

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA



COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES BAJO LA
MODALIDAD DEL TELETRABAJO DE UN COLEGIO NACIONAL,
BAGUA 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR

YADIRA STEFANY GOMEZ SAAVEDRA

ASESOR

ANALI MILAGROS RAMOS DIAZ

<https://orcid.org/0000-0003-1581-929X>

Chiclayo, 2022

**COMUNICACIÓN INTERNA EN COLABORADORES BAJO LA
MODALIDAD DEL TELETRABAJO DE UN COLEGIO
NACIONAL, BAGUA 2021**

PRESENTADA POR
YADIRA STEFANY GOMEZ SAAVEDRA

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR

Rony Edinson Prada Chapoñan
PRESIDENTE

Estela Marcelo Ascencio
SECRETARIO

Anali Milagros Ramos Diaz
VOCAL

Dedicatoria

El resultado de este trabajo se lo dedico a mi familia, en especial a mis padres que me apoyaron en todo momento de mi vida universitaria con sus orientaciones, experiencias y sacrificios para poder lograr la meta propuesta desde el primer día de clase.

Agradecimientos

Agradecer a Dios por brindarme salud, sabiduría y voluntad para concluir con todas las metas propuestas, de igual manera a mis padres por confiar en mí y ofrecerme la oportunidad de poder desarrollarme profesionalmente. También a los docentes y asesores que impartieron sus conocimientos, estrategias y experiencias en todos los años de carrera universitaria.

Informe licenciatura

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|----|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 3% |
| 2 | produccioncientificaluz.org Fuente de Internet | 2% |
| 3 | Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | repositorio.cuc.edu.co Fuente de Internet | 1% |
| 5 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 6 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 7 | www.scielo.edu.uy Fuente de Internet | 1% |
| 8 | www.scielo.org.pe Fuente de Internet | 1% |
| 9 | aprenderly.com Fuente de Internet | |

Índice

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Resumen..... | 5 |
| Abstract | 6 |
| Introducción | 7 |
| Revisión de Literatura | 8 |
| Materiales y Métodos | 11 |
| Resultados y Discusión | 12 |
| Conclusiones | 16 |
| Recomendaciones..... | 16 |
| Referencias..... | 17 |
| Anexos..... | 19 |

Resumen

La comunicación interna en las organizaciones no ha sido ajena a los cambios que a través del tiempo se han venido presentando, generando que desarrollen y pongan en práctica las nuevas estrategias para una mejor productividad y éxito. Por ello, se realizó una investigación de tipo no experimental-descriptivo con el objetivo de determinar el nivel de comunicación interna en colaboradores e identificar el nivel según dimensiones, sexo y tiempo de servicio, contando con una población de 120, seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo la muestra de tipo censal de ambos sexos, entre 22 y 55 años, a los cuales se les aplicó el Cuestionario de Comunicación Interna adaptado por Melgarejo en Perú, con una confiabilidad de 0.70 obtenida a través del Alfa de Cronbach y una correlación ítem-test la cual fluctuó entre -0.61 a 0.67. Por otra parte, se obtuvo un nivel medio de comunicación interna con un 47.5%. Mientras que según dimensiones se encontró un nivel medio en la dimensión de Patrones y Barreras de Comunicación Interna con un 39.2% y 35.0% respectivamente, a diferencia de la dimensión de Retroalimentación con un nivel de 36.7%. Con respecto al sexo, los varones obtuvieron un nivel medio con un 55.1% y las mujeres un nivel bajo con un 45.1%. Por último, según el tiempo de servicio, aquellos que cuentan con menos de 5 años obtuvieron un nivel medio con un 50.9% y los que tienen de 21 años a más, presentaron un nivel alto con un 32.3%.

Palabras clave: Comunicación interna, colaboradores, organización.

Abstract

Internal communication in organizations has not been immune to the changes that have been occurring over time, causing them to develop and implement new strategies for better productivity and success. For this reason, a non-experimental-descriptive type of research was carried out with the objective of determining the level of internal communication in collaborators and identifying the level according to dimensions, sex and length of service, with a population of 120, selected through a non-probabilistic sampling for convenience, being the census-type sample of both sexes, between 22 and 55 years old, to whom the Internal Communication Questionnaire adapted by Melgarejo in Peru was applied, with a reliability of 0.70 obtained through the Alpha of Cronbach and an item-test correlation which fluctuated between -0.61 to 0.67. On the other hand, an average level of internal communication was obtained with 47.5%. While according to dimensions, a medium level was found in the Internal Communication Patterns and Barriers dimension with 39.2% and 35.0% respectively, unlike the Feedback dimension with a level of 36.7%. Regarding gender, men obtained a medium level with 55.1% and women a low level with 45.1%. Finally, according to the time of service, those who have less than 5 years obtained a medium level with 50.9% and those who have 21 years or more, presented a high level with 32.3%.

Keywords: Internal communication, collaborators, organization.

Introducción

La comunicación es esencial en la vida de los seres humanos, debido a que, necesita relacionarse e interactuar con otras personas, lo mismo ocurre dentro de las organizaciones, indistintamente del rubro al que se dedica, ya sea con una orientación educativa, comercial, de bienestar y salud; es decir, generalmente en toda la sociedad. Esta comunicación puede darse mediante el lenguaje verbal, como comúnmente se realiza, pero también podemos comunicar con el lenguaje corporal.

Según Fuentes (s.f.) es de suma importancia mantener una buena comunicación interna con todos los colaboradores que conforman una determinada institución; puesto que, con una adecuada administración de esta, se puede transmitir los valores basados en la identidad a cada uno de los colaboradores y al mismo tiempo obtener una noción más clara de los objetivos, misión y visión que la organización posee. Todo ello con la finalidad de que exista una mayor productividad y beneficios, tanto para la empresa como para los que la conforman.

