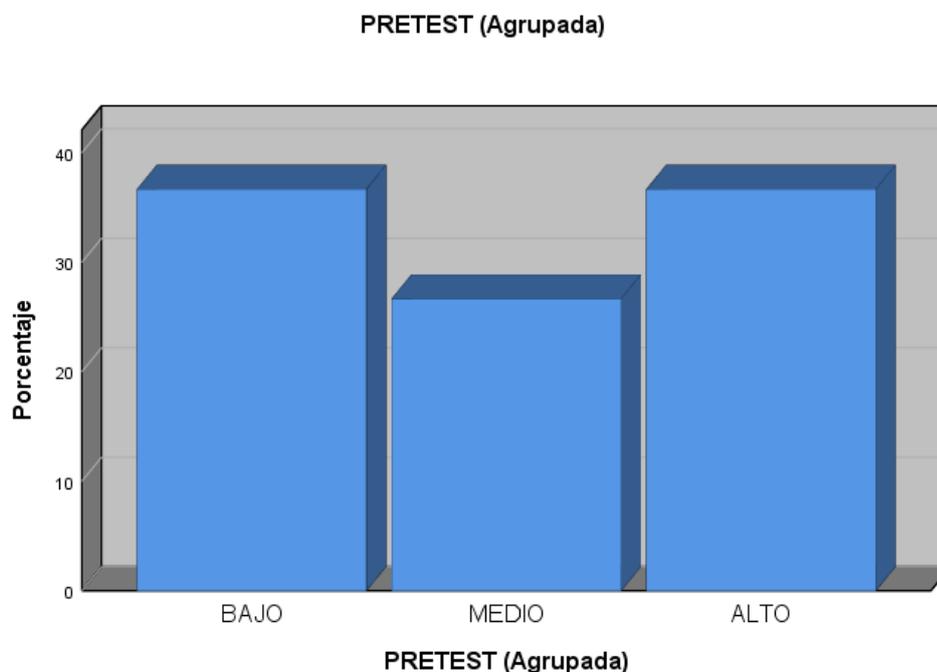


Figura N° 24 Pretest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje valido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Tabla N° 47 POSTEST (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	5	20,0	20,0	20,0
	MEDIO	3	10,0	10,0	30,0
	ALTO	20	70,0	70,0	100,0
	Total	28	100,0	100,0	

La distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados se usó en el presente proyectos debido a la cantidad de valores del postest. Se agrupan los valores en intervalos que tengan la misma amplitud denominados clases, para nuestro caso de crearon tres clases (Bajo, Medio, Alto); de esta manera se puede apreciar de una manera más simple los resultados de (frecuencia, porcentaje, porcentaje valido, y porcentaje acumulado).

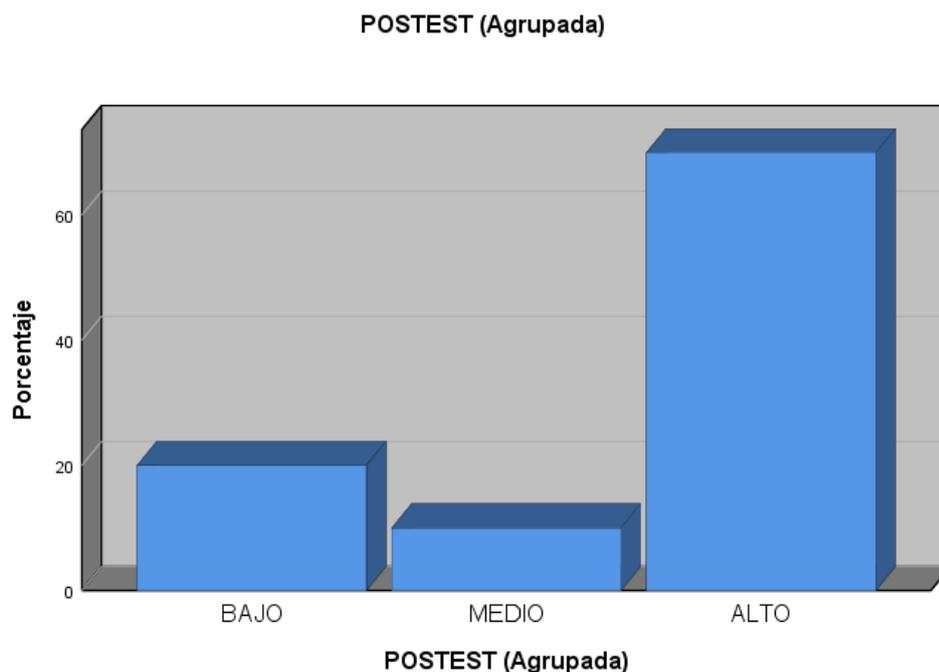


Figura N° 25 Postest (Agrupada)

Asimismo, como la distribución de frecuencias agrupadas o tabla con datos agrupados, se tomó el valor del porcentaje valido y se elaboró el presenta grafico de barras.

Prueba T

Tabla N° 48 Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Par 1	PRETEST	7,5333	28	2,87358	,52464
	POSTEST	12,7667	28	2,60878	,47630

En la tabla “Estadísticas de muestras emparejadas”, se analiza e interpreta que la media para el pretest es de 7,5333 y para el pos test es de 12,7667, la cual tiene una diferencia significativa con el pretest, el número de casos para cada uno es de 28, (100%) de la muestra a considerar en la presente investigación.

La desviación estándar es la medida de dispersión más común, que indica qué tan dispersos están los datos con respecto a la media. Mientras mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los datos, para el presente proyecto el pretest muestra un valor de 2,87358 y para el postest es de 2,60878 en este sentido el postest es menor que el pretest.

El error promedio es una medida de la variación del estimador que permite cuantificar el error de estimación (variación entre las estimaciones), para el pretest es de 0,52464 y para el postest es de 0,47630 en este sentido el postest es menor que el pretest.

Tabla N° 49 Correlaciones de muestras emparejadas

		N	Correlación	Sig.
Par 1	PRETEST & POSTEST	28	,758	,000

Analizando la tabla correlaciones de muestras emparejadas, se realizó la comparación entre los datos del PRETEST y POSTEST se observa que 0,758 (75,8%) , de la misma manera el valor se sigma es de 0,001 lo que consolida al ser menor a 0,05 que los datos del PRETEST han sido mejorados en el POSTEST hay una correlación de resultados.

