



Defensa de Tesina – Licenciatura en Periodismo y Comunicación

Propuesta de comunicación interna en procesos de digitalización del Estado: El caso del Sistema de Gestión Documental Electrónica en la Municipalidad de Santa Fe

Estudiantes: Ivana Jimena García y Juan Martín García

Dirección: Lic. Andrea Valsagna

Codirección: Mg. Leandro Fridman

Tribunal evaluador: Lic. María Cristina Perini, Lic. Soledad Mizerniuk y Lic. María Fernanda Vigil

Sobre la tesina

Esta tesina de producción analiza los desafíos comunicacionales en la implementación del Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) en la Municipalidad de Santa Fe. A partir de un enfoque en la comunicación interna y la cultura organizacional, se identifican como principales obstáculos la escasa capacitación, la falta de estrategias institucionales y una interfaz poco amigable para el usuario común, lo que dificulta el uso autónomo del sistema y limita su adopción efectiva.

Como propuesta, se desarrolla una estrategia de comunicación interna que incluye un chatbot institucional y una serie de videos tutoriales. Estas herramientas buscan mejorar la experiencia del usuario, brindar soporte accesible y acompañar el proceso de digitalización desde una lógica inclusiva, clara y centrada en las necesidades reales de los empleados municipales.

Asimismo, el trabajo aporta a los procesos de modernización e innovación del Estado al promover prácticas comunicacionales que favorecen la apropiación tecnológica, la eficiencia institucional y la construcción de una administración pública más cercana y accesible.