Dentro de estas instituciones se puede encontrar diferentes tipos de comunicación, si esta se produce entre las personas de un mismo nivel jerárquico, nos estamos refiriendo a una comunicación horizontal; si es de colaboradores a supervisores y viceversa, el tipo es vertical; cuando es utilizada por los mandos superiores para poder comunicarse con sus subordinados, el tipo es descendente y si son los subordinados los que informan a la dirección, la comunicación es ascendente (Kiut, 2010).

También podemos encontrar en estas instituciones algunas dimensiones que contribuyen a mantener y establecer buenas relaciones entre cada uno de los colaboradores, como lo menciona (Stephen & Coulter, 2010, citado en Moncada & Guevara, 2019) está la dimensión de patrones de comunicación, que suele darse de supervisor a subordinado, enfocando la comunicación al trabajo que va a desempeñar y restricciones que debe tomar en cuenta; la otra dimensión son las barreras de comunicación, que dificultan la comprensión de los colaboradores con respecto a ciertas indicaciones que deben desarrollar dentro de las organizaciones y como tercera dimensión está la retroalimentación, que ayuda a confirmar la información que se quiere brindar, con la finalidad de evitar malos entendidos e inexactitudes. Existen organizaciones que desconocen los beneficios de mantener una buena comunicación interna entre sus colaboradores, como consecuencia de esta falta de información, no se implementan estrategias nuevas que les permita el crecimiento, la productividad e incluso que sus colaboradores no se desarrollen profesionalmente. Como lo menciona Urbina (2019) las organizaciones al mantener esa falta de interés, generan un clima desfavorable y poca satisfacción laboral por parte de sus colaboradores, dejando ver que la empresa no está preparada para poder llevar una gestión de los canales de comunicación interna y que está expuesta a presentar problemas mucho más complicados como el abandono laboral, provocando pérdidas tanto económicas y su posición dentro del mercado.

Frente a esta falta de interés Campos y Alarcón (2020) proponen algunas alternativas para mejorar la comunicación interna, refiriendo que el home office actualmente ha sido la mejor opción para que las empresas sigan laborando, aunque la comunicación se haya tornado un tanto fría, pero mediante reuniones, se debe fortalecer la misión, visión y compromiso de la organización con sus colaboradores; ello con la finalidad de conocer la parte más humana de cada uno; otra de las alternativas propuestas, son los mensajes positivos y empáticos que ayuden aliviar ciertas dificultades presentadas por la situación actual; asimismo, el desarrollar estrategias de formación, habilidades y competencias pertinentes a los líderes que son los que guían y a los colaboradores que logran con su labor el crecimiento, éxito y reconocimiento de dichas organizaciones.

Por ello, teniendo en cuenta lo mencionado previamente, dentro de la institución se ha evidenciado ciertas dificultades con respecto a la comunicación y coordinaciones que se requieren para la ejecución de una determinada acción, ello debido a la nueva modalidad de

trabajo, que si bien es cierto se demanda de un proceso de adaptación, pero al mismo tiempo se deben ir implementando las nuevas estrategias, para motivar y desarrollar en los colaboradores estas nuevas habilidades, en beneficio a la institución ya ellos mismos.

Ante lo expuesto previamente, nos llevó a la formulación de la siguiente interrogante ¿Cuáles son los niveles de comunicación interna en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional, Bagua 2021? Acto seguido, al planteamiento del siguiente objetivo general determinar el nivel de comunicación interna en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional, Bagua 2021 y como objetivos específicos identificar el nivel de comunicación interna según dimensiones, sexo y tiempo de servicio en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional, Bagua 2021.

El interés de la presente investigación partió de la necesidad de conocer el papel que juega la comunicación interna en las instituciones y cómo es que ésta puede influir en cada uno de los colaboradores para lograr un buen clima laboral, se cumplan los objetivos, la misión y la visión que posee. Teniendo en cuenta que la comunicación actualmente ha sufrido cambios, los cuales han conllevado a un proceso de adaptación y búsqueda de estrategias, tanto para las instituciones en sí, como para los colaboradores que la conforman.

Además, las instituciones educativas a nivel nacional, internacional y mundial, van a representar siempre ese conjunto de personas que comparten un sinfín de actividades durante todo el año, las cuales ya no se ejecutan presencialmente como se solía hacer, sino que actualmente es otra la modalidad por las que se lleva a cabo. Por ello, este grupo de participantes nos sirvió como referente para identificar cómo se está generando la comunicación interna, qué dificultades se presentaron y si son favorables o desfavorables las estrategias que están empleando en beneficio de un buen desempeño.

Asimismo, esta investigación se justifica teóricamente, puesto que reúne diversas teorías e interpretaciones que contribuirán como una fuente de información para satisfacer diversas necesidades o intereses relacionados con el tema, de igual manera a la institución.

Revisión de Literatura

Antecedentes

En la investigación realizada a los directivos y profesorado de los establecimientos educacionales municipalizados en Chile, se buscó describir los tipos de comunicación organizacional interna. La selección de los participantes se realizó mediante un enfoque mixto, no experimental, sistémica y empírica, explorativa, descriptiva y primaria, administrando una encuesta al 40% de los directivos y profesorado, siendo un total de 246 y también entrevistas, ambos instrumentos fueron elaboración propia. Se encontró que los directivos ejercitan, de preferencia, el tipo de comunicación descendente, horizontal y ascendente para coordinar al profesorado en el desarrollo del trabajo dirigido al cumplimiento de las metas institucionales, favoreciendo la coordinación del trabajo en los procesos de gestión de la organización educativa (Papic, 2019).