Tabla N° 50 Prueba de muestras emparejadas

		Diferencias emparejadas			
		95% de intervalo de confianza de la diferencia			
		Superior	t	gl	Sig. (bilateral)
Par 1	PRETEST - POSTES	-4,51485	-14,897	29	,000

La prueba de muestras emparejadas comprueba si las medias de dos campos continuos son estadísticamente diferentes, para la presente tesis los resultados fueron, media un valor de -5,23333, desviación un valor de 1,92414, desviación error promedio un valor de 0,35130, valor inferior -5,95182, valor superior -4,51485, t muestra un valor de -14,897, gl un valor de 29, y sig. Un valor de 0,000.

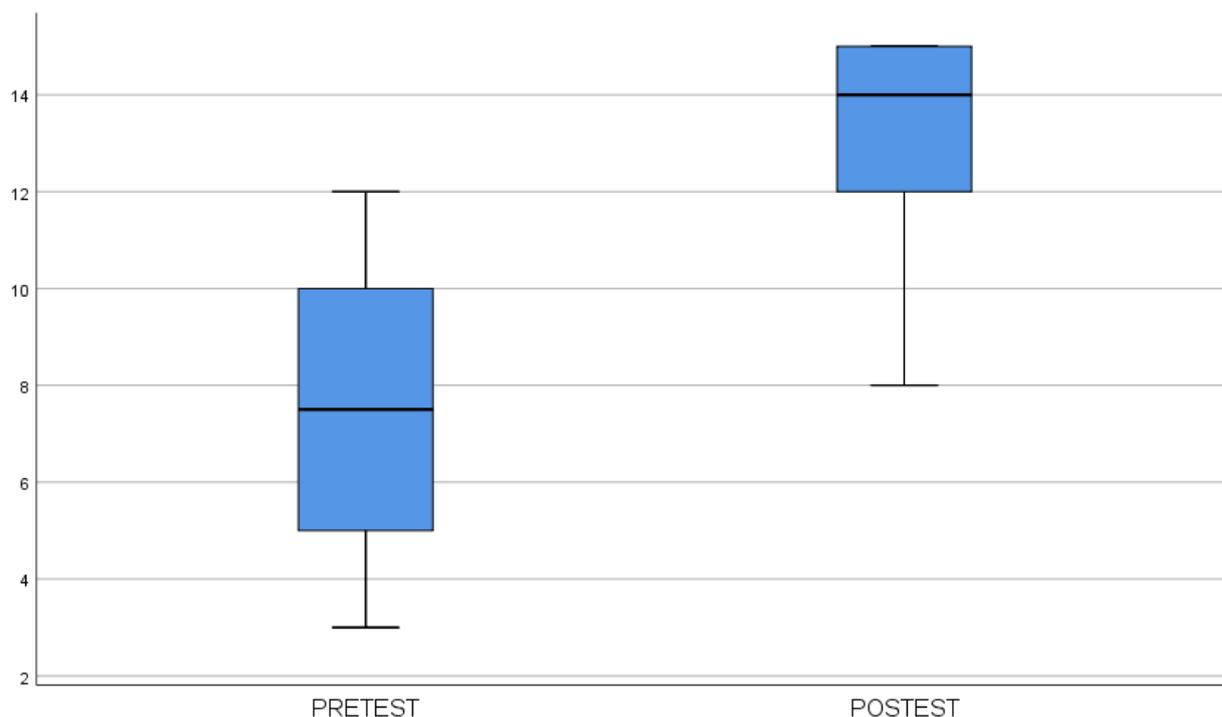


Figura N° 26 Grafico de Cajas

El presente diagrama, interpretando la media se puede observar que el pretest obtuvo un valor de 7.53 y en el postest 12.76, lo cual nos permite afirmar y corroborar que el postest es mayor al pretest, asimismo el valor de sigma es 0,000 lo cual es menor a 0,05 en tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica 3 que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP, influye significativamente en la gestión de la SUNARP”.

Capítulo V

Discusión de Resultados

Primera discusión

El presente trabajo de investigación, que se titula “Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la Gestión de las Comunicaciones”, Gracias a la extensa variedad de sistemas de información, registros jurídicos, procesos, subprocesos, y ya que, cada Zona Registral tiene autonomía administrativa, se ha identificado la problemática de carencia de comunicación entre las distintas Zonas Registrales, dando lugar al desconocimiento de las recientes normas, procesos nuevos, o lanzamiento de actualizaciones nuevas de los aplicativos; de igual modo, se ha identificado que la sede central de la SUNARP desconoce varios de los procesos operativos que se ejecutan en las distintas Zonas Registrales o los proyectos de tecnología que efectúan y no están alineados con los objetivos de la institución, luego de la aplicación del presente proyecto muestro los resultados que se obtuvieron, los mismos que afirman que la gestión de las comunicaciones ha mejorado significativamente, lo cual se puede evidenciar con el diagrama de cajas de la hipótesis general, la misma que muestra los valores para el pretest y postest; de igual modo, muestra la mediana del postest por encima de la mediana del pretest.

De la evaluación efectuada a la situación actual de la SUNARP, se demostró que la gestión de las comunicaciones entre las distintas áreas, y entre las distintas zonas registrales puede mejorar, y que a la fecha la gestión de hoy demanda bastante esfuerzo, y el re direccionamiento de las comunicaciones ocasiona demora en la atención de las necesidades; asimismo, este suceso de falta o lentitud de la comunicación crea una duplicidad de trabajo, ya que 2 zonas registrales ocasionalmente están construyendo la misma necesidad, y cada una con requerimientos funcionales semejantes.

Segunda discusión

Asimismo, se encontró concordancia con [12] “La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano”, Es así que se entiende que la comunicación en instituciones públicas se plantea desde perspectivas no muy distintas a las corporativas, considerándose que las mismas también

deben gestionar la forma en que se relacionan con sus diferentes públicos, desarrollando y aplicando estrategias de comunicación.

Teniendo en cuenta estas características se puede inferir que las coincidencias entre la gestión de la comunicación en el sector público y privado se basan en los fines y objetivos que persiguen como organizaciones, es decir en el planteamiento estratégico de la misión y visión; sin embargo en estas coincidencias se identifican a su vez las principales diferencias, especialmente relacionadas con el alcance y las delimitaciones operativas y temporales en la aplicación de la estrategia comunicativa.