Bedoya (2017) realizó una investigación en los directivos, docentes y administrativos de la Institución educativa Cristóbal Colón de la ciudad de Montería, Colombia, cuyo objetivo era analizar el estado de la comunicación interna, mediante un enfoque cualitativo de tipo exploratorio, puesto que se responde a investigar un fenómeno social. La elección de los participantes se caracteriza llevan entre 1 y 41 años laborando como docentes y sus edades oscilan entre 25 y 65 años, para la recolección de la información se tomó en cuenta la observación y la entrevista estructurada. Se encontró que la institución educativa carece de prácticas de comunicación interna entre sus funcionarios lo cual repercute de manera directa en el quehacer cotidiano, en su imagen y en la consolidación de los procesos académicos que se llevan a cabo.

Antón y García (2019) realizaron una investigación en la Junta de usuarios del sector hidráulico menor medio y bajo Piura, donde se buscó diagnosticar la comunicación interna formal y descendente en una organización asociativa agraria relacionada con la gestión integrada de los recursos hídricos, todo ello desde el enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y metodología mixta. El número de participantes fueron 169 usuarios y se realizó un grupo focal con 4 usuarios, de los cuales los resultados indican que el 85,6% son varones y el 14,4% son mujeres, los datos se recolectaron mediante una encuesta y el grupo focal. Se encontró un nivel deficiente en la comunicación interna descendente, por lo cual se requiere incorporar tres enfoques: andragógico, género e interculturalidad. Esto permitió plantear ciertas recomendaciones para mejorar de manera eficiente la comunicación interna en organizaciones agrarias en un contexto rural cambiante que les exige transformarse para responder a las demandas del entorno.

Charry (2018) realizó una investigación en los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local- UGEL N°03 de Lima Metropolitana, se buscó establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental. La elección de los participantes se realizó mediante un muestreo de tipo probabilístico de selección aleatoria simple estratificada de 200 colaboradores, recolectando los datos a través de la aplicación de dos instrumentos: Encuesta de Comunicación Interna (elaboración propia) y Clima Laboral (Encuesta estandarizada- Great Place To Work 2006), ambas encuestas obtuvieron una confiabilidad de 0.984. Se encontró la presencia de una correlación significativa positiva ente clima organizacional y la gestión de la comunicación interna. Asimismo, se precisó una correlación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: consideración, entusiasmo y apoyo; grado de estructura y su influencia en el cargo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo.

Alpaca (2017) realizó una investigación en docentes de la I.E.N. Túpac Amaru de Villa María del Triunfo, teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre el liderazgo transformacional y comunicación interna en los docentes, a través de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental correlacional transversal, debido a que fueron encuestados en un tiempo y espacio determinado. La elección de los 120 participantes se realizó mediante un muestreo de tipo no probabilístico, recolectando los datos a través de la aplicación de dos cuestionarios: Liderazgo transformacional (elaboración propia) y Comunicación interna (GF asesores). Se encontró que, si existe una correlación entre el liderazgo transformacional, con un 55% en el nivel bueno y la comunicación interna con un 50% en el nivel óptimo, entre los docentes de la institución educativa.

Bases Teóricas

Comunicación interna

Andrade (2005) refiere que son aquellas actividades que las organizaciones ejecutan con la finalidad de que se produzcan y mantengan buenas relaciones entre cada uno de los colaboradores, empleando diferentes medios de comunicación con la finalidad de que se mantengan informados y motivados, de tal forma que cumplan con los objetivos organizacionales.

Comunicación interna viene a ser el conjunto de actividades, procesos y estrategias que van dirigidos al capital humano de las organizaciones, permitiendo el establecimiento de sólidos vínculos, ligereza de los procesos y posicionamiento en el público interno, con la finalidad de que los colaboradores se proyecten a un mismo fin, en cuanto al cumplimiento de los objetivos que las organizaciones presentan (Gonzales & Olmos, 2012, citado en Alpaca, 2017).

La comunicación entre las personas dentro de las organizaciones siempre ha existido, tras el pasar del tiempo, han sido éstas las que se han preocupado por mejorar las estrategias comunicativas, convirtiéndola como un factor clave para la rentabilidad y el cumplimiento de

sus objetivos y al mismo tiempo, crear vínculos entre sus colaboradores, haciéndolos sentir parte importante o el motivo por el cual las organizaciones llegan al éxito.

García (2019) menciona que la comunicación interna debe ser efectiva y eficiente, tanto para la aplicación de estrategias como para los servicios que brinda, conllevando todo ello a que exista una mejor planificación estratégica institucional.

Dimensiones

Melgarejo (2017) señala que existen tres dimensiones de comunicación interna, según el Cuestionario de Comunicación Interna, del autor GF Asesores, entre ellas están:

Dimensión De Patrones De Comunicación.

Allendes et al., 2011 (citado en Alpaca, 2017) es la información que se transmite mediante hechos determinados y no al azar, puesto que no existiría un patrón ni mucho menos información. Debido a que, la información que ocurre entre dos personas, es codificada mediante leyes o reglas, las cuales se encuentran establecidas en la comunicación, a fin de que se produzca el intercambio de mensajes.

Los patrones de comunicación forman parte de las características únicas que cada uno de los individuos posee, que pueden transmitirse e interpretarse de manera diferente y que va de la mano con el volumen de voz y la postura que el cuerpo adquiera (Melgarejo, 2017).

Esta dimensión a nivel jerárquico ocurre de supervisor a subordinado, enfocando la comunicación, al trabajo que dicho colaborador va a desempeñar en su área, asimismo; las limitaciones, opiniones y sugerencias que debe tener en cuenta para ejecutar un mejor desempeño (Stephen & Coulter, 2016, citado en Moncada & Guevara, 2019).

Dimensión De Barreras De Comunicación.

Una barrera es entendida como aquello que interrumpe un proceso de comunicación, impidiendo de esta manera la relación comunicacional entre dos personas, conllevando a que pueda existir una distorsión del mensaje y mal interpretarlo. Como lo menciona (King, 2012, citado en García, 2019, p.27) “las barreras que se presentan en la transmisión de la información pueden originarse en el emisor, el mensaje, el receptor del mensaje, o en la misma retroalimentación de la información que se recibe”.

Vivanco (2017) considera a todo acto, intervención o circunstancia que no permita que se lleve a cabo una comunicación oportuna y clara, es considerada como barrera, es por ello; que las organizaciones deben prestar mucha atención a la comunicación que se está practicando entre cada uno de sus colaboradores, puesto que ésta viene a ser una pieza estratégica y clave para el progreso de la misma.

Dimensión de Retroalimentación.

Bustamante, 2012 (citado en Alpaca, 2017) menciona que la retroalimentación ayuda a que la información que no se emite de manera clara, pueda ser entendida con mejor precisión, logrando de esta manera en las organizaciones que los colaboradores tengan un mejor desempeño y mejores resultados en el trabajo que realizan.

La retroalimentación es empleada cuando el emisor opta por realizar ciertos ajustes en el proceso de comunicación, para que de esta manera se prosiga con la continuidad del mensaje que se quiere transmitir y lo que realmente quiere que se lleve a cabo (Melgarejo, 2017).

Tipos

García (2019) menciona que existen varios tipos de comunicación que se pueden encontrar en las organizaciones, entre ellas están:

Comunicación Formal.

Los mensajes se transmiten de manera explícita mediante los canales oficiales de la comunicación, los cuales pueden representarse visualmente por medio de un organigrama, empleando las líneas de comunicación horizontales o verticales (Serrano, 2001, citado en García, 2019).

Marín (citado en Kouss, 2015) Es utilizada como la comunicación oficial de una organización, la cual se encuentra definida en su organigrama, permitiendo identificar los canales de transmisión de información que se llevan a cabo dentro de dichas organizaciones

Comunicación Informal.

Mediante este tipo de comunicación se puede evidenciar situaciones donde los colaboradores interactúan con muestras de afecto, ya que esta se produce de manera espontánea porque no existe una jerarquía de por medio entre cada uno de ellos. Esto puede ser beneficioso o perjudicial para las organizaciones si no se emplea de manera adecuada (Llacuna & Pujol, 2000, citado en García, 2019).

Comunicación Descendente.

Es emitida desde un nivel jerárquico superior a menor y que al mismo tiempo sirve para comprobar si es que la información ha sido comprendida de manera correcta, presentar ideas, sugerencias o ciertos requerimientos adicionales (Fernández & Fernández, 2010, citado en Santa Cruz, 2020).

Comunicación Ascendente.

Ongallo, 2007 (citado en García, 2019) esta comunicación permite que los colaboradores de las organizaciones puedan expresar sus sentimientos, emociones, aspiraciones, problemas personales, de tal forma que se construya un clima de apertura y diálogo, asimismo; se evidencia el contacto que existe entre los colaboradores de diferentes niveles con los de nivel inferior.

Materiales y Métodos

Diseño de investigación.

La presente investigación fue de tipo descriptiva, no experimental, como lo sustenta Ato, López y Benavente (2013) el objetivo de la investigación descriptiva es la definición, clasificación y/o categorización de eventos para describir procesos mentales y conductas manifiestas, que no suele requerir el uso de hipótesis.

Participantes.

Se evaluó a colaboradores de ambos sexos pertenecientes a una institución educativa nacional de Bagua, con edades que oscilan entre 25 y 55 años. La muestra fue censal, siendo 120 colaboradores que cumplieron con los criterios de selección.

Como criterios de inclusión, se tomó en cuenta a colaboradores cuya respuesta al formulario fueron registradas dentro del rango de 1 semana. Se excluyó aquellos que no aceptaron el consentimiento informado y presentaron algún impedimento físico que evite registrar sus respuestas, el cual fue referido previamente por el director de la institución y se eliminaron a los colaboradores que no completaron el cuestionario.

Técnicas e instrumentos.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta, se administró el Cuestionario de Comunicación Interna, adaptado a la realidad peruana (Anexo A) creado en el 2017, el cuál evalúa las dimensiones de la comunicación interna. El cuestionario consta de 34 ítems de tipo cerrada de opción múltiple, cuyas respuestas se califican en escala Likert, que van desde los valores 1 al 5, donde 1 es “totalmente en desacuerdo” y 5 es “totalmente de acuerdo”. En el Perú fue adaptado por Melgarejo en el 2017, quién trabajó con una muestra de 60 trabajadores y obtuvo una confiabilidad de 0.90 de Alfa de Cronbach. El tiempo de aplicación fue de 30 minutos.

Procedimientos.

Se solicitó a la escuela de Psicología la elaboración de una carta de presentación dirigida al director de la institución educativa, con la finalidad de que se pueda otorgar el permiso para la ejecución del proyecto (Anexo B), a lo cual dicha solicitud fue aceptada. Para formalizar la

solicitud se procedió a enviar por correo electrónico la carta emitida por la escuela. Habiendo recibido la respuesta de conformidad por parte de la institución, se estableció comunicación vía telefónica con el director para resolver sus consultas e iniciar las coordinaciones para la ejecución del proyecto.

En la fase de ejecución de la investigación, se les explicó a los participantes mediante un correo electrónico el objetivo de la investigación y las indicaciones correspondientes para el desarrollo adecuado del cuestionario, el cual se realizó mediante la plataforma Google Formulario, donde también se incluyó el consentimiento informado.