Consecuentemente, se encontró concordancia con [13] “Formulación de un plan de actividades de la cláusula gestión de comunicaciones y operaciones de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, para su implementación en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° X Sede Cusco - SUNARP.” para poder brindar seguridad en los procesos que se realizan dentro de la Gestión de Comunicaciones y Operaciones, dicho plan está elaborado bajo normas y estándares de uso obligatorio. Específicamente, la propuesta que se ofrece en el presente proyecto, es el de brindar lineamientos y establecer una nueva forma de trabajo, utilizando diagramas de actividades, diagramas de procesos y formularios que cumplan con lo sugerido en los códigos de buenas prácticas para la Gestión de Comunicaciones y Operaciones de la Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 17799:2007, norma que, de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM de la Presidencia del Consejo de Ministros, es de uso obligatorio para todas las entidades públicas en el Estado Peruano, así y de ésta forma se propiciará y generará un mejor manejo y control de los procesos realizados en la Unidad de Tecnologías de la Información. Finalmente, se ha desarrollado un Plan de Auditoría que permitirá evaluar y determinar si cada control implementado cumple con lo estipulado y sugerido en la cláusula de Gestión de Comunicaciones y Operaciones de la NTP-ISO/IEC 17799:2007.

Conclusiones

- 1) Podemos concluir que, para mi hipótesis general; interpretando los resultados estadísticos que, el pretest obtuvo un valor de 17.90 y en el postest 35.93, lo cual demuestra que existe una mejora de 18.3 %, este resultado demuestra que si existe mejora en la gestión de las comunicaciones, asimismo esta mejora continuara incrementado dado que al haber aplicado la gestión de las comunicaciones del pmbok, esto entra en un proceso de mejora continua y una retroalimentación el proceso.

En tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis general que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge mejora la gestión de las comunicaciones en la SUNARP”.

- 2) Podemos concluir que, para mi hipótesis específica uno (1); interpretando los resultados estadísticos que, el pretest obtuvo un valor de 7.30 y en el postest 12.70, lo cual demuestra que existe una mejora de 5.4 %, este resultado demuestra que si existe mejora en la planificación de la gestión de las comunicaciones, asimismo esta mejora continuara incrementado dado que al haber aplicado la gestión de las comunicaciones del pmbok, esto entra en un proceso de mejora continua y una retroalimentación el proceso.

En tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica uno (1) que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejora la planificación de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP”.

- 3) Podemos concluir que, para mi hipótesis específica dos (2); interpretando los resultados estadísticos que, el pretest obtuvo un valor de 7.73 y en el postest 13.06, lo cual demuestra que existe una mejora de 5.33 %, este resultado demuestra que si existe mejora en la actividad de gestión de las comunicaciones, asimismo esta mejora continuara incrementado dado que al haber aplicado la gestión de las comunicaciones del pmbok, esto entra en un proceso de mejora continua y una retroalimentación el proceso.

En tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica dos (2) que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejora la actividad de gestionar las comunicaciones de la SUNARP”.

- 4) Podemos concluir que, para mi hipótesis específica tres (3); interpretando los resultados estadísticos que, el pretest obtuvo un valor de 7.53 y en el postest 12.76, lo cual demuestra que existe una mejora de 5.23 %, este resultado demuestra que si existe mejora en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones, asimismo esta mejora continuara incrementado dado que al haber aplicado la gestión de las comunicaciones del pmbok, esto entra en un proceso de mejora continua y una retroalimentación el proceso.

En tal sentido, cumplió con lo planteado en la hipótesis específica tres (3) que indica “La aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejora la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP”.

Recomendaciones

Mis recomendaciones están dirigidas a la gestión de la SUNARP, es por ello que muestro en el siguiente cuadro la organización de la institución de una manera jerárquica.