Aspectos éticos.

La presente investigación contó con la aprobación del Comité de Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Con respecto a la validación y originalidad y evitar la similitud del estudio se utilizó el software Turnitin, donde el puntaje alcanzado será menor o igual a 30%. (Anexo C)

En cuanto a los principios éticos, se optaron los del Informe Belmont (Observatori de Bioética i Dret, 1979) que integraba, el respeto a las personas, donde se reconoció a los participantes como personas autónomas, quienes podían tomar la decisión de manera voluntaria de participar o no en la investigación, del mismo modo se respetó su integridad, puesto que los datos que se recolectaron se utilizaron solo con fines de la investigación. Además, se les hizo entrega del consentimiento informado, que contenía: el objetivo de estudio, procedimientos, riesgos, beneficios, confidencialidad, uso de la información y sus derechos, permitiendo de esta manera la entrega de su autorización para formar parte de la investigación. (Anexo D).

En relación al principio de beneficencia, no se presentaron riesgos al participar, además; los participantes tuvieron conocimiento de los resultados, el cual se envió mediante correo, asimismo; al finalizar la investigación, se les brindó las recomendaciones necesarias a la institución con la finalidad de que se mejore e implementen nuevas estrategias para que la comunicación interna sea mucho más eficiente.

Respecto al principio de justicia, se hizo uso de las buenas prácticas durante el proceso de recolección de la información y se consideró que cada uno de los participantes reciba un trato equitativo.

Procesamiento y análisis de datos.

Los datos se obtuvieron a través de la plataforma Google Formulario, se descargaron al programa Microsoft Excel 2016, donde se realizó la suma de los puntajes para identificar los niveles de las tres dimensiones; seguido a ello, se empleó el programa Jamovi, para procesar los datos y ser analizados según los objetivos planteados. Los resultados obtenidos fueron plasmados en tablas.

Resultados y Discusión

Nivel de Comunicación Interna en Colaboradores

Se encontró que existe un nivel medio de comunicación interna con un 47.5% en los colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional de Bagua (Ver tabla 1).

Tabla 1

Nivel de Comunicación Interna en Colaboradores Bajo la Modalidad del Teletrabajo de un Colegio Nacional, Bagua 2021.

| Nivel de Comunicación Interna | F% |
|--------------------------------------|-----------|
| Bajo | 26.7 |
| Medio | 47.5 |
| Alto | 25.8 |

De acuerdo a los resultados encontrados se puede evidenciar, que los colaboradores mantienen una comunicación interna estable, lo que indica según Andrade (2005) que puede ayudar a que se generen y mantengan buenas relaciones entre los colaboradores y de esta manera se cumplan con los objetivos organizacionales. Sin embargo, difiere de la investigación realizada por Bedoya (2017) quien encontró una carencia de prácticas de comunicación interna, lo cual repercute de manera directa en el quehacer cotidiano, imagen y en la consolidación de los procesos académicos que se realizan.

Estas consecuencias de la falta de buena comunicación interna, se puede corroborar con lo mencionado por Urbina (2019) las organizaciones al mantener esa falta de interés, generan un clima desfavorable y poca satisfacción laboral por parte de sus colaboradores, dejando ver que la empresa no está preparada para poder llevar una gestión de los canales de comunicación interna y que está expuesta a presentar problemas mucho más complicados como el abandono laboral, provocando pérdidas tanto económicas y su posición dentro del mercado.

Ante esta falta de interés Campos y Alarcón (2020) proponen algunas alternativas para mejorar la comunicación interna, refiriendo que el home office actualmente ha sido la mejor opción para que las empresas sigan laborando, aunque la comunicación se haya tornado un tanto fría, pero mediante reuniones, se debe fortalecer la misión, visión y compromiso de la organización con sus colaboradores; ello con la finalidad de conocer la parte más humana de cada uno; otra de las alternativas propuestas, son los mensajes positivos y empáticos que ayuden a aliviar ciertas dificultades presentadas por la situación actual; asimismo, el desarrollar estrategias de formación, habilidades y competencias pertinentes a los líderes que son los que guían y a los colaboradores que logran con su labor el crecimiento, éxito y reconocimiento de dichas organizaciones.

Por ello, mantener una buena comunicación entre los colaboradores es de suma importancia; puesto que, con una adecuada administración de esta, se podrá transmitir los valores basados en cada uno de los colaboradores y al mismo tiempo obtener una noción más clara de los objetivos, misión y visión que la organización posee (Fuentes, s.f.).

Nivel de Comunicación Interna según Dimensiones

Las dimensiones que han obtenido un mayor porcentaje en el nivel medio respectivamente son: Patrones de Comunicación Interna con un 39.2% y Barreras de Comunicación Interna con un 35.0%; a diferencia de la dimensión Retroalimentación cuyo nivel es alto con un 36.7% (Ver tabla 2).

Tabla 2

Nivel de Comunicación Interna según las Dimensiones en Colaboradores Bajo la Modalidad del Teletrabajo de un Colegio Nacional, Bagua 2021.

| Nivel de Comunicación Interna | Dimensiones % | | |
|-------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-------------------|
| | Patrones de Comunicación Interna | Barreras de Comunicación Interna | Retroalimentación |
| Bajo | 27.5 | 38.3 | 31.7 |
| Medio | 39.2 | 35.0 | 31.7 |
| Alto | 33.3 | 26.7 | 36.7 |

Los resultados encontrados con respecto a la primera dimensión de patrones de comunicación difieren con el estudio realizado por Melgarejo (2017) en el cuál se evidenció un nivel bajo. Lo que indicaría que no se está tomando en cuenta según (Stephen & Coulter, 2016, citado en Moncada & Guevara, 2019) que a nivel jerárquico la comunicación interna no se está enfocando al trabajo que dicho colaborador va a desempeñar en su área, ni las limitaciones, opiniones y sugerencias que debe tener en cuenta para ejecutar un mejor desempeño. Además, estos patrones forman parte de las características únicas que cada uno de los individuos posee, que pueden transmitirse e interpretarse de manera diferente y que va de la mano con el volumen de voz y la postura que el cuerpo adquiera (Melgarejo, 2017).

Por otro lado, el nivel intermedio encontrado en la segunda dimensión de barreras de comunicación según Vivanco (2017) nos indica que todo acto, intervención o circunstancia que no permita que se lleve a cabo una comunicación oportuna y clara, es considerada como barrera, es por ello; que las organizaciones deben prestar mucha atención a la comunicación que se está practicando entre cada uno de sus colaboradores, puesto que ésta viene a ser una pieza estratégica y clave para el progreso de la misma. Estos resultados coinciden con el estudio de Melgarejo (2017) donde dicha dimensión también se ubica en un nivel intermedio, dando a conocer que existen ciertos aspectos que se deben tener en cuenta para mejorar la comunicación entre ellos.

En cuanto a la dimensión de retroalimentación se evidencia que en los colaboradores de la institución como menciona (Bustamante, 2012 citado en Alpaca, 2017) ayuda a que la información que no se emite de manera clara, pueda ser entendida con mejor precisión, logrando de esta manera en las organizaciones que los colaboradores tengan un mejor desempeño y mejores resultados en el trabajo que realizan. A diferencia del estudio realizado por Melgarejo (2017) esta dimensión se ubica en un nivel bajo presentando dificultades en el desarrollo de las funciones de los colaboradores pertenecientes a la organización.

Nivel de Comunicación Interna según Sexo

En cuanto al nivel de comunicación interna por sexo se evidencia que el masculino se ubica en un nivel medio con un 55.1% a diferencia del femenino cuyo nivel es bajo con un 45.1% (Ver tabla 3)

Tabla 3

Nivel de Comunicación Interna según Sexo en Colaboradores Bajo la Modalidad Virtual de un Colegio Nacional, Bagua 2021.

| Nivel de Comunicación Interna | Sexo% | |
|-------------------------------|-----------|----------|
| | Masculino | Femenino |
| Bajo | 13.0 % | 45.1 % |
| Medio | 55.1 % | 37.3 % |
| Alto | 31.90 % | 17.6 % |

Los resultados encontrados difieren con el estudio realizado por Paulino y Ramos (2018) en los cuales se encontró un nivel medio en ambos sexos en los colaboradores; del mismo modo, en la investigación de Lazo y Rojas (2019) cuyos participantes perciben un nivel de comunicación medio; es decir, que consideran en cierta medida la comunicación interna les permite conocer los principios y valores que genera una institución.

Nivel de Comunicación Interna según Tiempo de Servicio

Con respecto al nivel de comunicación interna según el tiempo de servicio se evidencia que los colaboradores que se encuentran laborando de 1 a 5 años, el nivel que posee es medio con un 50.9%, mientras que los que cuentan con más de 21 años el nivel es alto con un 32.3% (Ver tabla 4).

Tabla 4

Nivel de nivel de comunicación interna según el tiempo de servicio en colaboradores bajo la modalidad virtual de un colegio nacional, Bagua 2021.

| Nivel de Comunicación Interna | Tiempo de servicio% | | | | |
|-------------------------------|---------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------|
| | 1 a 5 (años) | 6 a 10 (años) | 11 a 15 (años) | 16 a 20 (años) | 21 a más (años) |
| Bajo | 31.3 % | 6.3 % | 25.0 % | 25.0 % | 12.5 % |
| Medio | 50.9 % | 15.8 % | 10.5 % | 14.0 % | 8.8 % |
| Alto | 29.0 % | 9.7 % | 12.9 % | 16.1 % | 32.3 % |

Con respecto a los resultados se puede evidenciar que los colaboradores que cuentan con menos de 5 años de servicio, mantienen una comunicación media, resultado que coincide con la investigación realizada por Barrera (2021) quien fundamenta que se ubica en ese nivel; puesto que, los colaboradores se encuentran recientemente vinculados. Por otro lado, aquellos que cuentan con más de 21 años se ubican en un nivel alto, lo que supone que estos colaboradores cuentan con conocimientos de la dinámica y los cambios que ha sufrido la organización.

Conclusiones

La comunicación interna de los colaboradores se encuentra en nivel medio, indicando que existen buenas relaciones entre ellos y comparten el objetivo de cumplir con las metas organizacionales.

Con respecto a las dimensiones, los colaboradores presentan un nivel medio, tanto en patrones de comunicación interna como en barreras de comunicación interna; a diferencia de la dimensión de retroalimentación que se ubica en un nivel alto.

Por otro lado, la comunicación interna según sexo tenemos, que son los varones quienes presentan nivel más alto, a diferencia de las mujeres quienes tienen un nivel bajo.

Los colaboradores con menos de cinco años de servicio se ubican en un nivel medio de la comunicación interna, mientras que aquellos que tienen más de veintiún años se posicionan en un nivel alto.

Recomendaciones

Para optimizar la comunicación interna se deben plantear políticas que proporcionen la utilidad de la comunicación descendente, por ejemplo, compartir información y el uso de las herramientas que nos permitan identificar con claridad sus tareas, metas y objetivos. Además, es importante debido a la pandemia que ha obligado a las organizaciones a optar por modalidades como el trabajo virtual para poder cuidar la comunicación se puede tomar en cuenta la capacitación de los colaboradores en la práctica de las nuevas metodologías implementadas.