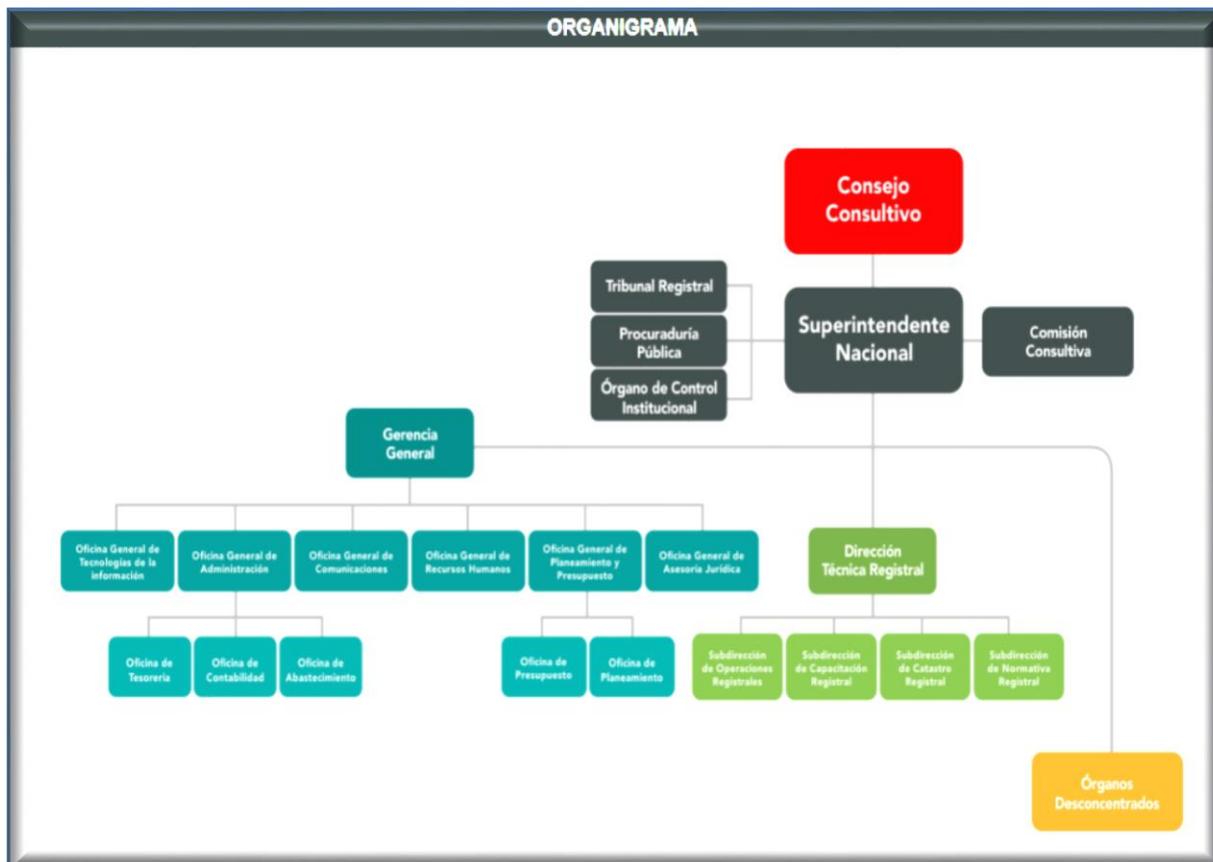


Figura N° 26 Organigrama de la SUNARP

Fuente: <https://www.sunarp.gob.pe/organigrama.asp>

- 1) Se recomienda al Superintendente Nacional, disponer a la Gerencia General la conformación de un comité, a fin de que, se concrete la elaboración de políticas de las comunicaciones en la SUNARP, a fin de lograr el nivel de impacto de las mejoras en la gestión de las comunicaciones de la SUNARP.
- 2) Se recomienda a la Gerencia General, conformar un comité multidisciplinario, a fin de que se pueda contar con los aportes de las diferentes áreas de la SUNARP, a fin de lograr el nivel de impacto de la aplicación del Project Management Body of Knowledge en la planificación de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP.

- 3) Se recomienda al Gerente General, designar al Jefe de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI) como el presidente de dicho comité, dado que es el área que tiene el mayor impacto en las falencias de las comunicaciones, a fin de lograr el nivel de impacto de la aplicación del Project Management Body of Knowledge en la actividad de gestionar las comunicaciones de la SUNARP.

- 4) Se recomienda al jefe de la Oficina General de Tecnología de la Información (OGTI), socializar las experiencias identificadas y las ventajas de las políticas de las comunicaciones, a fin de lograr el nivel de impacto de la aplicación del Project Management Body of Knowledge en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones de la SUNARP.

- 5) Finalmente se recomienda que el sponsor de dicho comité sea el superintendente nacional, dado que, solo con el apoyo directo de la jefatura, las diferentes gerencias le brindaran la prioridad que amerita.

Referencias Bibliográficas

- [1] L. Neira y V. Wilfredo, «Perfil del nivel de gestión del dominio adquirir e implementar las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) en la municipalidad distrital de Máncora en el año 2014», *Univ. Católica Los Ángeles Chimbote*, abr. 2018.
- [2] «386-Texto del artículo-1086-1-10-20130731.pdf». .
- [3] «Liderazgo de los directivos y compromiso organizacional Docente». [En línea]. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572018000100011&lang=pt. [Accedido: 07-feb-2019].
- [4] E. Miranda, A. Torres, E. Rotondo, y P. Mostajo, «Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo: un aporte para las decisiones basadas en evidencias», *An. Fac. Med.*, vol. 76, n.º SPE, pp. 67-76, 2015.
- [5] C. Díaz Vélez, L. M. Manrique González, E. Galán Rodas, y M. Apolaya Segura, «Conocimientos, actitudes y prácticas en investigación de los estudiantes de pregrado de facultades de medicina del Perú», *Acta Médica Peru.*, vol. 25, n.º 1, pp. 9-15, ene. 2008.
- [6] «La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano». [En línea]. Disponible en: <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/7924>. [Accedido: 07-feb-2019].
- [7] J. Vargas Acosta y C. L. Gamarra Zavaleta, «Formulación de un plan de actividades de la cláusula gestión de comunicaciones y operaciones de la NTP-ISO/IEC 17799:2007, para su implementación en la Unidad de Tecnologías de la Información de la Zona Registral N° X Sede Cusco - SUNARP.», *Univ. Andina Cusco*, nov. 2015.
- [8] «Full Text PDF». .
- [9] J. Reyes, «Las Cuatro Dimensiones de la Comunicación Interna», *Cuad. Cent. Estud. En Diseño Comun. Ens.*, n.º 40, pp. 127-138, jun. 2012.
- [10] «De la Auditoría Contable a la Auditoría de las Comunicaciones». [En línea]. Disponible en:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-35232013000300016&lang=pt. [Accedido: 07-feb-2019].
- [11] «INTEGRATED MARKETING COMMUNICATIONS (IMC) AS AN IMPORTANT ISSUE IN GREEN MARKETING STRATEGY AND ITS IMPLICATIONS ON ENVIRONMENTAL MANAGEMENT». [En línea]. Disponible en:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052012000200005&lang=pt. [Accedido: 07-feb-2019].
- [12] «todopmpguia2018pmbok6.pdf». .
- [13] «Gestion_De_Proyectos.pdf». .
- [14] G. Barroso Rodríguez y M. Delgado Fernández, «La gestión por proyectos y cambio organizacional», *Rev. Tecnociencia Univ. Boliv.*, p. 8, /.
- [15] M. O. Mateo, A. P. Fernandez, y J. M. P. Nuñez, «LA CREACIÓN DE VALOR A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS», *DYNA*, vol. 90, n.º 1, ene. 2015.
- [16] «425942160009.pdf». .
- [17] H. de la Casa y J. Ma, «La gestión de la comunicación como elemento generador de transparencia en las organizaciones no lucrativas», *CIRIEC-Esp. Rev. Econ. Pública Soc. Coop.*, n.º 57, 2007.

- [18] A. B. Rivera, L. R. R. Vera, F. Ramírez, y T. Á. de Fernández, «LA COMUNICACIÓN COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL», *Rev. Negot.*, vol. 0, n.º 2, pp. 32-48, nov. 2005.
- [19] «La gestión de crisis en la comunicación organizacional : el caso de Chile - Dipòsit Digital de Documents de la UAB». [En línea]. Disponible en: <https://ddd.uab.cat/record/15685>. [Accedido: 08-feb-2019].
- [20] «Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público. Estudio comparativo - Dialnet». [En línea]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5241993>. [Accedido: 08-feb-2019].
- [21] «Dialnet-LaComunicacionEnLaGestionDeLaResponsabilidadSocial-3934133.pdf». .
- [22] C. Macavilca y D. Jesús, «Implantación de la Oficina de Gestión de Proyectos PMO de TI en una empresa de Telecomunicaciones bajo el enfoque metodológico PMI – PMBOK», *Repos. Tesis - UNMSM*, 2017.
- [23] P. Hidalgo y J. Paul, «Implementación del procedimiento Pmbok para el buen performance en la construcción del gasoducto», *Univ. Nac. Cent. Perú*, 2012.
- [24] A. Páez y J. Fuenmayor, «Paradigmas sobre Gestión Comunicacional en el Ambito Universitario», *Razón Palabra*, vol. 10, n.º 43, 2005.
- [25] M. Tello, «LA HISTORIA EFECTIVA DE UNA UTOPIA», p. 14.
- [26] S. A. Campos, «METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN CIENCIAS BÁSICAS BIOMÉDICAS CON EL EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES», p. 184.
- [27] «386-Texto del artículo-1086-1-10-20130731 (1).pdf». .
- [28] Ing. Oscar Guillen Valle, «METODOLOGIA Y ESTADISTICA DE LA INVESTIGACION». ene-2019.
- [29] R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, y P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education, 2014.
- [30] E. R. Chagoya, «Métodos y técnicas de investigación», p. 37.
- [31] L. Buendía Eisman, M. P. Colás Bravo, y F. Hernández Pina, *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, 2012.
- [32] M. Vallejo, «El diseño de investigación: una breve revisión metodológica», *Arch. Cardiol. México*, vol. 72, n.º 1, pp. 08-12, mar. 2002.
- [33] M. E. Cortés Cortés, M. Iglesias León, y Universidad Autónoma del Carmen (Campeche), *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen, Camp.: Universidad Autónoma del Carmen, 2005.

Anexos

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
APLICACIÓN DEL PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE PARA MEJORAR LA GESTION DE LAS COMUNICACIONES					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		
¿De qué forma la aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejorará la gestión de las comunicaciones?	Comprobar de qué forma la aplicación del Project Management Body of Knowledge, mejora la gestión de las comunicaciones.	La aplicación del Project Management Body of Knowledge mejora la gestión de las comunicaciones.	VARIABLE 1: PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE		
			VARIABLE 2: GESTION DE LAS COMUNICACIONES		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems
			1. Planificar la gestión de las comunicaciones.	1. Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Entradas.	9 ítems
				2. Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Herramientas y Técnicas.	
				3. Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Salidas.	
			2. Gestionar las comunicaciones.	4. Gestionar las Comunicaciones - Entradas.	
				5. Gestionar las Comunicaciones - Herramientas y Técnicas.	
				6. Gestionar las Comunicaciones - Salida.	
			3. Monitorear las comunicaciones	7. Monitorear las Comunicaciones - Entradas.	
				8. Monitorear las Comunicaciones - Herramientas y Técnicas.	
				9. Monitorear las Comunicaciones - Salidas.	
Problema específico 1	Objetivo Especifico 1	Hipótesis Especifico 1			
¿Cómo es que la aplicación del Project Management Body of Knowledge perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones?	Comprobar como es que, la aplicación del Project Management Body of Knowledge, perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones.	La aplicación del Project Management Body of Knowledge, perfecciona la planificación de la gestión de las comunicaciones.			
Problema específico 2	Objetivo Especifico 2	Hipótesis Especifico 2			
¿En qué modo la aplicación del Project Management Body of Knowledge logra progresos en la actividad de gestión de las comunicaciones?	Comprobar en qué modo la aplicación del Project Management Body of Knowledge, logra progresos en la actividad de gestionar las comunicaciones.	La aplicación del Project Management Body of Knowledge, logra progresos en la actividad de gestionar las comunicaciones.			
Problema específico 3	Objetivo Especifico 3	Hipótesis Especifico 3			
¿De qué manera la aplicación del Project Management Body of Knowledge genera avances en la actividad de monitorear la gestión de las comunicaciones?	Comprobar de qué manera la aplicación del Project Management Body of Knowledge, genera avances en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones.	La aplicación del Project Management Body of Knowledge, genera avances en la actividad de monitoreo de la gestión de las comunicaciones.			

Instrumento

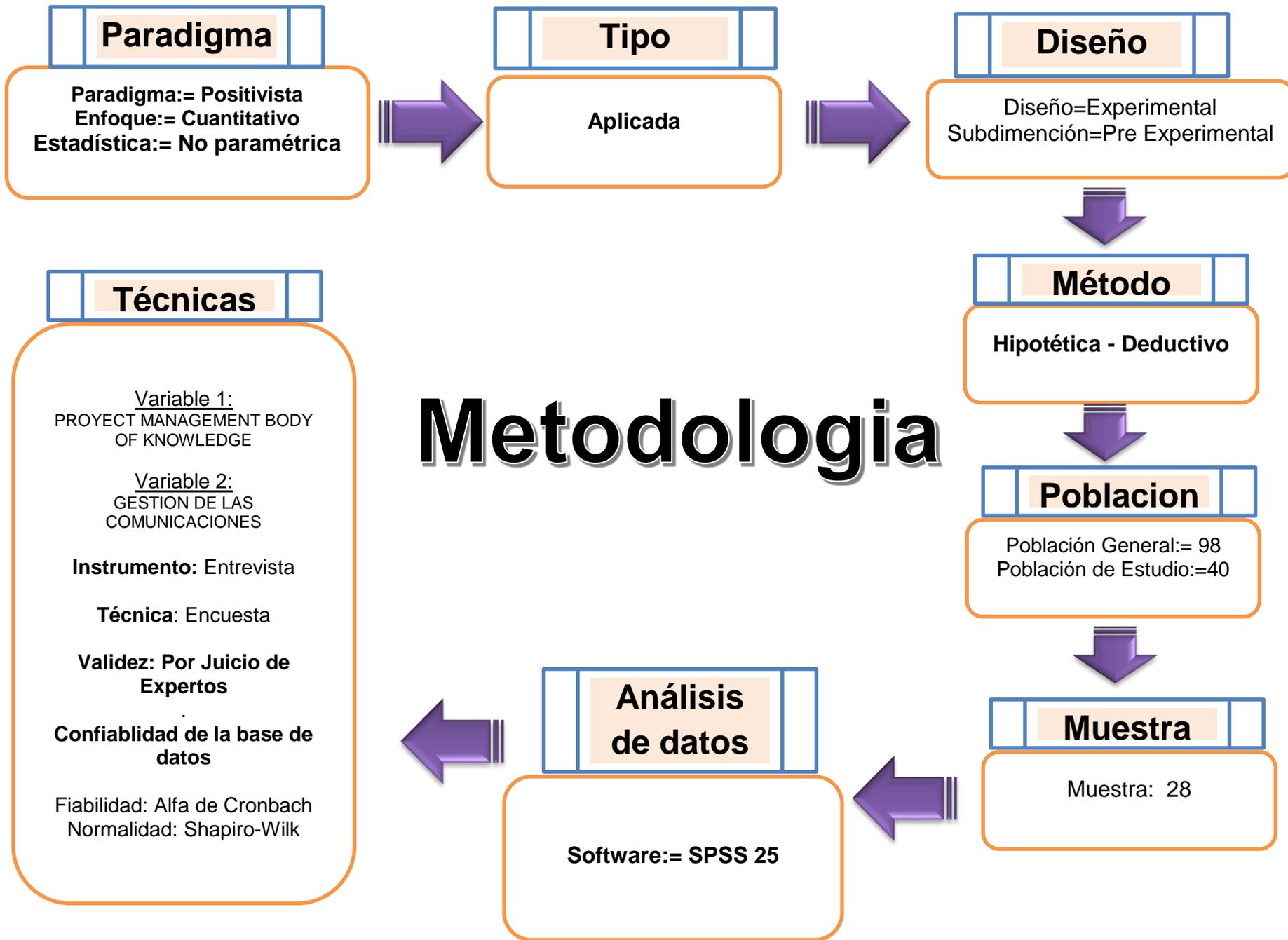
Variable 2	
-------------------	--

Marque con una x la respuesta que usted considere.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1) Nunca	2) Casi nunca	3)A veces	4) Casi siempre	5) Siempre
	D1 Planificar la gestión de las comunicaciones.					
1	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?			X		
2	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas y técnicas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?	X				
3	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas y de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?		X			

	D2 Gestionar las comunicaciones					
4	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Gestión de las Comunicaciones?		X			
5	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas de la Gestión de las Comunicaciones?	X				
6	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas de la Gestión de las Comunicaciones?			X		

	D2 Monitorear las comunicaciones					
7	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas del Monitoreo de las Comunicaciones?		X			
8	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas del Monitoreo de las Comunicaciones?	X				
9	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas del monitorea de las Comunicaciones?	X				





Declaración de Autoría

Yo, Carlos Gregorio Mogollon Chumpitaz, estudiante de la Escuela de Pre-Grado, Curso taller de preparación de proposición, de la Facultad Peruana de los Andes, Sede Lima; declaro que el trabajo estudiantil que se titula “Aplicación del Project Management Body of Knowledge para hacer mejor la Administración de las Comunicaciones”, presentada, en 173 folios para la obtención del nivel estudiantil de Encabezado Profesional en Ingeniería de Sistemas, es de mi autoría.

Por consiguiente, declaro lo siguiente:

1. He citado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de exploración, identificando de manera correcta toda cita textual o de paráfrasis que llega de otras fuentes, según con lo predeterminado por las normas de preparación de trabajos académicos.
2. No he usado ninguna otra fuente diferente de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de exploración no fué antes anunciado completa ni medianamente para la obtención de otro nivel estudiantil o encabezado profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser inspeccionado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De hallar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o creador, me someto a las sanciones que determinen el trámite disciplinario.

Lima, 05 de abril del 2019

Carlos Gregorio Mogollon Chumpitaz
DNI: 09151479

Datos de prueba Piloto: HIPOTESIS GENERAL

pretest	post test	diferencia
16	26	10
25	38	13
24	40	16
30	31	1
25	36	11
9	35	26
11	32	21
21	45	24
20	24	4
32	42	10
21	45	24
22	26	4
10	35	25
16	33	17
21	29	8
14	38	24
22	39	17
32	46	14
28	45	17
22	35	13
32	35	3
11	43	32
23	32	9
13	37	24
25	26	1
14	44	30
26	36	10
9	34	25

Datos de prueba Piloto: HIPOTESIS ESPECIFICA 1

pretest	post test	diferencia
8	15	7
5	10	5
3	9	6
10	15	5
6	15	9
10	15	5
3	11	8
7	14	7
12	15	3
11	15	4
6	15	9
3	13	10
12	15	3
7	13	6
6	12	6
7	15	8
10	14	4
5	10	5
9	14	5
10	3	3
4	8	4
4	14	10
6	12	6
8	15	7
5	10	5
11	15	4
5	8	3
6	14	8

Datos de prueba Piloto: HIPOTESIS ESPECÍFICA 2

pretest	post test	diferencia
3	15	12
6	12	6
8	13	5
10	15	5
11	15	4
8	10	2
4	10	6
6	11	5
3	10	7
6	10	4
9	15	6
10	13	3
10	15	5
4	14	10
11	15	4
12	14	2
10	15	5
11	14	3
6	13	7
9	13	4
8	12	4
7	15	8
12	15	3
11	14	3
5	10	5
11	15	4
3	13	10
7	15	8

Datos de prueba Piloto: HIPOTESIS ESPECÍFICA 3

pretest	post test	diferencia
10	15	5
5	13	8
5	8	3
5	14	9
10	14	4
7	14	7
10	15	5
11	14	3
10	12	2
5	12	7
5	12	7
11	15	4
3	8	5
8	13	5
11	15	4
7	11	4
3	9	6
5	8	3
10	15	5
3	8	5
10	14	4
12	15	3
7	15	8
7	12	5
9	15	6
5	15	10
9	15	6
11	14	3

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE
JUICIO DE EXPERTOS**

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): PHD. Dr. Ing. Guillen Valle Oscar Rafael
Mg. Santibañez Calderón Carla María

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con ustedes para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del taller de tesis de la **Universidad Peruana de los Andes UPLA**, en la sede Lima, requiero validar los instrumentos con los cuales he recogido la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaremos el grado de Ingeniero de Sistemas.

El título de mi proyecto de investigación es: “**Aplicación del Project Management Body Of Knowledge, para mejorar la gestión de las Comunicaciones**”; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a ustedes, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- a. Carta de presentación.
- b. Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- c. Matriz de operacionalización de las variables.
- d. Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Bach. Mogollon Chumpitaz Carlos

Dni: 09151479

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable: PROJECT MANAGEMENT BODY OF KNOWLEDGE, (Caballero Malcavilca Javier Jesús), año 2017

La Inducción del PMBOK en las compañías es inicio de un cambio considerable y muy primordial a fin de las compañías logren noticias atrayentes en su organización, primordialmente el presente emprendimiento se enfoca en la gestión de las comunicaciones, debido a que, en mi procedimiento es el eje primordial de la gestión, que facilita entrelazar todas las superficies del conocimiento del PMBOK, de una manera transversal.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: **Planificar la gestión de las comunicaciones**, M. Tello, año 2016

En la mayoría de las ocasiones los gobiernos latinos son conscientes de la necesidad de planificar sus elementos de comunicación e información. Esta idealización se ejecuta en razón de diferentes intereses. Los gobiernos militares la orientan hacia la incorporación nacional y el control recurrente.

Dimensión 2: **Gestionar las comunicaciones**, A.A. Campos, año 2016

Para que las comunicaciones proporcione las máximas ventajas debe ser correctamente gestionado; de ahí el surgimiento de la gestión de las comunicaciones, como una actividad que ha irrumpido con éxito en todos aquellos ámbitos en que el conocimiento forma parte esencial en la actividad de la organización.

Dimensión 3: **Monitorear las comunicaciones**, Luz Victoria Díaz Rodríguez, Diciembre 2006

La tecnología, son todas fuentes de conocimiento. Las TIC, sin ser un requisito, proponen múltiples utilidades de sustento que hacen más sencillo esta forma de administración. Pero un programa de administración de conocimiento debe tener en cuenta además el manejo del conocimiento tácito de los individuos y los equipos de trabajo, el cual puede ser incorporado y administrado de manera eficiente al utilizar mecanismos menos formales que los soportados por infraestructuras tecnológicas, pero no por eso menos efectivos: charlas, entrevistas, reuniones periódicas, equipos de trabajo con elementos humanos de diferentes disciplinas, etc.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: GESTION DE LAS COMUNICACIONES

Dimensiones	indicadores	ítems
Planificar la gestión de las comunicaciones	Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Entradas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?
	Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Herramientas y Técnicas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas y técnicas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?
	Planificar la Gestión de las Comunicaciones - Salidas	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas y de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?
Gestionar las comunicaciones	Gestionar las Comunicaciones - Entradas	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Gestión de las Comunicaciones?
	Gestionar las Comunicaciones -Herramientas y Técnicas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas de la Gestión de las Comunicaciones?
	Gestionar las Comunicaciones - Salida.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas de la Gestión de las Comunicaciones?
Monitorear las comunicaciones	Monitorear las Comunicaciones - Entradas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas del Monitoreo de las Comunicaciones?
	Monitorear las Comunicaciones -Herramientas y Técnicas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas del Monitoreo de las Comunicaciones?
	Monitorear las Comunicaciones - Salidas.	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas del monitorea de las Comunicaciones?

Fuente: Elaboración propia.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?							
2	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas y técnicas de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?							
3	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas y de la Planificación de la Gestión de las Comunicaciones?							
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas de la Gestión de las Comunicaciones?							
5	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas de la Gestión de las Comunicaciones?							
6	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas de la Gestión de las Comunicaciones?							
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuál es la frecuencia de uso de las entradas del Monitoreo de las Comunicaciones?							
8	¿Cuál es la frecuencia de uso de las herramientas técnicas del Monitoreo de las Comunicaciones?							
9	¿Cuál es la frecuencia de uso de las salidas del monitorea de las Comunicaciones?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**.....

Especialidad del validador:.....

.....de.....del 20.....

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ORDEN DE SERVICIO N° 0000620

N° Exp. SIAF : 0000006431

Día	Mes	Año
23	04	2019

UNIDAD EJECUTORA : 002 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001269

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
Señores): SAGONE E I R L Dirección: CALLE LAS CAMELIAS 877 201 - 31 LIMA / LIMA / LIMA RUC: 20515691562 Teléfono: 6280915 CCI: 00219300186842507812 Fax: 975550022	N° Cuadro Adquisic: 000359 Tipo de Proceso: ASP N° Contrato: Moneda: S/ T/C:
Concepto: CONTRATACION DE UN SERVICIO DE UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA LA ACTUALIZACION EN FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS SCUNAC SPR, SPRIN Y VIRTUAL T	

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/
170100030498	SERVICIO	SERVICIO DE DESARROLLO DE FUNCIONALIDADES DE PORTAL WEB CONTRATACION DE UN SERVICIO DE UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA LA ACTUALIZACION DE FUNCIONALIDADES DE LOS SISTEMAS SAGUNAC, SBE, SPRIN Y VIRTUAL T SEGUN LA PROPUESTA TECNICA ECONOMICA Y LOS TERMINOS DE REFERENCIA ADJUNTOS. LUGAR: OFICINA DE UNIDAD TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE LA ZONA REGISTRAL N° IX-SEDE LIMA. PLAZO: EL SERVICIO TENDRA UNA DURACION DE 30 DIAS CALENDARIO CONTANDO A PARTIR DEL DIA SIGUIENTE DE LA NOTIFICACION DE LA ORDEN DE SERVICIO. AREA QUE BRINDA LA CONFORMIDAD: UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DENTRO DE LOS TRES DIAS DE RECIBIDO EL INFORME DE CULMINADO EL SERVICIO. PENALIDAD: CONFORME AL ARTICULO N°163 DEL REGLAMENTO DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO MONTO MÁXIMO 10% DEL CONTRATO VIGENTE. CUP 506 2019	33,000.00
* * * * * (TREINTA Y TRES MIL Y 00/100 SOLES) * * * * *			

AFECTACION PRESUPUESTAL					
Meta/Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/
0001	03.012.0022.0113.30300001 5000276	2 - 09	2.3.2.7.4.99		33,000.00

TOTAL S/	33,000.00
Exonerado :	0.00
V. Venta :	27,966.10
I.G.V. :	5,033.90
Total :	33,000.00

Facturar a nombre de: ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
 Dirección: AV. EDGARDO REBAGLIATI N° 581 / JESUS MARIA - LIMA - LIMA
 RUC: 2026098898

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
CASAVERDE MORENO RODRIGUEZ 	 RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	 RESPONSABLE DE ABASTECIMIENTO de SERVICIOS (e)

Fecha
Día Mes Año

NOTA IMPORTANTE :
 - El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S
 - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
 - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento

ORDEN DE SERVICIO N° 0000739

N° Exp. SIAF : 0000008175

UNIDAD EJECUTORA : 002 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001259

Día	Mes	Año
20	05	2019

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
Señor(es) : INOVACION TECNOLOGICA CORPORATIVA EIRL Dirección : P.J. MARTIR JOSE OLAYA NRO. 189 INT. 1005 URB. CERCADO DE MIRAFLORES / LIMA / LIMA / MIRAFLORES RUC : 20565282965 Teléfono : Fax :	N° Cuadro Adquisic: 000486 Tipo de Proceso : ASP N° Contrato : Moneda : S/ T/C :
Concepto : CONTRATACION DE UN SERVICIO DE UNA PERSONA ANTURAL O JURIDICA PARA LA ELABORACION DE BUZON ELECTRONICO	

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/
170100030097	SERVICIO	SERVICIO DE DESARROLLO DE SOFTWARE CONTRATACION DE UN SERVICIO DE UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA PARA LA ELABORACION DE BUZON ELECTRONICO. LUGAR: OFICINA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION DE LA ZONA REGISTRAL N° IX-SEDE LIMA. PLAZO: EL SERVICIO TENDRA UNA DURACION DE 30 DIAS CALENDARIO A PARTIR DEL SIGUIENTE DIA DE LA NOTIFICACION DE LA ORDEN DE SERVICIO. ÁREA QUE BRINDA LA CONFORMIDAD: UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. PENALIDAD: CONFORME AL ARTICULO N°162 DE LA LEY DE CONTRATACIONES DEL ESTADO. CUP 584-2019	32,789.25
* * * * * (TREINTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y NUEVE Y 25/100 SOLES) * * * * *			

AFECTACION PRESUPUESTAL				
Meta/Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto S/
0001	03.012.0022.0113.3000001.5000276	2 - 09	2.3.2 7.4 1	32,789.25

TOTAL S/	32,789.25
Exonerado :	32,789.25
V. Venta :	0.00
I.G.V. :	0.00
Total :	32,789.25

Facturar a nombre de: **ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA**
 Dirección: **AV. EDGARDO REBAGLIATI N° 561 / JESUS MARIA - LIMA - LIMA** RUC: 2026098898

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
CASAVERDE MORENO RODRIGUEZ 	 FANNY LUZ ARIAS ESPINAL Coordinador Responsable de Adquisiciones Zona Registral N° IX - Sede Lima	 Fecha: _____ Dia Mes Año

NOTA IMPORTANTE :

- El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S
- Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
- El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento

ORDEN DE SERVICIO N° 0000843

N° Exp. SIAF : 0000009988

Día	Mes	Año
13	06	2019

UNIDAD EJECUTORA : 002 ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
NRO. IDENTIFICACIÓN : 001269

1. DATOS DEL PROVEEDOR	2. CONDICIONES GENERALES
Señor(es) : MANTRA CONSULTORES S.A.C Dirección : AV. PEZET Y MONEL NRO. 1715 DPTO. 501 URB. ESCUELA NACIONAL DE LIMA / LIMA / LINCE RUC : 20545170338 Teléfono : 941576671	N° Cuadro Adquisic: 000598 Tipo de Proceso : ASP N° Contrato : Moneda : S/
Concepto : SERVICIO DE UNA PERSONA NATURAL O JURÍDICA PARA LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA WEB PARA AGENDAR UNA REUN	

Código	Unid. Med.	Descripción	Valor Total S/
170100030169	SERVICIO	<p>SERVICIO DE DISEÑO DE SISTEMA WEB</p> <p>SERVICIO DE ELABORACIÓN DEL SISTEMA WEB PARA AGENDAR UNA REUNIÓN CON PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN CON USUARIOS EXTERNOS A NIVEL PRESIDENCIAL DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA, DE ACUERDO A LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA Y PROPUESTA TÉCNICA ECONÓMICA QUE SE ADJUNTA.</p> <p>LUGAR Y EJECUCIÓN DE PLAZO: OPTATIVA DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN SITO EN AV. EDGARDO REBAGLIATI N° 561 - JESÚS MARÍA (4TO PISO), EL SERVICIO TENDRÁ UNA DURACIÓN DE 30 DÍAS CALENDARIO.</p> <p>FORMA DE PAGO: SE REALIZARÁ DE ACUERDO A LOS ENTREGABLES SEGÚN EL NUMERAL 2 DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.</p> <p>CONFORMIDAD: SERÁ OTORGADO POR LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.</p> <p>PENALIDAD: SE APLICARÁ DE ACUERDO AL NUMERAL 5 DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA.</p> <p>CCP N° 703-2019.</p> <p>***** (TREINTA Y TRES MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y 00/100 SOLES) *****</p>	33,250.00

AFECTACIÓN PRESUPUESTAL					
Metas/ Mnemónico	Cadena Funcional	FF/Rb	Clasif. Gasto	Monto	
					S/
0001	03.012.0022.0113.3000001.5000276	2 - 08	2.3.2 7.4 98		33,250.00

TOTAL S/	33,250.00
Exonerado :	0.00
V. Venta :	28,177.97
I.G.V. :	5,072.03
Total :	33,250.00

Facturar a nombre de : ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA
Dirección : AV. EDGARDO REBAGLIATI N° 561 / JESUS MARIA - LIMA - LIMA RUC : 20260998898

ELABORADO POR	ORDENACION DEL SERVICIO	CONFORMIDAD DEL SERVICIO
RAICO SANTILLANA LILIBETH 	 FANNY LUZ ARIAS ESPINAL RESPONSABLE DE ADQUISICIONES	 RESPONSABLE DE ASISTENCIA DE LOS SERVIDORES AUXILIARES Zona Registral N° IX - Sede Lima
		Fecha Día Mes Año

NOTA IMPORTANTE :
 El Proveedor debe adjuntar a su Factura copia de la O/S
 - Esta Orden es nula sin las firmas y sellos reglamentarios o autorizados.
 - El Contratista (Proveedor) se obliga a cumplir las obligaciones que le corresponden, bajo sanción de quedar inhabilitado para contratar con el Estado en caso de incumplimiento