Se recomienda realizar estudios correlacionales que permitan conocer la relación con otras variables y ser conscientes del impacto de la misma; además, que nos proporcionen información para gestionarla adecuadamente y influya en el crecimiento y desarrollo de la organización.

Referencias

- Alpaca, M. (2017). *Liderazgo transformacional y comunicación interna en docentes de la I.E.N Túpac Amaru 2016* [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Campus UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8491/Alpaca_RMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
<https://books.google.com.co/books?id=bwelcBnPNUoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Antón, A. & García, S.L. (2019). Comunicación interna en organizaciones agrarias administradoras de agua, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2, 557-572.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063446031/29063446031.pdf>
- Ato, M., López, J. & Benavente, A. (2013) Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología* 29(3), 1038-1059.
<https://www.redalyc.org/pdf/167/16728244043.pdf>
- Barrera, E. (2021). *Comunicación interna y su relación con el clima organizacional en una compañía de alimentos en Cartagena de Indias*. [Tesis maestría, Universidad Tecnológica de Bolívar]. Repositorio UTB.
<https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/10021>
- Bedoya, S. (2017). Comunicación interna en instituciones educativas oficiales de la ciudad de Montería, Colombia: El Caso de la Institución Educativa Cristóbal Colón. *Revista Latinacs*.
http://www.revistalatinacs.org/16SLCS/2017_libro/087_Bedoya.pdf
- Campos, K. & Alarcón, M. (2020, 17 de julio). La reinención de la comunicación interna en tiempos de pandemia. *Gestión*.
<https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2020/07/la-reinencion-de-la-comunicacion-interna-corporativa-en-tiempos-de-pandemia.html/?ref=gesr>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunic@ccion: Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 9(1), 25-34.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4498/449856234001/449856234001.pdf>
- Fuentes, A. (s.f.). La comunicación interna y su impacto organizacional para lograr resultados. *QuestionPro*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/comunicacion-interna-impacto-2/>
- García, M. (2019). *Análisis de los Procesos Comunicacionales Internos y su Incidencia en el Comportamiento Organizacional del Ministerio de Cultura y Patrimonio* [Trabajo de Investigación previo a la obtención de Título de Licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Digital.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18042/1/T-UCE-0009-CSO-127.pdf>
- García, M. (2019). *Comunicación interna en los colaboradores de la empresa Pro Outsourcing S.A.C., periodo 2018* [Tesis Pregrado de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4327>
- Kouss, S. (2015). *La comunicación interna en las organizaciones* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Salamanca]. Repositorio Documental Gredos.
<https://gredos.usal.es/handle/10366/132427>
- Kuit, J. (2010). Tipos de comunicación en la organización (interna-externa). *Blogspot*.
<http://kiut-psicologiaorganizacional.blogspot.com/2010/10/tipos-de-comunicacion-en-la.html>

- Lazo, H. & Rojas, B. (2019). *Percepción de la comunicación organizacional interna de los trabajadores de la DIRESA-Junín y la Red de Salud Valle del Mantaro*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5571/T010_70020662_T.pdf?sequence=1
- Melgarejo, A. M. (2017). *Gestión del talent humano y comunicación interna en trabajadores profesionales de la Oficina General de Administración del MINEDU* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Campus UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6588>
- Moncada, M. & Guevara, R. (2019). *Comunicación interna y su relación con la gestión del conocimiento en los efectivos policiales de la comisaría de Tarapoto, San Martín 2019* [Trabajo de investigación previo a la obtención del Título de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Digital. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2242>
- Observatori de Bioètica I Dret. (1979). *El informe Belmont*. Par Cientific de Barcelona. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Papic, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1), 63-83. http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93042019000100063&lang=pt
- Paulino, A. & Ramos, L. (2018). *Percepción de la comunicación interna de los colaboradores administrativos de dos hospitales públicos de Huancayo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5276>
- Santa Cruz, M. (2020). *Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Campus USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7780>
- Urbina, E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital de Huacho Huaura Oyón y servidores básicos de salud, Huacho, 2017* [Tesis Pregrado de Licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vivanco, A. (2017) *Competencias laborales y comunicación interna en los trabajadores profesionales de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (Sunarp), Lima, 2016* [Tesis Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Campus UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7467/Vivanco_FAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo A

Cuestionario de Comunicación Interna

INSTRUCCIONES: Estimado servidor, el presente cuestionario tiene el propósito de recopilar información sobre la forma como se presenta la comunicación interna en la Institución. Se agradece leer atentamente y marcar la columna con la opción correspondiente a la información solicitada, Es totalmente anónimo y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos sinceridad en su respuesta, En beneficio de la mejora de la productividad en la organización.

| | DIMENSION PATRONES DE COMUNICACIÓN. | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
|-----------|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 1 | Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo. | | | | | |
| 2 | La comunicación en la organización generalmente fluye de abajo hacia arriba, es decir, de los niveles base a los superiores. | | | | | |
| 3 | Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la organización. | | | | | |
| 4 | Transmito a mi superior inmediato toda la información que recibo. | | | | | |
| 5 | Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 6 | La información relacionada con el proyecto de empresa (misión, visión, valores) de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 7 | La información relacionada con resultados financieros de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 8 | Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mi superior inmediato y mi persona. | | | | | |
| 9 | Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del grupo de trabajo. | | | | | |
| 10 | Mi superior inmediato me da más información de la que puedo usar. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| 11 | Cuando mi superior inmediato me da una orden de cualquier tipo, se asegura de que yo la haya entendido. | | | | | |
| 12 | La información relacionada con nuevos negocios, productos y servicios de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 13 | Me siento en confianza para plantear a mi superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo. | | | | | |
| 14 | Existe un buen clima de apoyo y entendimiento entre los miembros de mi grupo de trabajo. | | | | | |
| 15 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, selecciono una parte de ella y el resto la desecho. | | | | | |
| 16 | Mi superior inmediato verifica el cumplimiento de sus órdenes. | | | | | |
| 17 | La información relacionada con campañas comerciales de la organización, me llega a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 18 | Tengo inconvenientes para comentar los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato. | | | | | |
| 19 | Cuando recibo demasiada información de mi superior inmediato y no sé cómo usarla, la delego en otros. | | | | | |
| 20 | La información que proviene de mi superior inmediato es creíble y confiable | | | | | |
| | DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN | Siempre | Casi Siempre | A Veces | Casi Nunca | Nunca |
| 21 | Obtengo información sobre mi proyección profesional en la organización, a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 22 | La información relacionada con instrucciones operativas de la organización, me llega a través de mi superior inmediato | | | | | |
| 23 | Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrente en la realización de mis tareas. | | | | | |
| 24 | Me salto los canales formales de la organización cuando requiero información | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------------|---------------------|----------------|-------------------|--------------|
| | dentro o fuera de mi área de trabajo. | | | | | |
| 25 | La distancia y la distribución física entre mi superior inmediato y yo, obstaculiza la comunicación. | | | | | |
| 26 | En la organización, cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente. | | | | | |
| 27 | Las instrucciones de cómo realizar una tarea me llegan a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 28 | Tengo libertad y confianza al discutir, con mi superior inmediato, asuntos importantes relacionados al trabajo. | | | | | |
| 29 | En la organización, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras. | | | | | |
| | DIMENSION DE RETROALIMENTACION | Siempre | Casi Siempre | A veces | Casi Nunca | Nunca |
| 30 | La explicación de cuál es la mejor metodología para realizar una tarea me llega a través de mis compañeros de área o unidad. | | | | | |
| 31 | En la organización las instrucciones provenientes de los compañeros de la misma área o unidad, parece ser interpretada de distintas maneras. | | | | | |
| 32 | La descripción del trabajo que el equipo debe llevar a cabo, se me informa a través de mi superior inmediato. | | | | | |
| 33 | Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato. | | | | | |
| 34 | En general, mi superior inmediato y yo comprendemos las cosas de la misma manera. | | | | | |

Anexo B



Chiclayo, 30 de junio de 2021

Carta N° 059-2021-USAT-EPSI

Mgtr.
Alfredo Vallejos Fernandez
Director de la IE Manuel Antonio Mesones Muro- Bagua

Asunto: Proyecto de Investigación

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la señorita **GOMEZ SAAVEDRA YADIRA STEFANY**, código universitario **161CV64730**, quien cursa el IX ciclo de estudios de la carrera Profesional Psicología, su asesora temática es la Docente Dra. Marilia Sibeles Cortez Vidal, de la Escuela de Psicología y está elaborando el proyecto de investigación del curso de Seminario de Tesis I, titulado: **Comunicación interna en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional, Bagua 2021**, requisito según el Plan de Estudios de la Escuela.

Por tal motivo recorro a usted para que le brinden facilidades a la estudiante en la aplicación de los instrumentos de dicho tema de investigación para la recolección de datos.

Agradeciéndole por la deferencia que se sirva brindar a la presente le anticipo los sentimientos de mi consideración y estima.

Atentamente,



Mgtr. Nelly Patricia Becerra Escate
Directora(e) Escuela de Psicología
N° celular 978726646

Anexo C

Informe licenciatura

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

produccioncientificaluz.org

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.cuc.edu.co

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.unprg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.scielo.edu.uy

Fuente de Internet

1%

8

www.scielo.org.pe

Fuente de Internet

1%

9

aprenderly.com

Fuente de Internet

| | | |
|----|---|------|
| | | <1 % |
| 10 | repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 11 | tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 12 | Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS Trabajo del estudiante | <1 % |
| 13 | tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet | <1 % |
| 14 | 1library.co Fuente de Internet | <1 % |
| 15 | brainly.lat Fuente de Internet | <1 % |
| 16 | Submitted to Universidad Científica del Sur Trabajo del estudiante | <1 % |
| 17 | acacia.org.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 18 | rei.iteso.mx Fuente de Internet | <1 % |
| 19 | www.agro.unalmed.edu.co Fuente de Internet | <1 % |
| 20 | www.doyma.es Fuente de Internet | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 21 | www.scilit.net Fuente de Internet | <1 % |
| 22 | revistas.ort.edu.uy Fuente de Internet | <1 % |
| 23 | www.aset.org.ar Fuente de Internet | <1 % |

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

Anexo D

**Consentimiento para participar en un estudio de investigación
- ADULTOS -**

Instituciones : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
 Investigadores : Yadira Stefany Gómez Saavedra
 Título : Comunicación interna en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo de un colegio nacional, Bagua 2021

Fines del Estudio:

Se le invita a participar del estudio con la finalidad de determinar el nivel de comunicación interna en colaboradores bajo la modalidad del teletrabajo, ya que esta comunicación contribuye a que exista una mejor productividad y relación entre los colaboradores.

Procedimientos:

Si usted acepta participar del estudio, luego de que dé su consentimiento, se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario virtual, ingresando a un link que se le enviará, el tiempo estimado de aplicación será de 30 minutos.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Se le informará mediante un correo electrónico y confidencial los resultados que se obtengan.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participaron del mismo. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, donde solo tendrá que responder al cuestionario, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Yadira Stefany Gómez Saavedra al tel.955946134

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: comiteetica.medicina@usat.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante**Investigador**

Acepto participar

Nombre:

No acepto participar

DNI: