



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water
Partners, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Uriol Chuquiano, Marycielo Edith (orcid.org/0000-0002-6953-9026)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Mi motivación para seguir adelante siempre serán mis padres, por lo que esta investigación se la dedico a ellos; me ayudaron a lograr mis objetivos profesionales y también personales.

AGRADECIMIENTO

A mi padre, por ayudarme a cumplir mi meta profesional, siempre motivándome a seguir adelante a pesar de los obstáculos.

A mi madre, por su valentía, enseñándome a no rendirme y que siempre debo luchar por mis sueños.

A mi hermano, por sus palabras alentadoras y apoyo incondicional.

A mis docentes, por su retroalimentación constante con sus enseñanzas y experiencias.

A la empresa Water Partners, por las facilidades de trabajo en muchas ocasiones de motivos universitarios.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022", cuyo autor es URIOL CHUQUIANO MARYCIELO EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAIRENA FOX PETRONILA LILIANA DNI: 16631152 ORCID: 0000-0001-9402-5601	Firmado electrónicamente por: MFOXPL el 26-06- 2023 11:45:44

Código documento Trilce: TRI - 0549596

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, URIOL CHUQUIANO MARYCIELO EDITH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
URIOL CHUQUIANO MARYCIELO EDITH DNI: 71346741 ORCID: 0000-0002-6953-9026	Firmado electrónicamente por: MEURIOLU el 24-06- 2023 14:29:03

Código documento Trilce: INV - 1230501

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN	59
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	66
VIII. PROPUESTA	68
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS	79

Índice de tablas

Tabla 1 Puntuación de los ítems en la escala de Likert	28
Tabla 2 Estadísticos descriptivos de ambas variables	31
Tabla 3 Nivel de Comunicación Organizacional en la empresa Water Partners, Lima, 2023	32
Tabla 4 Nivel de comunicación ascendente desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	33
Tabla 5 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación ascendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	34
Tabla 6 Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación ascendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	35
Tabla 7 Nivel de comunicación descendente desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	36
Tabla 8 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación descendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	37
Tabla 9 Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación descendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	38
Tabla 10 Nivel de comunicación horizontal desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	39
Tabla 11 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación horizontal desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	40
Tabla 12 Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación horizontal desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023	41
Tabla 13 Nivel de Trabajo Remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	42
Tabla 14 Nivel de comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	43
Tabla 15 Interpretación de los componentes de las brechas de comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	44

Tabla 16 <i>Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>44</i>
Tabla 17 <i>Nivel de productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>45</i>
Tabla 18 <i>Interpretación de los componentes de las brechas de productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>46</i>
Tabla 19 <i>Objetivos y estrategias generadas a favor de la productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>47</i>
Tabla 20 <i>Nivel de tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>48</i>
Tabla 21 <i>Interpretación de los componentes de las brechas de tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>49</i>
Tabla 22 <i>Objetivos y estrategias generadas a favor de la tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>50</i>
Tabla 23 <i>Nivel de relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>51</i>
Tabla 24 <i>Interpretación de los componentes de las brechas de relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>52</i>
Tabla 25 <i>Objetivos y estrategias generadas a favor de las relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023.....</i>	<i>53</i>
Tabla 26 <i>Correlación entre las variables Comunicación Organizacional y Trabajo Remoto</i>	<i>54</i>
Tabla 27 <i>Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Comunicación Remota</i>	<i>55</i>
Tabla 28 <i>Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Productividad.....</i>	<i>56</i>
Tabla 29 <i>Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Tecnología.....</i>	<i>57</i>
Tabla 30 <i>Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Relaciones de trabajo.....</i>	<i>58</i>
Tabla 31 <i>Expertos para la validación del instrumento</i>	<i>101</i>
Tabla 32 <i>Baremo para estimación del nivel de confiabilidad.....</i>	<i>101</i>
Tabla 33 <i>Interpretación del coeficiente de correlación</i>	<i>102</i>

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa Water Partners, Cercado de Lima.....	3
Figura 2 Proceso de la comunicación según la Teoría de la Información plasmada por Shannon y Weaver.....	15
Figura 3 Procedimiento de recolección de datos.....	29
Figura 4 Nivel de Comunicación Organizacional en la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	32
Figura 5 Nivel de Comunicación Ascendente desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	33
Figura 6 Nivel de Comunicación Descendente desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	36
Figura 7 Nivel de Comunicación Horizontal desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	39
Figura 8 Nivel de Trabajo Remoto desarrollado por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	42
Figura 9 Nivel de comunicación remota desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	43
Figura 10 Nivel de productividad desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	45
Figura 11 Nivel de tecnología desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	48
Figura 12 Nivel de relaciones de trabajo desarrollado mediante el Trabajo Remoto desarrollado por la empresa Water Partners, Lima, 2023.....	51

RESUMEN

El propósito de desarrollar este estudio fue conocer la relación entre la comunicación organizacional y trabajo remoto en la organización Water Partners, ubicado en Lima en el periodo 2022. Habían 33 empleador como parte de la población, donde se utilizó una técnica de recolección como la encuesta. Fue diseñado a través de un cuestionario con 21 ítems en escala tipo Likert; los resultados presentados fueron procesados por el método estadístico utilizando el programa excel; la metodología de este estudio fue hipotética deductiva a través de un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación fue aplicada a nivel correlacional su diseño fue no experimental y descriptivo transversal; el método se definió por deducción hipotética. Se concluyó una relación positiva entre ambas variables con un nivel de correlación de 64.2%; por lo tanto, si el nivel de comunicación fuese satisfactorio y eficaz, las labores remotas aumentarían y generaría mayor productividad en los trabajadores.

Palabras clave: Comunicación, comunicación organizacional, trabajo remoto.

ABSTRACT

The purpose of developing this study was to know the relationship between organizational communication and remote work in the organization Water Partners, located in Lima in the period 2022. There were thirty-three employers as part of the population, where a collection technique such as the survey was used. It was designed through a questionnaire with twenty-one items in Likert type scale; the results presented were processed by the statistical method using the excel program; the methodology of this study was hypothetical deductive through a quantitative approach. The type of research was applied at a correlational level, its design was non-experimental and cross-sectional descriptive; the method was defined by hypothetical deduction. A positive relationship was concluded between both variables with a correlation level of 64.2%; therefore, if the level of communication were satisfactory and effective, remote work would increase and generate greater worker productivity.

Keywords: Communication organizational communication, remote work.

I. INTRODUCCIÓN

En febrero del 2020 existían alrededor de 3 mil colaboradores en la nueva modalidad de trabajo debido a la crisis que se empezó a vivir por la pandemia del COVID -19, implementaron esta nueva labor con la idea de cuidar la salud de cada trabajador pero que, a su vez, aporte inteligentemente a la empresa. En marzo del 2021 el MTPE reportó un incremento de 226 mil trabajadores en esa modalidad; el cual representa un 6 a 7% de empleados formales en el sector privado (Guabloche & Gutiérrez, 2021). El aumento fue gracias a las medidas de seguridad y aislamiento que se plantearon a inicios de la pandemia, muchos ciudadanos no querían exponerse, tanto ellos como a su familia, por lo que optaron por aceptar esta modalidad, adaptándose al gran cambio que implicaba este nuevo compromiso laboral.

El trabajo remoto hoy en día a formado parte del contrato laboral, éste es más que todo un desempeño que el empleado debe formar a través de confianza y eficiencia desempeñando sus habilidades sin la necesidad de estar presente en su lugar de trabajo; esto implica aumentar la comunicación a través de otros medios, es decir, la implementación de correos electrónicos, llamadas telefónicas o inclusive medios digitales que permitan una comunicación más fluida para un mayor entendimiento y que la información no se distorsione en el proceso.

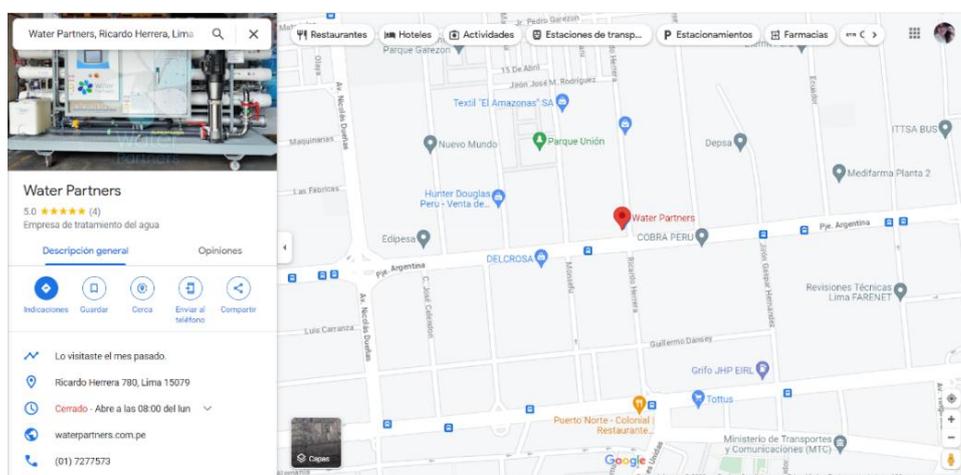
En el ámbito internacional Castro, Díaz y Torres (2022) en su revista española mencionaron que la pandemia generó una reestructuración en el mundo corporativo. Esto hace referencia que las organizaciones no estaban preparadas para que sus empleadores trabajen de manera remota, lo que conlleva al cambio total; optar por una nueva forma de trabajar requirió nuevas herramientas de comunicación, herramientas de las cuales no todos estaban acostumbrados ni conocían. Como consecuencia, los procesos de comunicación se tuvieron que actualizar realizando el manejo de aplicativos para que la comunicación fluya constantemente, aumentando las relaciones interpersonales entre todos.

En el ámbito nacional, Gil Mena en el diario de Gestión (2020), comentó que, en el Perú, las organizaciones buscan fortalecer la comunicación entre las áreas con la finalidad de mejorar la conexión virtual, es decir cultivar a cada uno de los empleados que pese a que el trabajo sea remoto se debe mantener la comunicación estable a través de consultas, requerimientos, etc. Los líderes de las organizaciones son aquellos que deben emplear técnicas de comunicación y emplearlos ante su equipo de trabajo para conectar y vincular en el escenario virtual. Se tiene en cuenta que al realizar un seguimiento fortuito al trabajador se debe manejar el uso de herramientas de comunicación, tales como: Meet, Zoom, Teams, etc. Debido a que se ha perdido el contacto presencial entre ellos, lo cual es fundamental y ayuda al aumento de satisfacción, pero sobre todo que el trabajador no se encuentre aislado-

En el ámbito regional Pérez y Rojas (2021), mencionaron que las empresas en Lima notaron cierta necesidad de mejorar, por lo que optaron por esta modalidad de trabajo para mantenerse operativos, sin embargo, esta radical decisión se realizó sin tener en cuenta las diversas estrategias previas que ayuden a los trabajadores a una correcta adaptación sobre este contexto, sobre todo para aquellos que se les complica la nueva tecnología y no les gusta realizar cambios en su día a día.

En el ámbito local, la empresa Water Partners planteó la modalidad de trabajo remoto a inicios del 2020 para evitar el contagio masivo entre ellos; sin embargo, la empresa siguió operativa y sus ventas se fueron regularizando a través del tiempo, pero de igual forma la comunicación tenía altas y bajas durante cada día. Por lo que después los directivos optaron por la modalidad semipresencial, sin embargo, como a muchas empresas, este desarrollo no fue como se esperaba debido a que el contagio aumentó, surgió un nuevo virus por lo que se debía emplear una estrategia para mejorar la relación entre la comunicación y que los empleados sigan en la modalidad remota sin perjudicar su salud.

Figura 1 Ubicación geográfica de la empresa Water Partners, Cercado de Lima



Nota: La empresa Water Partners cuenta con un almacén/oficina ubicada en Ricardo Herrera N° 780, Cercado de Lima. Captura de Google Maps <https://goo.gl/maps/M3N5qXSMB9N1T53Q9>

Ante lo mencionado anteriormente, se planteó el **problema general** ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022? De modo **específico**, se planteó lo siguiente (a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?, (c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la tecnología del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022? Y (d) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?

Una **justificación teórica** se presenta cuando es necesario profundizar diversos enfoques teóricos que se mencione el problema a tratar, Es por ello que se colocó como base principal ante las diversas investigaciones con el propósito de mejorar los argumentos respecto a la comunicación organizacional, el cual es considerado como un componente importante en la organización; estableciendo

objetivos que permita la aportación entre los comunicadores de la empresa para llegar al éxito y la meta sea cumplida (Ramos, et al., 2020); el trabajo remoto ya existía desde hace muchos años, la diferencia es que se potenció a raíz de la pandemia como parte de estabilidad empresarial, generando rentabilidad en ellos.

En la **justificación metodológica** se desarrolló un método nuevo establecido mediante estrategias para la obtención de conocimiento que sea totalmente confiable. La investigación consta de una técnica de recolección llamada cuestionario, que permite la medición de ambas variables; para medir la comunicación organizacional se utilizó 9 ítems y para el trabajo remoto se usaron 12 ítems; para darle validez y confiabilidad se realizó la prueba piloto. Como parte de la **justificación práctica**, se presentó mediante los resultados que fueron utilizados para diversas investigaciones que se encuentran orientadas a medir en un contexto determinado según el rubro comercial, asimismo, se brindara una respuesta a la organización que se realizó el objeto de estudio.

Por lo que, se propuso un **objetivo general** tal como; Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022. Por otro lado, se generaron 4 **objetivos específicos**, los cuales son: (a) Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima, 2022, (b) Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la productividad del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022, (c) Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la tecnología del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022 Y (d) Determinar la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022

Finalmente, para la **hipótesis general** se planteó que; Existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2022. Seguidamente, se diseñó **hipótesis específicas** tales como: (a) Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima, 2022, (b) Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad del trabajo remoto en la

empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022, (c) Existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022 Y (d) Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022

II. MARCO TEÓRICO

Se argumentó a nivel nacional que Miyamoto (2021) planteó su objetivo primordial, el cual fue establecer una supuesta relación entre la comunicación y la nueva modalidad de trabajo como lo es el trabajo remoto que se puede presentar en muchas organizaciones que presenta como ubicación en la Libertad; cuyo enfoque fue cuantitativo, utilizando el formulario y la técnica de la encuesta para recolectar todo dato que sea considerado como necesario, la población a la cual se dirigió fue de 70 trabajadores de la misma asociación, solamente fueron considerados 60 participantes para un muestreo probabilístico aleatorio simple. En su investigación, se entendió que existe una estrecha relación positiva entre ambas variables; esto quiere decir, si una organización desempeña el trabajo remoto va a ser favorable y aumentará de forma positiva la comunicación entre los trabajadores de la organización para mantener la productividad y la alineación de la misma marca; de tal manera que se debe brindar siempre un aporte emocional a los trabajadores para una facilidad de información en los procesos.

Quiñones (2022) presentó un objetivo general el cual es determinar la forma en el cual influye la comunicación organizacional ante el trabajo remoto hacia los servidores en una Entidad Pública en Lima, decidió un enfoque cuantitativo a nivel correlacional, contando con una población de 120 personas, las cuales en la muestra establecida fue de 102 trabajadores, mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple utilizando las técnicas de instrumentos tal como la encuesta y cuestionario vía web; el autor concluyó que ambas variables dependen una de la otra, influyendo positivamente en los trabajadores, esto quiere decir que el trabajo remoto ya es un modalidad planteada por la empresa y de gestionarla se debe mejorar la comunicación a través de distintos medios de comunicación tales como correo, aplicativos, llamadas y algún otro medio que se utiliza en la actualidad.

Amayo & Franco (2022) propusieron un objetivo principal que establezca la importancia que tiene la comunicación como instrumento principal ante la generación del compromiso en la nueva modalidad de trabajo remoto durante la pandemia del 2020, utilizando un enfoque cuantitativa aplicada para la población vía web del cual se obtuvo una muestra de 89 respuestas concentrada en Lima

Metropolitana presentada por una encuesta a través de los medios sociales y laborales con el único propósito de llegar a diversos sectores y/o población laboral. De tal manera que, se concluyó que el trabajo remoto si afecta al crecimiento empresarial debido a la falta de interacciones entre trabajadores, por lo que la comunicación organizacional entró a tallar y formar parte de ser un aliado fundamental para los directivos, presentando acciones sociales, tales como campañas remotas de manera interna, reuniones virtuales con la finalidad de potenciar las relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores

Pérez & Rojas (2021), presentan como objetivo general conocer el valor que tienen sus trabajadores que forman parte de la generación de siglos anteriores al fomentar la comunicación de sus centros de trabajo ocasionado por la pandemia que sucedió en el año 2021, utilizando la metodología de investigación cualitativa a nivel internacional, y el enfoque cuantitativo, teniendo una correlación descriptiva – no experimental, su muestra fue de 26 colaboradores a través de la escala de Likert, es decir, utilizaron la técnica de cuestionario se realizó en el Perú. Los autores concluyeron, que los empleados deben aumentar su grado de exigencia ante la nueva modalidad de trabajo acorde a la empresa en la que se encuentran laborando actualmente, esto permitirá de cierta parte mejorar la escucha respecto a sus propias necesidades mediante diversos canales de comunicación; por tanto, se recomienda fomentar acciones de comunicación que sus requerimientos o necesidad son escuchadas y se toman en cuenta con la finalidad de mejorar todo proceso.

Núñez, (2021), planteó como objetivo principal establecer cierta dependencia entre la comunicación hacia el trabajo remoto con el fin de encontrar una motivación laboral a los asesores telefónicos de las empresas de Lima, siendo de origen correlacional – cuantitativo; esta investigación comprende un muestreo no probabilístico censal, debido a que cuenta con una cantidad pequeña hace un total de 20 colaboradores, utilizando la técnica de cuestionario de 67 ítems. Concluyó que si se presenta cierta dependencia entre la comunicación y el trabajo remoto, lo cual influye en la motivación laboral, a su vez es bueno capacitarlos para fomentar esa relación entre ellos mismos para que se eviten las barreras y el comportamiento sea favorable ante los clientes.

Reforme & Ojeda (2021), indican que su objetivo general es decretar la importancia que tiene la comunicación durante el trabajo remoto, el cual se implementó tras la aparición del Covid-19 en la empresa Perú Phone SAC; a su vez se empleó el enfoque cualitativo en la cual todas las interpretaciones individual ayudarán con un panorama equitativo, utilizando la técnica de entrevistas semiestructuradas para alcanzar el objetivo obteniendo el punto de vista de los cuestionados con un total de colaboradores de 21 personas; a la cual concluyen que aquellos trabajadores que laboran en la organización en algunas ocasiones se sienten inseguros de mostrar o transmitir cierta dificultad sobre el cambio ante estos diversos canales de comunicación que la organización ha definido para el trabajo remoto; de igual manera la jefatura está mejorando día a día para gestionar de distinta manera para que sus propios equipos se desarrollen como verdaderamente corresponde sin la necesidad de limitarlos.

Horna (2021), tiene como objetivo plantear una estrategia sobre la comunicación que se enfoca en el fortalecimiento del trabajo remoto respecto a la empresa Neo Consulting en el tiempo de pandemia sobre el Covid-19. Por tanto, se aplicó la metodología mixta, es decir, cualitativa porque es gestionada mediante entrevistas únicamente a los líderes de la organización, y cuantitativa porque se aplica mediante una encuesta hacia los trabajadores de la organización. Concluye que la comunicación interna es presentada como la principal oportunidad que sirve de mejora en el transcurso de la modalidad de trabajo remoto; pero que, de igual manera se presentó una falta de consenso en los miembros de equipo que respecta a las expectativas de la implementación de esa modalidad de trabajo y sobre todo debe ser utilizado para que los trabajadores se adapten a los cambios ante la virtualidad.

Pérez (2020), profundiza su investigación a través de su objetivo general, pretende analizar el debido proceso ante la comunicación en la organización de Chr. Hansen ante la crisis sanitaria sobre el COVID-19, verificando los diversos cambios que se tendría que enfrentar las empresas con la pandemia; su idea es promover la interacción de los trabajadores mejorando la información percibida entre ellos, debido que gracias a esta crisis las empresas optaron por el trabajo remoto para que no cuenten con pérdidas o gastos. Desarrolla un enfoque mixto y

descriptivo; por lo que, se tuvo que recolectar toda información que sea necesaria para lograr con la identificación de las estrategias y acciones a tomar en cuenta sobre la comunicación; para la recolección se usó como instrumento el análisis de contenido, encuestas y entrevistas para que se logren complementar entre sí; su muestra para obtener resultados fue de 67 colaboradores. Respecto a los resultados que obtuvo, se concluyó que la organización si aplica estrategias de comunicación ante el trabajo remoto hacia sus trabajadores para que se dé de manera efectiva; a su vez se desempeñaron muy bien estratégicamente generando una gestión adecuada, brindando información clara y sobre todo transparente.

A nivel internacional, Casafranca et. al (2018) indican que su objetivo general en su investigación fue lograr que los trabajadores potencien su motivación sobre el trabajo remoto , pero que a su vez fortalezcan la cohesión en grupos, con la finalidad de crear espacios que permitan la comunicación interpersonal virtual, participando activamente mediante una dinámica laboral; su investigación fue presentada con origen cualitativo debido a que se presentó ante los materiales que fueron utilizados en esta investigación fueron: entrevistas a fondo, cortas y ciertos grupos focales; siendo una población de 32 colaboradores entre diversos puestos de trabajo. Este trabajo llegó a la conclusión que la modalidad remota ha gestionado un gran cambio sobre la dinámica laboral, la motivación hacia los trabajadores va disminuyendo; esto a causa de la falta de interacción y espontaneidad entre ellos. Además, la comunicación va perdiendo su fluidez con el pasar del tiempo, lo cual dificulta expandir los espacios de retroalimentación y no ayuda a la resolución de consultas y/o dudas y esto conlleva a espacios de aprendizajes limitantes.

En el contexto internacional, la Federación de Aseguradores Colombianos (2020), indica que su objetivo principal es facilitar todo tipo de actividades de trabajo remoto en el sector asegurador, presentándose como una investigación aplicada con la finalidad de basarse en descubrimientos y/o soluciones planteadas; la población fue para todos los ciudadanos trabajadores es decir de manera infinita porque no existe una cantidad exacta de personas a la que va dirigida, concluyeron que existe una gran diferencia respecto al comunicarse mediante un trabajo presencial frente al trabajo remoto, por ello, es importante realizar buenas y malas prácticas con la finalidad de aprender y asegurar una facilidad de comprensión ante

la información y transmitir el mensaje correcto a través de las herramientas necesarias de manera explícita.

Schteingart et. al. (2021) indican que su objetivo principal es considerar el gran impacto que ha ocasionado la pandemia en el trabajo remoto enfocado en los sectores de actividades económicas; siendo su metodología cuantitativa mediante un análisis comparativo de diversos grupos que brindan un resultado favorable o desfavorable según la investigación, desarrollada a una población urbana de aproximadamente 31 aglomerados el cual es representado por alrededor de un 63% de la población de Madrid. Para esta investigación, se utilizó la encuesta y entrevista para recolectar todos los datos posibles, concluyendo que a raíz de la pandemia el trabajo remoto aumentó a un porcentaje considerable como parte de la modalidad de trabajo pero, a inicios de la crisis era difícil adaptarse a este cambio de labores, por lo que la comunicación fue disminuyendo poco a poco por la falta de retroalimentación ante cada trabajador. De igual manera a través de sus cuadros y análisis observaron que el aumento fue de 0.4% a 12.7% en finales del año 2020 tanto para varones como para mujeres les ha ido favoreciendo poco a poco.

Granero et al. (2022) mencionan que su objetivo principal es explorar las experiencias de las personas económicamente activas que realizaron un trabajo diferente a sus colegas en el transcurso de la pandemia, presentaron un diseño de investigación de manera cualitativa exploratoria con una muestra total de 21 entrevistas, utilizaron la técnica instrumental como la entrevista semiestructurada de manera individual presentando un margen considerable para sondear a las personas que fueron encuestadas. Se concluyó que los empleados a raíz de la crisis sanitaria se han visto perjudicados no solo económicamente sino también en su salud mental, por lo que incluirse a un trabajo que sea con la modalidad remota los ha ayudado a contribuir con sus habilidades y mejorar la comunicación entre ellos, lo cual evita el estrés y mejora el desempeño laboral y empresarial.

Guerrero (2019) planteó como objetivo general desarrollar una estrategia de comunicación, de manera planificada y bien estructurada empezando por el propósito de cumplir los objetivos generados por la misma empresa de manera general; la indagación presentada por el autor, presentó un enfoque cualitativo mediante un diseño no experimental descriptivo transeccional; en la muestra se

utilizaron a todos los trabajadores que conformaban en la organización debido que la cantidad era poca, utilizando un método que ayudó a recaudar todos los datos necesarios mediante la observación, siendo la entrevista para recabar mayor referencia posible. El autor llegó a la conclusión que la transformación digital, crisis económica u otros, se ha renovado el modelo de tecnología para poder trabajar, a su vez, se habla mucho del renacimiento digital, esto debido a que el factor tecnológico es una parte del cambio, de tal manera que los trabajadores deben adaptarse a dichos cambios e innovaciones por parte de la empresa.

Castro et al (2022) planteó un objetivo tal como determinar el rol de la comunicación respecto a implementar el trabajo remoto en el tiempo de pandemia, aplicando un tipo de investigación descriptiva mediante un enfoque cualitativo, en esta investigación se aplican 2 modelos de herramientas ante la recolección de todos los datos; tales como, generar entrevistas semiestructuradas a todos los expertos que forman parte de la directiva de la organización y una revisión documental. Las entrevistas fueron realizadas en un aproximado de dos meses del presente año, y los cuestionarios se presentaron en distintos bloques estructurados con los temas de las variables indicadas para la obtención de recomendaciones como parte de mejora para la misma organización. Se concluyó que la gestión que se adecue formará parte del éxito para un futuro trabajo remoto, esto debido a que la información que se proporcione debe ser directa y transparente para de esa forma estructurar comunicaciones periódicas manteniendo la confianza entre todos, a su vez retroalimentarse pese a la distancia o la situación que se presente.

Joya (2021) presentó como objetivo general identificar si las empresas generan estrategias para lograr la competitividad en el mercado que les favorezca, pese a que los trabajadores laboran en una nueva modalidad como trabajo remoto a través de una excelente comunicación, mejorando las ideas y que el equipo de trabajo se solventa mediante una meta estratégica que permita un servicio favorable ante el cliente. Su investigación fue presentada como ensayo cualitativo debido a que se enfocó hacia el conocimiento entre la realidad del trabajo remoto y la comunicación en la organización. Establecen una conclusión muy peculiar respecto a los diversos autores presentados anteriormente; indica que el trabajo remoto debilita la estrategia que se plantea para la organización debido a que

replantea lo primordial de una comunicación asertiva respecto a las diversas áreas que están en la empresa.

Ortega (2017) estableció un objetivo general el cual fue analizar el trabajo remoto como parte de la comunicación en el ámbito profesional en las empresas colombianas. Presenta una investigación tipo descriptiva a través de una metodología de tipo inductiva con la finalidad de facilitar la obtención de información mediante de diversos análisis; utilizando el método de recolección de datos, tal como la encuesta hacia los ciudadanos de Bogotá; ante los ciudadanos de Bogotá. Concluyó que si se implementa el trabajo remoto como una modalidad laboral, conlleva a que la empresa obtenga cierto aumento ante la productividad, reduciría costos y disminuiría el ausentismo por parte de los trabajadores; a su vez aumentaría la comunicación mediante los diversos aplicativos que se utiliza hoy en día para mantener una buena relación interpersonal entre ellos.

Bozas et. al. (2021) presentaron una investigación que contiene como objetivo principal identificar la comunicación en las organizaciones en el sur de Veracruz acorde al tiempo de pandemia vivida por el Covid-19; a su vez indican que los trabajadores han tenido que adaptarse a los nuevos cambios de labores, implementando el trabajo remoto y, mejorando las herramientas que se innovan para una mejor comunicación y de esa manera mantener a todo su personal informado pese al distanciamiento que se vivía en aquel entonces. Su enfoque es cuantitativo, de alcance descriptivo – transversal; la técnica que ayuda a recolectar datos es la encuesta para un mejor resultado ante estas dos variables, mediante la escala de Likert a un total de 382 trabajadores dividiéndolos entre varones y mujeres. Concluyeron que la comunicación se logra manejar en la organización además de brindarle un éxito favorable para una buena gestión; potencia a las medianas y grandes empresas debido que ya cuentan con un plan totalmente estructurado para una mejor comunicación pese a los cambios, a diferencia de las microempresas que deben aprender poco a poco a relacionarse de mejor manera para evitar problemas a largo u corto plazo.

Pineda (2020) presentó un objetivo principal el cual fue desarrollar la comunicación organizacional y a su vez evolucionarla conforme va pasando el tiempo, presentando enfoques clásicos sobre la administración, el cambio radical

de toma de decisiones en la nueva modalidad de trabajo, como lo es el trabajo remoto; la investigación planteada es de tipo documental, debido que su finalidad es analizar y comparar diversos artículos que sustenten sobre las estrategias y gestión de la comunicación. La muestra que seleccionó fue correspondida a través de artículos que permitieron a la investigación ser más concreta mediante una perspectiva comunicacional. Concluyó que es necesario que las organizaciones presenten como parte de su gestión a la comunicación para mejorar los objetivos que son trazados ante el cliente y de cierto modo, el status laboral mejore con respecto a la nueva modalidad a emplear; beneficia con el éxito de diversas gestiones.

Por otra parte, en el enfoque teórico se mencionó respecto a las teorías en la variable “Comunicación organizacional”, las cuales son:

A través de las investigaciones, Ladino (2017) fundamentó que la **Teoría clásica según la perspectiva administrativa**, indicando primordialmente que la función de todo comunicador organizacional está en la responsabilidad de presenciar las lógicas administrativas, de esa manera se genera diversos procesos que permitan una comunicación adecuada a las dinámicas planteadas por la empresa. Esta teoría fue planteada en el año 1916 el cual su primer ponente fue el ingeniero Henry Fayol, en el cual se expone sobre un enfoque sintético y universal sobre la organización. Fayol, confirmaba acerca de la necesidad de brindar una mejor enseñanza que sea de manera organizada y metódica de la administración, con la finalidad de forjar grandes administradores a través de sus cualidades y aptitudes personales.

Este modelo propuso como objetivo aumentar la validez de la empresa. Sin embargo, se concluyó que al implementar esta teoría generaría mayor rentabilidad y productividad en las organizaciones que sepan plantearlos con la finalidad de obtener un resultado favorable que distribuya las tareas administrativas como parte de la responsabilidad que se debe compartir entre los trabajadores de la organización.

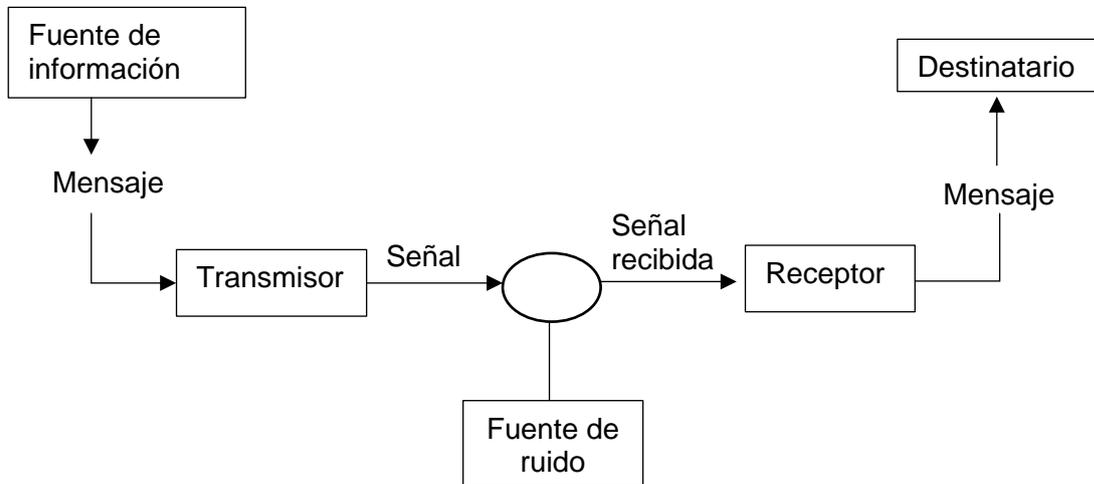
Mediante lo investigado, se mencionó una segunda teoría de la comunicación, es también conocida como la “**Teoría de la información**” el cual fue lanzado por Shannon y Weaver; quienes presentaron su primera versión en octubre

del año 1948 en la organización Bell Telephone Laboratories, empresa en el que laboraba Shannon. Un año después, en el año 1949, Weaver presentó una redacción enfatizando las grandes características que presentaría dicha teoría que la titularon “**The Mathematical Theory of communication**”. Este modelo se centraba en la eficiencia técnica respecto a la diversificación existente de canales de la comunicación que se utilizaban para transmitir dicha información, cabe resaltar que a características de estos autores la comunicación era considerada como un proceso secuencial que comenzaba desde la fuente que desea elegir un mensaje para después transmitirlo en manera de señal, a través de un canal de comunicación, iba siendo transmitido al receptor, quien es aquel percibe la señal del mensaje para distribuirlo a un destino requerido (Layus, 2020).

Shannon menciona que el tiempo que se utiliza para transmitir dicha información será acorde a la cantidad de información que se desea transmitir, es decir, mientras mayor sea la información se requerirá más tiempo para que llegue al destino requerido. Los objetivos para esta teoría que plantean Shannon y Weaver es mejorar la eficacia y eficiencia al transmitir la información, pero de igual forma, a lo largo del tiempo existen diversas situaciones que puedan retrasar el proceso de la comunicación, es por lo que las organizaciones deben replantear un objetivo para que la información se distribuya de tal manera que todos entiendan el mismo mensaje y a lo que se quiere llegar cuando cada uno percibe la misma información.

El modelo de Shannon y Weaver está representado por distintos elementos, tales como; Fuente, transmisor, un canal, receptor y un destino; a modo de presentación, se plantea la siguiente figura.

Figura 2 *Proceso de la comunicación según la Teoría de la Información plasmada por Shannon y Weaver*



Como parte de conclusión respecto a esta teoría que plantea Shannon y Weaver, presentó un gran aporte para el desarrollo de las empresas, además de ser sumamente importante debido a que potencia el conocimiento entre los trabajadores de la misma organización, lo cual permite ayudarlos a mejorar su toma de decisiones y encaminar las funciones planteadas a través de objetivos que se requiera, mejorando la competitividad en el mercado.

Continuando con las teorías, se fundamentó sobre la segunda variable la cual es “Trabajo remoto”, mencionando lo siguiente:

Vizoso (2022), indica que Bakker & Demerouti, propusieron **la Teoría de las demandas y los recursos laborales**, conocido como un modelo DRL, con la finalidad de plantear características laborales que se impliquen en cierto proceso que respecta al deterioro de la salud, lo cual puedan desarrollar los empleados ante cualquier profesión que decidan. Indicaron que las demandas laborales son representadas como aspectos corporales, sociales y organizacionales que de cierta manera consumían energía y provocaban agotamiento y estrés; en cambio, los recursos ante una labor son aspectos físicos, sociales psicológicos y organizacionales que están relacionados con la motivación hacia los trabajadores.

Se entendía que la combinación que tendrían las altas demandas y los escasos recursos conlleva a un mayor riesgo de sufrir burnout (agotamiento laboral). Se destacó la sobrecarga y falta de conciliación laboral-familiar como parte de las demandas en el trabajo; y como recursos laborales se consideró la autonomía y el apoyo social.

En el transcurso del tiempo, el modelo DRL fue ampliándose, brindando mayor relevancia ante los recursos y el compromiso laboral; los recursos laborales forman parte importante en las organizaciones debido que reduce ciertos efectos negativos de las demandas, son netamente necesarios para lograr el crecimiento personal y favorecer al desarrollo de los recursos personales, a su vez mejorar el compromiso que tienen los trabajadores.

Bakker & Demerouti establecieron que, esta teoría permite explicar sobre la influencia que tienen las condiciones laborales respecto a la motivación y el bienestar, además, describe la manera en el cual los trabajadores pueden o deben presentar una actitud proactiva pero a su vez, optimizar dichas condiciones de su labor. De esa manera los trabajadores se comprometan no solo con su profesión sino incrementando sus recursos, consiguiendo mayor motivación y potenciando su rendimiento ante sus labores.

A continuación, se mencionó el **enfoque conceptual** con respecto a las variables de la investigación; la comunicación organizacional según indican Garrido, Goldhaber & Putnam (2020), que es un proceso interactivo y continuo, del cual se debe mejorar los espacios de sintonía entre los trabajadores; se tiene en cuenta que fomentar un acto comunicativo ayudaría a las relaciones interpersonales para transmitir un mensaje y no existan problemas en el proceso de comunicación; esto quiere decir que al evidenciar la comunicación organizacional tiene que ser referente a lo que la persona desea mostrar. Esta variable cuenta con 3 dimensiones estructuradas, las cuales son: Comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Por otro lado, la variable 2 identificada como “trabajo remoto”, Uribe, et al., (2021) lo conceptualiza como un servicio del cual el trabajador presta con la finalidad de realizar sus funciones laborales en su residencia o en el lugar de

aislamiento domiciliario hacia el empleador. Esta medida fue orientada hacia el trabajador con la finalidad que no afecte otros aspectos, tales como su remuneración, relación interpersonal y la información que brindan y que se les tiene que hacer llegar para un mejor desarrollo corporativo. Esta variable cuenta con 4 dimensiones las cuales son: comunicación remota, productividad, tecnología y relaciones de trabajo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta indagación presentó un **enfoque cuantitativo** debido al uso de números e instrumentos. Dicha perspectiva, es un proceso que se estructura y establece ante un procedimiento científico el cual permite la recolección de datos ordinales y/o continuos ante la población que se ha determinado (Arias, et al., 2022)

Su **método** fue hipotético deductivo porque se han planteado diversas hipótesis, acorde a las variables obtenidas. Marfull (2017), menciona que este método permite contrastar, utilizando la lógica y racionalismo crítico, con la finalidad de ampliar la calidad del conocimiento formulada desde inicios.

La investigación fue de **tipo** aplicada, porque es mucho más beneficiosa cuando se busca y encuentra una solución, sobre todo si se cuenta con una pregunta específica que se pueda responder con facilidad (Arias, et al., 2022).

La investigación contó con un **nivel** correlacional, debido que surge de la necesidad o la idea de plantear ciertas hipótesis que se adapte a una relación existente entre 2 o más variables presentadas. (Ramos, 2020)

La exploración presentó un **diseño** el cual es no experimental – transversal; por lo que, no altera ninguna variable en el estudio; la idea es recolectar datos en un solo instante para luego realizar el análisis respectivo según lo investigado. (Arias, 2020).

La **toma de datos** fue de corte transversal debido a que la encuesta será realizada una sola vez a los trabajadores de la organización. Rodríguez & Mendivelso (2018), indica que la temporalidad transversal es clasificada como un estudio observacional pero que se realiza una sola vez mediante un instrumento de recolección de datos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación organizacional

Definición conceptual:

Garrido, et al (2020) mencionaron sobre la comunicación organizacional, definiéndola como un proceso interactivo y continuo, del cual se debe mejorar los espacios de sintonía entre los trabajadores; realizar un acto comunicativo entre ellos genera una relación no lineal entre ambas partes. Del cual, hay dos lados; es decir aquel que desea transmitir el mensaje como el que desea recibir el mensaje, por lo tanto cada organización debe potenciar la comunicación con la finalidad que ayude a expresar y fomentar las interacciones para un mejor proceso de labores.

Definición operacional:

La comunicación organizacional fue una de las primeras variables en la investigación, por lo cual será abordada a través de 3 indicadores, los cuales son: Comunicación ascendente, descendente y horizontal, desarrollado por 12 ítems a través de una escala ordinal.

Dimensiones:

a) Comunicación Ascendente

Este ocurre cuando fluye la información desde abajo hacia arriba según la jerarquía presentada por las organizaciones. Goldhaber la definió como dichos mensajes que deben fluir desde los colaboradores hasta supervisores, con la idea de fomentar preguntas, mejorar la retroalimentación y generar sugerencias como parte de mejora para la empresa (Ramos et al., 2017).

Indicadores

- **Relaciones interpersonales**

Valdez (2019), menciona que si los seres humanos desean contar con relaciones interpersonales positivas, deben contar con habilidades altamente sociales con la finalidad que sean fundamentales para una mayor práctica de valores y el respeto que debe existir ante los demás.

- **Comunicación efectiva**

Traverso, Flores & Palacios (2017), mencionan que la comunicación efectiva representa una pieza fundamental para una mayor interacción y que poco a poco se integren los trabajadores en la organización; esto va a permitir que se vinculen ante las operaciones de las estrategias planteadas por las mismas empresas para sus empleados.

- **Motivación**

La motivación que se le proporciona a un trabajador es una herramienta fundamental para desarrollar las estrategias, cumpliendo las funciones y actividades que le corresponde al personal de trabajo con la finalidad que ellos sientan un mejor ambiente laboral y el estrés no se presente de manera constante. (Parrales, et. Al., 2022).

b) Comunicación Descendente

Es todo lo contrario a la comunicación ascendente, es decir que, fluye desde los supervisores que cumplen el rol de emisores hasta los subordinados que son los receptores ante la información que se proporciona, asumiendo que dichos mensajes con concernientes ante las responsabilidades y funciones que se va a llevar a cabo en la organización (Ramos, et al., 2017).

Indicadores:

- **Coaching**

Es considerado como una intervención lo cual permite que las personas puedan utilizar sus experiencias como parte de apoyo o enseñanza para lograr sus metas con la actividad de proporcionarles el mismo apoyo a los que los rodean con la finalidad de mejorar como grupo de labor. (Solf, 2022).

- **Escucha activa**

Consiste en una manera de comunicación para transmitir ideas sin la necesidad de interrumpir a la persona que recibe la información, esto se realiza a través de libertad tomando en cuenta lo que siente o piensa, de esta manera se conoce si el receptor está atento o no a la información brindada. (Calderón & Silva, 2017).

- **Reconocimiento laboral**

Es considerado como un método del que ayuda a los empleados a demostrar que sus contribuciones y habilidades son netamente reconocidos, el cual, de esa manera se obtiene el éxito personal o profesional (Vargas, 2021). Las organizaciones deben reconocer el talento que tienen los trabajadores para siempre mejorar y demostrar sus habilidades laborales que ayudan a los logros de la empresa.

c) Comunicación horizontal

El tipo de comunicación que se maneja es directo entre todos los trabajadores y se vincula con la formación entre grupos, debido a que existen diversas actividades que implican la participación de cada uno de ellos; es por lo que se requiere cierta relación comunicativa e integración para lograr el objetivo estratégico como mejora en la organización (Ramos, et al., 2017).

Indicadores:

- **Desempeño**

Es considerado como una conducta y/o acción presentada por parte de los empleados con la finalidad de alcanzar el logro ante sus propios objetivos o los de la empresa acorde a la meta que se desee llegar para cumplir los objetivos y metas propuestos por cada organización (Bautista, et al, 2020).

- **Compañerismo**

“El compañerismo se ve reflejado ante el buen trato” (Morales, 2019). Optar por tener buenas relaciones dentro de un grupo de trabajo ayuda a desarrollar toda su labor de forma mucho más agradable, en la cual el trato entre los trabajadores se realiza de manera más cordial y explícita; por lo que se menciona que el compañerismo es un papel fundamental en las organizaciones para favorecer una mejor convivencia entre ellos mismos.

- **Confianza**

La confianza cumple el papel de ser un factor positivo ante las diversas etapas que existe entre la relación del trabajador y cliente (Santos & Polanco, 2022). Proporcionar confianza entre los trabajadores ayuda a un mejor desenvolvimiento de actividades y sirve como apoyo en las labores.

VARIABLE 2: Trabajo remoto

Definición conceptual:

Esta variable es considerada como un servicio del cual el trabajador presta con la finalidad de realizar sus funciones laborales en su residencia o en el lugar de aislamiento domiciliario hacia el empleador. (Uribe, et al., 2021). Esta medida fue orientada hacia el trabajador con la finalidad que no afecte otros aspectos, tales como su remuneración, relación interpersonal y la información que brindan y que se les tiene que hacer llegar para un mejor desempeño empresarial.

Definición operacional

La segunda variable es el trabajo remoto, la cual se optó por abordar con indicadores, las cuales son: Comunicación remota, Productividad, Tecnología y Relaciones de trabajo con 13 ítems, considerados como escala ordinal.

Dimensiones:

a) Comunicación remota

Hernández (2020), menciona que a inicios de la pandemia, las organizaciones han tenido que optar por las reuniones virtuales y trabajar vía remoto, pero la idea de esta modalidad es que los trabajadores cumplan con sus funciones, sin embargo la comunicación también ha tenido que realizar sus cambios para que dichos empresarios se adecúen a la no presencialidad; la comunicación remota es con la finalidad de interactuar entre empleados y clientes para una mayor información en la venta o el proceso a gestionar.

Indicadores

- **Influencia**

Lazcano (2020), define a la influencia como una capacidad de condicionar cierto comportamiento mostrado por otro ciudadano, aunque puede ser presentado en distintos aspectos.

- **Aplicativos de comunicación**

La comunicación mediante aplicativos es desarrollada con la finalidad de aumentar la interacción entre las personas (Flores, 2020). Consiste sobre todo en elaborar y desarrollar la comunicación para que los ciudadanos no pierdan esa cercanía que no logran de manera física.

- **Funciones de trabajo**

Permite el desenvolvimiento de habilidades y experiencias según la gestión necesitada para cada empresa; es principal porque permite mejorar la coordinación y organización ante las áreas, esto fomentaría el cumplimiento de los objetivos y metas desarrolladas por cada empresa, además de, la estabilidad en el mercado de manera más colaborativa. (Gutiérrez, 2018) .

b) Productividad

Travieso, (2021), indica que la productividad se define como un elemento que ayuda al crecimiento económico empresarial, además, es fundamental para cumplir los objetivos tanto personales como laborales.

Indicadores:

- **Desempeño**

Son conductas y/o acciones presentadas por parte de los empleados con la finalidad de alcanzar el logro ante sus propios objetivos o los de la empresa acorde a la meta que se quiera llegar para siempre mejorar y

lograr ser competitivo en el mercado para llegar al éxito. (Bautista et al, 2020).

- **Habilidades**

Portillo (2017), define a las habilidades como parte individual de las personas que desarrolla ante sus labores a realizar alguna tarea en dicho proceso; ésta puede ser presentada únicamente en su rendimiento laboral

- **Responsabilidad**

Valencia, et al (2022) define a la responsabilidad como uno de los medios principales que obliga al empleador a mejorar día a día para mejorar el bienestar e intereses de la organización

c) Tecnología

La tecnología es definida como un conjunto de herramientas como parte de un medio eficiente mediante prácticas instrumentales con la finalidad de la fabricación. Desde hace muchos años la tecnología está constituida por 4 elementos, tales como: materia, forma, fin y acción eficiente (CEPAL, 2021).

Indicadores:

- **Materiales de trabajo**

Los materiales de trabajo son acordes a lo que brinda la organización, es decir si las empresas que cuentan con la modalidad trabajo remoto algunas te proporcionan la facilidad de adquirir los productos y usarlos en el domicilio del trabajador.

- **Internet**

Es considerado una red de computadoras del cual se interconectan a nivel mundial con la finalidad de compartir información (Pérez, 2017).

- **Herramientas de comunicación**

Pérez et al (2020) mencionan que incorporar herramientas de comunicación, le brinda un soporte al proceso de aprendizaje, brindando la posibilidad de acceder a una gran información ya su vez proporcionarle la misma al cliente que lo requiera.

d) Relaciones de trabajo

Molina (2020) hace mención que las relaciones laborales son aquellas que se rigen por un contrato lo cual los vincula, tanto al empleado como al empleador; esto ayuda a tener entrada a la tecnología y a avanzar constantemente mediante cambios y nuevos descubrimientos.

Indicadores:

- **Horario laboral**

Ávalos (2019) más conocido como jornada laboral, el cual tiene la finalidad de limitar el tiempo de trabajo acorde al monto de pago por sus servicios prestados; además que permite que el empleador cuente con tiempo libre ya que es parte de su derecho o que pueda optar por ingresos adicional, eso va a depender del mismo.

- **Objetivo profesional**

Gil (2022) menciona que el objetivo profesional es representado ante la base de la búsqueda de trabajo. Un buen objetivo profesional totalmente definido ayudará a orientar mejor sobre la búsqueda de trabajo o de cumplimiento ante las metas presentadas en una labor.

- **Participación Social**

Definida como el conjunto de integración sobre las personas ante las actividades de la comunidad en diversos grupos sociales, ya sean voluntarios u obligatorios; informales o formales. (Sepúlveda et al, 2020).

3.3. Población

La definición sobre población es planteada como un conjunto finito o infinito de sujetos presentando diversas características que pueden ser similares o comunes (Arias, 2022). Debemos tener en cuenta que una mejor población no es aquella que tiene más participantes, sino aquella que nos permite lograr el objetivo planteado con la necesidad de ser limitados ante la indagación presentada.

Al desarrollar la investigación se optó como población a los trabajadores de la empresa Water Partners ubicada en el Cercado de Lima, por lo que la cantidad total es de 20 trabajadores que laboran de manera remota. Se considera por exclusión a todo aquel que no labora de forma remota, y por inclusión a todo participante que realizó sus labores remotamente.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se emplea una técnica la cual es mediante la **encuesta**, con la finalidad de obtener más información que concuerde con la investigación; Arias et al (2022) define a la encuesta como una herramienta que lleva a cabo a través de un instrumento conocido como **cuestionario**, su público meta es hacia las personas, el cual ayuda a proporcionar más información sobre las opiniones o percepciones de algún tema en especial. Con éste se obtendrán resultados ya sea cuantitativos o cualitativos presentados ante preguntas y respuestas lógicas. En su mayoría se obtienen resultados numéricos, sin embargo, esta técnica es utilizada en el ámbito de las ciencias, que en el transcurso del tiempo ha ido expandiéndose en la investigación científica.

Como instrumento para la indagación se utilizó el formulario mediante la escala tipo Likert, éste se distribuyó por 21 ítems; el cual 9 ítems fueron distribuidos para la variable 1 identificada como “Comunicación Organizacional” y; 12 ítems para la variable 2 planteada como “Trabajo Remoto”. Se realizó mediante 5 niveles de respuesta, desde Totalmente desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5). La encuesta contó con una escala denominada ordinal presentada en la Tabla 1:

Tabla 1 Puntuación de los ítems en la escala de Likert

PUNTUACION	DENOMINACION	INICIAL
1	TOTALMENTE DESACUERDO	TD
2	EN DESACUERDO	ED
3	INDIFERENTE	II
4	DE ACUERDO	DA
5	TOTALMENTE DE ACUERDO	TA

La validez del cuestionario realizado fue evaluada y revisada a través de expertos mediante un juicio, fueron 3 especialistas de la línea de carrera de Administración, aquellos que revisaron detenidamente y que dieron veredicto ante la confiabilidad del instrumento realizado; siempre y cuando cuente con concordancia, excelente redacción, coherencia, relevancia y veracidad.

Yepes et. al. (2022) mencionan que es una acción fundamental aplicar un instrumento de medición en las variables ante una investigación cuantitativa; logra ser eficaz cuando todas las variables se encuentran inmersas y se verán reflejados en dicho instrumento; de lo contrario la medición tendrá como resultado la deficiencia

Adicional a ello, se realizó una prueba piloto de 10 integrantes, con el objetivo de evaluar dicho instrumento, estos resultados se procesaron mediante una plataforma llamada JAMOVI. Mora et. al. (2015) indican que la prueba piloto es considerada como parte de la metodología de una investigación, lo cual sirve para generar aproximaciones reales sobre dichos proyectos de investigación antes de realizar o establecer una prueba final.

Posteriormente de haber obtenido los datos necesarios, se procedió a calcular la confiabilidad de dicho instrumento utilizando el Alfa de Cronbach. Se usó este instrumento porque ayuda a medir la confiabilidad, ayudando a evaluar y analizar que los ítems escogidos en el instrumento se encuentren correctamente elaborados. Esto hace referencia que la herramienta en mención se utilizó para validar la correlación, se fue detallando según los valores proporcionados que pueden variar según el parámetro del 0 al 1; es decir, de

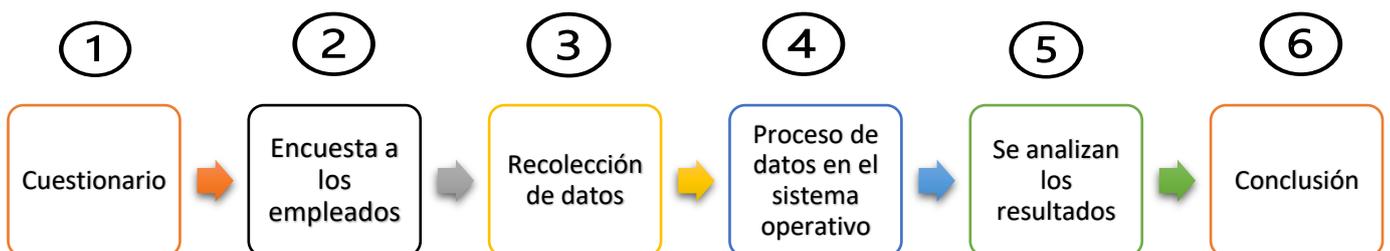
ser el caso que el resultado se presente cerca al 1 se concluye que ciertos ítems tienen más correlación uno del otro. Existe un rango de coeficiencia del Alfa de Cronbach.

3.5.Procedimientos

Después de recolectar toda la información necesaria, se siguió un procedimiento para desarrollar y finalmente validar el cuestionario realizado; a través de lo siguiente:

1. Para iniciar con la validación se realizó un cuestionario, con preguntas fundamentales que ayuden al desarrollo e implementación de las variables y dimensiones seleccionadas.
2. A través de online se realizó un formulario para que los encuestados puedan responder de manera más rápida.
3. Se recolectaron y organizaron todas las encuestas realizadas.
4. Se procesan todos los datos en el sistema operativo excel.
5. A través de los resultados presentados se analizan según lo observado.
6. Se concluye según los resultados observados.

Figura 3 Procedimiento de recolección de datos



3.6. Método de análisis de datos

Según la observación realizada, se utilizó la estadística descriptiva, por lo que, permitió una evaluación sobre los datos obtenidos acerca de ambas variables según el estudio, considerando tablas y figuras que determinen diversos resultados, presentando así, un análisis inferencial.

Hernández et. al. (2014) caracterizan a esta estadística debido a que, trabaja sobre la realidad de diversos casos realizados y, su característica primordial es porque se basa en las interpretaciones correctas que son proporcionados por las consecuencias encontradas en la indagación.

3.7. Aspectos éticos

La investigación respetó mayor validez ante sus resultados, además, se tomó en cuenta sobre las normas presentadas por la Universidad Cesar Vallejo (UCV) incluyendo a los autores que brindaron apoyo y aporte a los datos que se obtuvieron. Los textos y fuentes consultadas serán citadas a través de la norma APA 2020. De tal manera, se toma en cuenta que el documento pasará por la plataforma de TURNITIN, con la finalidad que la información sea totalmente verificada, determinando el contenido que sea original; se obtiene un porcentaje de similitud el más mínimo posible para de esa forma corroborar la originalidad de la exploración.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 2 Estadísticos descriptivos de ambas variables

VARIABLES / DIMENSIONES	DESVIACION ESTANDAR	PROMEDIO	COEFICIENTE VARIABILIDAD
V1. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	0.71	4.31	0.17
Comunicación Ascendente	0.72	4.32	0.17
Comunicación Descendente	0.73	4.27 (P6)	0.18
Comunicación Horizontal	0.70	4.33	0.17
V2. TRABAJO REMOTO	0.80	4.19	0.20
Comunicación remota	0.58	4.57	0.13
Productividad	0.93	3.88 (P13)	0.25
Tecnología	0.99	3.95	0.26
Relaciones de trabajo	0.72	4.37	0.17

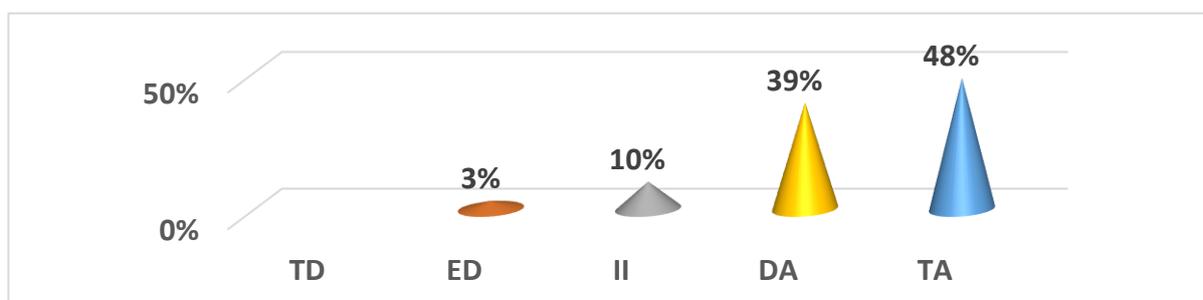
Interpretación

La variable comunicación organizacional presentó un promedio de 4.31 a través de 3 dimensiones, las cuales son: comunicación ascendente, descendente y horizontal; el cual la segunda dimensión obtuvo el menor puntaje en su promedio de 4.27. En el caso de la variable 2 “trabajo remoto”, alcanzó un promedio de 4.19, teniendo así 4 dimensiones relacionadas, el cual la dimensión de la productividad obtuvo un promedio de 3.88. Se tiene en cuenta la dimensión de la primera variable que obtuvo menos puntaje es debido a que la organización necesita brindarles mayor motivación a sus trabajadores, con la idea de felicitarlos ante los demás para que sientan que su labor es aprovechada y satisfactoria para la empresa. Adicional a ello, en la dimensión de la segunda variable que obtuvo menos puntaje es porque hace falta de ciertos indicadores para medir el desempeño y trabajo que realizan cada uno de ellos.

Tabla 3 Nivel de Comunicación Organizacional en la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Válido	% Acumulado
TD	1	0%	0%	0%
ED	5	3%	3%	3%
II	18	10%	10%	13%
DA	70	39%	39%	52%
TA	86	48%	48%	100%
TOTAL	180	100%	100%	

Figura 4 Nivel de Comunicación Organizacional en la empresa Water Partners, Lima, 2023



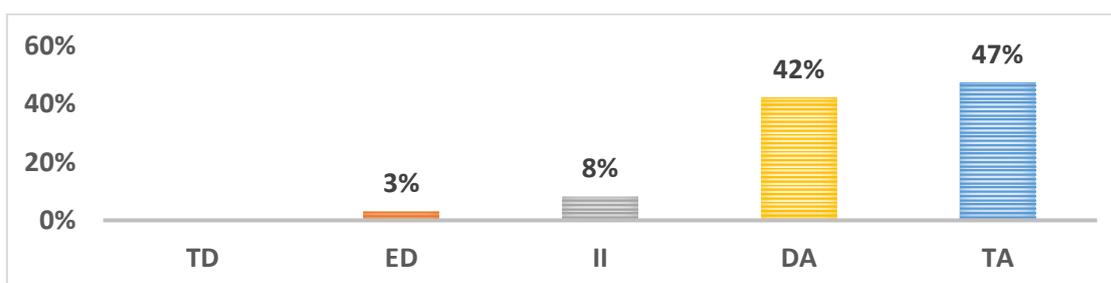
Interpretación

El 87% de los trabajadores encuestados manifestaron que están De acuerdo (DA) y Totalmente de acuerdo (TA) que los trabajadores deben mostrar el apoyo entre ellos mismos estableciendo una buena comunicación que ayude con el cumplimiento de sus labores; mientras que el 10% refirió que es Indiferente (II) el hecho de percibir o no una buena información que sea solicitada al jefe de inmediato con la finalidad de cumplir con las labores y, un 3 % determinó que están Totalmente en desacuerdo (TD) y En desacuerdo (ED) que sus jefes velan por el desempeño de metas u objetivos que ayuden al crecimiento de la organización y de todos los profesionales que representan a Water Partners.

Tabla 4 Nivel de comunicación ascendente desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
ED	2	3%	3%	3%
II	5	8%	8%	11%
DA	25	42%	42%	53%
TA	28	47%	47%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 5 Nivel de Comunicación Ascendente desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 89% de los trabajadores encuestados manifestaron que ese encuentran DA y TA que, al requerir de alguna información en específico pueden solicitarla a su jefe inmediato para cumplir con sus labores; mientras que el 8% refirió que es Indiferente (II) el uso de canales formales para cumplir con los requerimientos que necesita el jefe inmediato, sin la necesidad de dejar algún registro ante la solicitud o requerimiento solicitado y, un 3 % determinó que está Totalmente en Desacuerdo (TD) y En Desacuerdo (ED) comunicar a su jefe sobre las estrategias que piensa implementar o que normalmente usa con la finalidad de cumplir con sus labores.

Tabla 5 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación ascendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRIT.	OBJ.	NECB (metas)	EE
8%	II	CORTO PLAZO (CP)	8% POCO ESFUERZO (PE)	0.08
3%	ED	MEDIANO PLAZO (MP)	3% REGULAR ESFUERZO (RE)	0.11

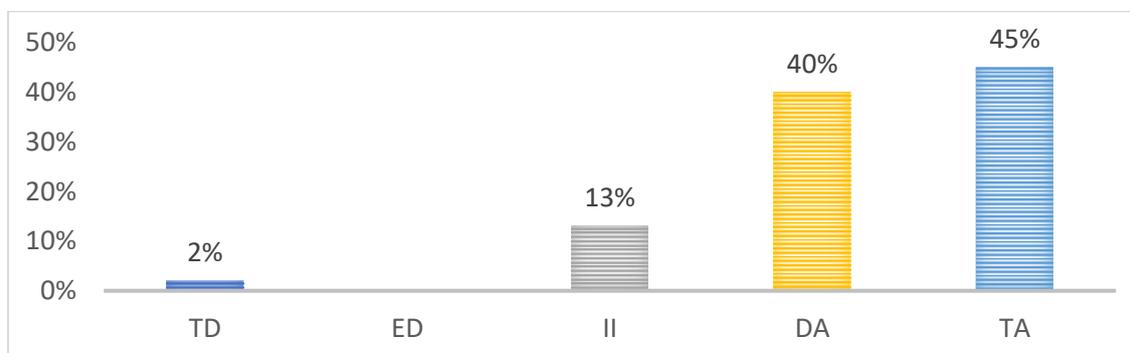
Tabla 6 *Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación ascendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO
100%	Barraza & Nieto (2020) mencionan que la comunicación ascendente se desarrolla de abajo hacia arriba; es decir, desde la parte de los subordinados hacia los jefes o superiores, para retroalimentarse conociendo el clima laboral de la empresa y mostrando la creatividad y habilidades de parte de los trabajadores.
IDENTIFICAR DIVERSOS CANALES DE COMUNICACIÓN	
	ACTIVIDADES
8% II	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisores o jefes deben analizar que canales de comunicación serían las más efectivas para cumplir las labores. 2. Se identifica con cuales canales se va a trabajar constantemente 3. Se informa a los trabajadores los canales a usar
	MEDIOS DE VERIFICACION
	Google Meet WhatsApp Llamadas telefónicas
IMPLEMENTAR INDICADORES FIJOS PARA MEJORAR LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES	
	ACTIVIDADES
8% II + 3% ED	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jefes deben plasmar una reunión para analizar los indicadores 2. Mostrar opciones de indicadores 3. Establecer indicadores 4. Asegurarse que todos los trabajadores sepan de los indicadores escogidos
	MEDIOS DE VERIFICACION
	Indicadores Jornada laboral Eficiencia Formulario de Google y respuestas
42% DA + 47% TA	ALIADOS

Tabla 7 Nivel de comunicación descendente desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
TD	1	2%	2%	2%
II	8	13%	13%	15%
DA	24	40%	40%	55%
TA	27	45%	45%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 6 Nivel de Comunicación Descendente desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 45% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA indicar que su jefe inmediato ayuda y a la vez se preocupa por los trabajadores con la idea de alcanzar los objetivos meta que se proponen para cada área en específico; mientras que el 13% refirió que es Indiferente (II) prestar la suficiente atención cuando se realizan reuniones generales entre jefes y subordinados y, un 2 % determinó que están TD y ED en que Water Partners reconozca públicamente a sus trabajadores, es decir que por el momento no forma parte de una de las políticas de la empresa para que los trabajadores cumplan sus objetivos o que a su vez se sientan motivados por sus aportes ante su labor.

Tabla 8 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación descendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRIT.	OBJ.	NECB (metas)	EE
13%	II	(CP)	13% (PE)	0.13
2%	TD	(LP)	2% (ME)	0.15

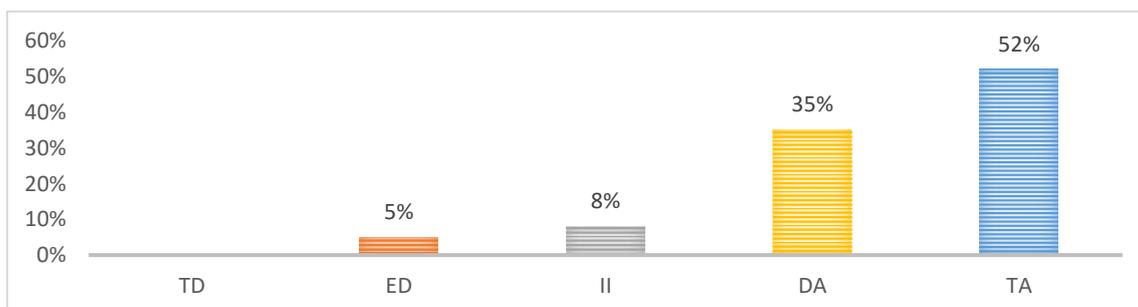
Tabla 9 *Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación descendente desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Es todo lo contrario a la comunicación ascendente, es decir que, fluye desde los supervisores que cumplen el rol de emisores hasta los subordinados que son los receptores ante la información que se proporciona, asumiendo que dichos mensajes con concernientes ante las responsabilidades y funciones que se va a llevar a cabo en la organización (Ramos, et al., 2017).	
13% II	DIALOGAR CON LOS TRABAJADORES PARA CONOCER SUS DIFICULTADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	ACTIVIDADES	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar a las distintas áreas una reunión general con todos, para realizar charlas motivacionales 2. Plasmar un horario específico para realizar esta charla. 3. Analizar los resultados presentados por cada trabajador. 4. Darle seguimiento como forma de ayuda para el cumplimiento de atención o de tareas 	<p>Correo electrónico. Fichas de conversatorio. Horarios proporcionados</p>
13% II + 2% TD	ESTABLECER UNA POLITICA QUE PERMITA EL RECONOCIMIENTO A SUS TRABAJADORES	MEDIOS DE VERIFICACION
	ACTIVIDADES	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Convocar una reunión todos los gerentes de la organización 2. Plasmar una estrategia de motivación para los trabajadores ante el cumplimiento de sus labores 3. Evaluar a los trabajadores según sus funciones 4. Reconocer su esfuerzo y dedicación delante de los demás como ayuda motivacional. 	<p>Sala de reuniones Sistema de evaluaciones para los trabajadores Reconocimiento laboral</p>
40% DA + 45% TA	ALIADOS	

Tabla 10 Nivel de comunicación horizontal desarrollado mediante la comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
ED	3	5%	5%	5%
II	5	8%	8%	13%
DA	21	35%	35%	48%
TA	31	52%	52%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 7 Nivel de Comunicación Horizontal desarrollado mediante la Comunicación Organizacional por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 87% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA el recibir y brindar apoyo hacia los compañeros del entorno laboral cada vez que sea solicitado para mejorar profesionalmente cada uno; mientras que el 8% refirió que es Indiferente (II) contar con el apoyo del jefe inmediato para iniciar con sus actividades del día a día o alguna nueva labor nueva por realizar y, un 5 % determinó que están TD y ED que las actividades que suelen demandar mucho tiempo deben ser delegadas al personal que cuenta con mayor tiempo en la empresa, los encargados de las áreas suelen mostrar apoyo y ayuda ya sea al personal nuevo como al que tiene mayor tiempo, con la idea que todos tengan la misma información y aprendan.

Tabla 11 Interpretación de los componentes de las brechas de la comunicación horizontal desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRIT.	OBJ.	NECB (metas)	EE
8%	II	(CP)	8% (PE)	0.08
5%	ED	(MP)	5% (RE)	0.13

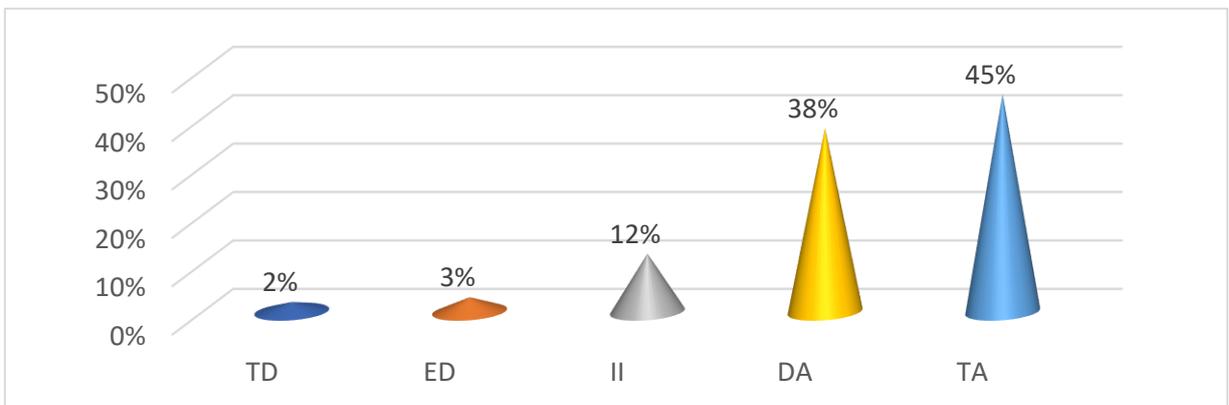
Tabla 12 *Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación horizontal desarrollado mediante comunicación organizacional de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	El tipo de comunicación que se maneja es directo entre todos los trabajadores y se vincula con la formación entre grupos, debido a que existen diversas actividades que implican la participación de cada uno de ellos; es por lo que se requiere cierta relación comunicativa e integración para lograr el objetivo estratégico como mejora en la organización (Ramos, et al., 2017).	
APOYAR A LOS TRABAJADORES CON EL INICIO DE SUS ACTIVIDADES SEGÚN SE REQUIERA		
8% II	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El jefe inmediato debe comunicarse con sus trabajadores para mostrar su apoyo en lo que se requiera 2. Conocer sus labores o funciones a realizar en el día 3. Indicarle que de requerir apoyo, podrá contar con su jefe 	Llamadas telefónicas Constante comunicación
ESTABLECER FUNCIONES ESPECIFICAS PARA CADA PERSONAL		
8% II + 5% ED	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las funciones que realiza cada trabajador 2. Plasmar sus actividades primordiales para cumplir con su labor 3. Mostrar ayuda y enseñar al personal nuevo para distribuir actividades 4. Dar seguimiento al cumplimiento de estas actividades 	Revisión de contratos con sus actividades Evaluación de actividades según se requiera
35% DA + 52% TA	ALIADOS	

Tabla 13 Nivel de Trabajo Remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
TD	6	2%	2%	2%
ED	8	3%	3%	5%
II	28	12%	12%	17%
DA	90	38%	38%	55%
TA	108	45%	45%	100%
TOTAL	240	100%	100%	

Figura 8 Nivel de Trabajo Remoto desarrollado por la empresa Water Partners, Lima,



2023

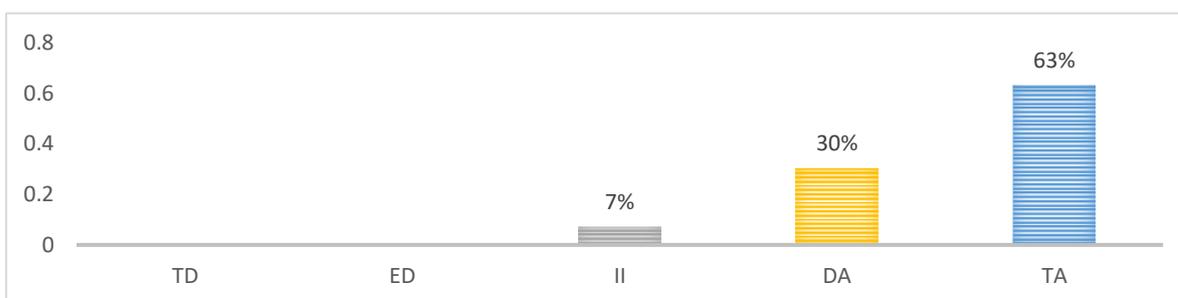
Interpretación

El 83% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA el uso de diversas plataformas o medios de comunicación han ayudado a desempeñar las tareas establecidas por la empresa en la modalidad remota, cumpliendo las expectativas previstas; mientras que el 12% refirió que es Indiferente (II) que la empresa haya permitido la continuidad laboral a los trabajadores con la idea de cumplir las experiencias profesionales y, un 5 % determinó que están TD y ED que canales de distribución de información formal o informal permiten establecer o desarrollar un seguimiento continuo para el cumplimiento de labores

Tabla 14 Nivel de comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
II	4	7%	7%	7%
DA	18	30%	30%	37%
TA	38	63%	63%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 9 Nivel de comunicación remota desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 93% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA que el uso de diversos medios y plataformas digitales ayudan a proporcionar la comunicación efectiva a través de la virtualidad que la empresa accedió a laborar a través de esta modalidad después de la crisis de la pandemia; mientras que el 7% refirió que es Indiferente (II) respecto a las tareas que se asignan a cada trabajador han sido o no lo suficientemente claras para lograr alcanzar los objetivos que se proponen en las áreas diversas. Concluyendo que, ninguno de los colaboradores ha determinado estar TD y ED con la comunicación en las actividades remotas no sean eficaces o que presenten alguna complicación con ello, al contrario, esta modalidad es constante y ayuda a realizar sus actividades más a gusto.

Tabla 15 Interpretación de los componentes de las brechas de comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRITERIO	OBJ.	NECB (metas)	EV. ESP.
7%	II	(CP)	7% (PE)	0.07

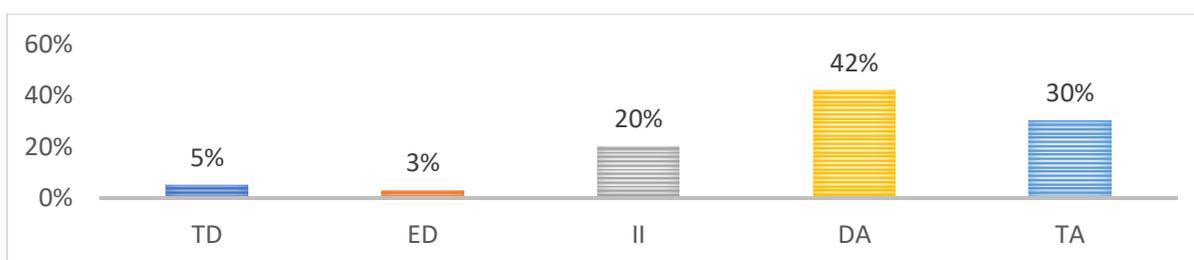
Tabla 16 Objetivos y estrategias generadas a favor de la comunicación remota desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Hernández (2020), menciona que a inicios de la pandemia, las organizaciones han tenido que optar por las reuniones virtuales y trabajar vía remoto, pero la idea de esta modalidad es que los trabajadores cumplan con sus funciones , sin embargo la comunicación también ha tenido que realizar sus cambios para que dichos empresarios se adecúen a la no presencialidad; la comunicación remota es con la finalidad de interactuar entre empleados y clientes para una mayor información en la venta o el proceso a gestionar.	
	ESTABLECER ACTIVIDADES O FUNCIONES CLARAS A TRAVÉS DE SUS CONTRATOS PARA LOS TRABAJADORES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
7%	1. Presentar sus contratos laborales	
II	2. Establecer sus funciones	Evaluación de funciones
	3. Establecer metas de cumplimiento	Programa de cumplimiento de actividades
	4. Realizar seguimiento a los trabajadores	
30% DA + 63% TA	ALIADOS	

Tabla 17 Nivel de productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
TD	3	5%	5%	5%
ED	2	3%	3%	8%
II	12	20%	20%	28%
DA	25	42%	42%	70%
TA	18	30%	30%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 10 Nivel de productividad desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 72% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA que trabajar en la modalidad remota ha ayudado a cada uno de ellos a ser más responsable sin tener la necesidad de que los supervisen a cada instante o presenten algún reporte hacia el jefe inmediato; mientras que el 20% determinó que es Indiferente (II) el hecho que la organización entrene o capacite al personal ante el buen uso y manejo de las tecnologías y herramientas digitales al momento de realizar la labor remota; y, un 8% están TD y ED refirió que Water Partners cuenta con un sistema de evaluación con la finalidad de determinar si los trabajadores cumplen o no con sus labores, es decir, la empresa no cuenta con esa herramienta que ayude a determinar o indicar el rendimiento de cada subordinado.

Tabla 18 Interpretación de los componentes de las brechas de productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRITERIO	OBJ	NECB (metas)	EV. ESP.
20%	II	(CP)	20% (PE)	0.20
3%	ED	(MP)	3% (RE)	0.23
5%	TD	(LP)	5% (ME)	0.28

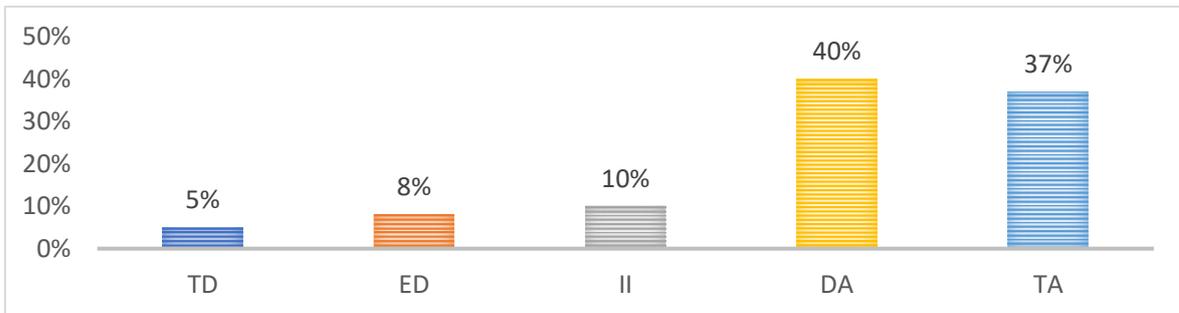
Tabla 19 *Objetivos y estrategias generadas a favor de la productividad desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO										
100%	Travieso (2021), indica que la productividad se define como un elemento que ayuda al crecimiento económico empresarial, además, es fundamental para cumplir los objetivos tanto personales como laborales.										
ESTABLECER CAPACITACIONES AL PERSONAL ANTE UN BUEN MANEJO DE LAS COMUNICACIONES TECNOLOGICAS EN SUS LABORES REMOTAS.											
20% II	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Investigar cursos de capacitación sobre el tema para un buen manejo</td> <td>Información de cursos sobre plataformas digitales</td> </tr> <tr> <td>2. Seleccionar fecha, tiempo y medio de capacitación al personal</td> <td>Correo electrónico</td> </tr> <tr> <td>3. Indicar al personal a cargo sobre la capacitación</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Realizar seguimiento de las capacitaciones</td> <td>Indicadores</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	1. Investigar cursos de capacitación sobre el tema para un buen manejo	Información de cursos sobre plataformas digitales	2. Seleccionar fecha, tiempo y medio de capacitación al personal	Correo electrónico	3. Indicar al personal a cargo sobre la capacitación		4. Realizar seguimiento de las capacitaciones	Indicadores
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION										
1. Investigar cursos de capacitación sobre el tema para un buen manejo	Información de cursos sobre plataformas digitales										
2. Seleccionar fecha, tiempo y medio de capacitación al personal	Correo electrónico										
3. Indicar al personal a cargo sobre la capacitación											
4. Realizar seguimiento de las capacitaciones	Indicadores										
EVALUAR A LOS TRABAJADORES SEGÚN SUS FUNCIONES A REALIZAR											
20% II + 3% ED	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Establecer indicadores para evaluar a los trabajadores</td> <td>Indicadores de evaluación</td> </tr> <tr> <td>2. Evaluar la productividad de cada uno</td> <td>Medir la productividad</td> </tr> <tr> <td>3. Evaluar el desempeño que realicen</td> <td>Medir el desempeño</td> </tr> <tr> <td>4. Realizar reuniones con los trabajadores para reforzar sus labores</td> <td>Conversatorio</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	1. Establecer indicadores para evaluar a los trabajadores	Indicadores de evaluación	2. Evaluar la productividad de cada uno	Medir la productividad	3. Evaluar el desempeño que realicen	Medir el desempeño	4. Realizar reuniones con los trabajadores para reforzar sus labores	Conversatorio
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION										
1. Establecer indicadores para evaluar a los trabajadores	Indicadores de evaluación										
2. Evaluar la productividad de cada uno	Medir la productividad										
3. Evaluar el desempeño que realicen	Medir el desempeño										
4. Realizar reuniones con los trabajadores para reforzar sus labores	Conversatorio										
20% II + 3% ED + 5% TD	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">ACTIVIDADES</th> <th style="width: 50%;">MEDIOS DE VERIFICACION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Verificar que trabajadores requieren apoyo de cumplimiento</td> <td>Informe del desempeño de los trabajadores</td> </tr> <tr> <td>2. Comunicarse con los trabajadores</td> <td>Face to face</td> </tr> <tr> <td>3. Brindar Feedback</td> <td>Coaching</td> </tr> </tbody> </table>	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION	1. Verificar que trabajadores requieren apoyo de cumplimiento	Informe del desempeño de los trabajadores	2. Comunicarse con los trabajadores	Face to face	3. Brindar Feedback	Coaching		
ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION										
1. Verificar que trabajadores requieren apoyo de cumplimiento	Informe del desempeño de los trabajadores										
2. Comunicarse con los trabajadores	Face to face										
3. Brindar Feedback	Coaching										
42% DA + 30% TA	ALIADOS										

Tabla 20 Nivel de tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
TD	3	5%	5%	5%
ED	5	8%	8%	13%
II	6	10%	10%	23%
DA	24	40%	40%	63%
TA	22	37%	37%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 11 Nivel de tecnología desarrollado mediante el Trabajo Remoto por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 77% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA que la empresa le brinda a sus trabajadores equipos de trabajo de alta gama tecnológica, con la finalidad de cumplir y desarrollar el trabajo desde su domicilio; mientras que el 13% determinó que están TD y ED que los canales de comunicación ya sea de manera formal o informal (WhatsApp, Correo electrónico, vía telefónica, etc.), va a permitir el desarrollo que el empleador le dé seguimiento al empleado cuando trabaja desde su casa; y, un 10% refirió que es Indiferente (II) que además de su salario se proporcione una subvención económica por el servicio del uso de internet del trabajo que se realiza en su domicilio.

Tabla 21 Interpretación de los componentes de las brechas de tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRITERIO	OBJ.	NECB (metas)	EV. ESP.
10%	II	(CP)	10% (PE)	0.10
8%	ED	(MP)	8% (RE)	0.18
5%	TD	(LP)	5% (ME)	0.23

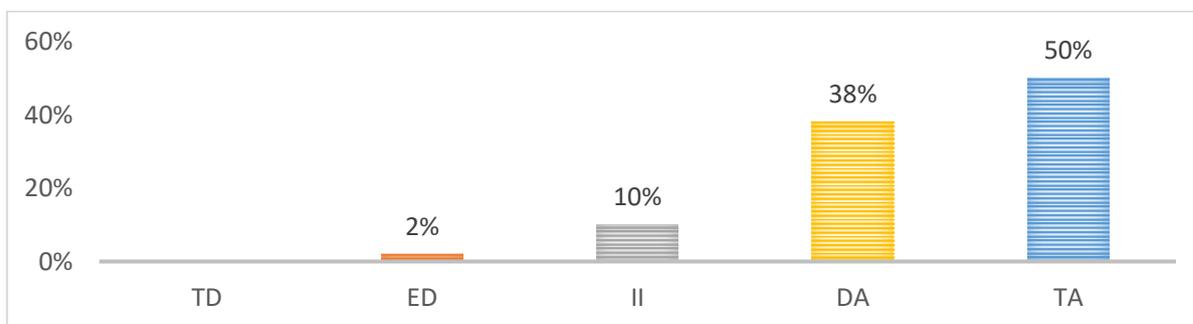
Tabla 22 *Objetivos y estrategias generadas a favor de la tecnología desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	La tecnología es definida como un conjunto de herramientas como parte de un medio eficiente mediante prácticas instrumentales con la finalidad de la fabricación. Desde hace muchos años la tecnología está constituida por 4 elementos, tales como: materia, forma, fin y acción eficiente (CEPAL, 2021).	
IMPLEMENTAR UN APOYO DE SUBVENCIÓN ECONOMICA QUE JUSTIFIQUE EL SERVICIO TECNOLÓGICO A UTILIZAR EN SU LABOR REMOTA.		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
10% II	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con los jefes inmediatos sobre posible propuesta. 2. Coordinar monto de subvención. 3. Aprobar la propuesta. 4. Informar a los trabajadores 	<p>Sala de reuniones</p> <p>Informe de montos para subvención</p> <p>Correo electrónico</p>
COORDINAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UN MEJOR DESARROLLO LABORAL		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
10% II + 8% ED	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conversar con todo el personal y obtener ideas de comunicación. 2. Tomar una decisión 3. Utilizar dichos canales para un mejor desarrollo 	<p>Zoom</p> <p>Informe de propuestas sobre los canales de comunicación</p>
ESTABLECER APLICATIVOS QUE PERMITAN EL BUEN MANEJO DE LAS COMPUTADORAS EN SUS LABORES REMOTAS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
10% II + 8% ED + 5% TD	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar propuestas de aplicativos a utilizar 2. Optar por una de ellas 3. Instalar aplicativo en las computadoras de los trabajadores. 4. Informar a los trabajadores 	<p>Informe de aplicativos</p> <p>Instalación de aplicativos</p> <p>Reuniones</p>
40% DA + 37% TA	ALIADOS	

Tabla 23 Nivel de relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

	Frec.	%	% Val	% Acum.
ED	1	2%	2%	2%
II	6	10%	10%	12%
DA	23	38%	38%	50%
TA	30	50%	50%	100%
TOTAL	60	100%	100%	

Figura 12 Nivel de relaciones de trabajo desarrollado mediante el Trabajo Remoto desarrollado por la empresa Water Partners, Lima, 2023



Interpretación

El 88% de los trabajadores encuestados manifestaron que se encuentran DA y TA que el hecho de proporcionarle continuidad de sus labores, es decir, un trabajo estable ha logrado que cada uno cumpla sus expectativas profesionales, adicional a ello la experiencia que están adquiriendo cada uno de ellos les servirá para mejorar profesionalmente; mientras que el 10% determinó que es Indiferente (II) cumplir con el horario pactado por la empresa porque de cierta forma cada uno cumple con sus responsabilidades según el tiempo que se requiera; y, un 2% están TD y ED refirió que los trabajadores busquen o necesiten un esparcimiento virtual a pesar de estar laborando en la modalidad remota.

Tabla 24 Interpretación de los componentes de las brechas de relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023

%	CRITERIO	OBJ.	NECB (metas)	EV. ESP.
10%	II	(CP)	10% (PE)	0.10
2%	ED	(MP)	2% (RE)	0.12

Tabla 25 *Objetivos y estrategias generadas a favor de las relaciones de trabajo desarrollado mediante el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2023*

PORCENTAJE	CONCEPTO	
100%	Molina (2020), hace mención que las relaciones laborales son aquellas que se rigen por un contrato lo cual los vincula, tanto al empleado como al empleador; esto ayuda a tener entrada a la tecnología y a avanzar constantemente mediante cambios y nuevos descubrimientos.	
10% II	PROPONER A LA ORGANIZACIÓN QUE SE ESTABLEZCAN HORARIOS FLEXIBLES DE ENTRADA Y SALIDA, PERO CUMPLIENDO LA JORNADA LABORAL	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Elaborar una propuesta con el fin de establecer los horarios de entrada y salida flexible 2. Enviar la propuesta a los jefes inmediatos 3. Revisar si la propuesta ha sido aceptada o no	Informe de la propuesta realizada Solicitud enviada por correo electrónico Respuesta sobre la propuesta
10% II + 2% ED	PROPONER UN ESPARCIMIENTO LABORAL DENTRO DE SUS ACTIVIDADES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Realizar un informe con la propuesta planteada 2. Derivar a la persona encargada de la toma de decisiones 3. Esperar la respuesta	Informe de la propuesta realizada Solicitud enviada por correo electrónico Respuesta sobre la propuesta
38% DA + 50% TA	ALIADOS	

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

H_1 : Existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

La correlación de Spearman se puede relacionar al baremo de coeficiente; sin embargo, se debe tener en cuenta los datos que fueron presentados por Mondragón en el año 2014 (Ver Anexo Tabla 31).

Significancia de tabla = 0,05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión:

De presentarse la Significancia Bilateral < 0.05, se procede a rechazar H_0 y se acepta la H_1

En el caso que la Significancia Bilateral > 0.05, se procede a rechazar H_1 y se acepta H_0

Tabla 26 Correlación entre las variables Comunicación Organizacional y Trabajo Remoto

		V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	V2_TRABAJO_ REMOTO
V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_TRABAJO_ REMOTO	Rho de Spearman	0.642 **	—
	gl	18	—
	valor p	0.002	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Interpretación:

Según se observa en la Tabla 24, existe una relación directa entre las variables del objeto de estudio en la empresa Water Partners, ubicada en Lima, en el año 2022; se muestra un nivel de significancia de 0.002, lo cual es menor a 0.05; es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1). La correlación de Rho de Spearman de la comunicación organizacional y el trabajo remoto es de 0,642; por lo tanto, según menciona Mondragón es que, si existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

H_1 : Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

Tabla 27 Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Comunicación Remota

		V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	V2_D1_COMUNICACIÓN_ REMOTA
V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D1_COMUNICACIÓN_ REMOTA	Rho de Spearman	0.391	—
	gl	18	—
	valor p	0.089	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Interpretación:

La variable 1 no muestra relación directa con la dimensión 1 (Comunicación Remota) en la empresa Water Partners, Lima, 2022, debido a que se muestra un nivel de significancia de $0.089 > 0.05$; es decir, se acepta la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se asume que no existe relación directa entre la comunicación organizacional y la comunicación remota, negando

así la hipótesis alterna (H_1); según se muestra en la correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 y la dimensión 1 (Ver Tabla 25) es de 0,391; por lo tanto, existe una correlación positiva baja.

Prueba de hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

H_1 : Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

Tabla 28 Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Productividad

Matriz de Correlaciones

		V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	V2_D2_PRODUCTIVIDAD
V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D2_PRODUCTIVIDAD	Rho de Spearman	0.554 *	—
	gl	18	—
	valor p	0.011	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Interpretación:

La variable 1 Comunicación Organizacional muestra una relación directa con la dimensión 2 Productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022, debido a que se muestra un nivel de significancia de $0,011 < 0,05$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se asume que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la productividad, aceptando así la hipótesis alterna (H_1); según se muestra en la correlación

de Rho de Spearman entre la variable 1 y la dimensión 2 (Ver Tabla 26) es de 0,554; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

H_1 : Existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

Tabla 29 Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Tecnología

		V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	V2_D3_TECNOLOGÍA
V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D3_TECNOLOGÍA	Rho de Spearman	0.690 ***	—
	gl	18	—
	valor p	< .001	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Interpretación:

La variable 1 Comunicación Organizacional tiene relación directa con la dimensión 3 Tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022, debido a que se muestra un nivel de significancia de $0,001 < 0.05$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se asume que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la tecnología, aceptando así la hipótesis alterna (H_1); según se muestra en la correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 y la dimensión 3 (Ver Tabla 27) es de 0,690; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

H_1 : Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

Tabla 30 Correlación entre la variable Comunicación Organizacional y la dimensión Relaciones de trabajo

		V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	V2_D4_RELACIONES_ TRABAJO
V1_COMUNICACIÓN_ ORGANIZACIONAL	Rho de Spearman	—	
	gl	—	
	valor p	—	
V2_D4_RELACIONES_ TRABAJO	Rho de Spearman	0.541 *	—
	gl	18	—
	valor p	0.014	—

Nota. * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Interpretación:

La variable 1 Comunicación Organizacional muestra una relación directa con la dimensión 4 relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022, debido a que se muestra un nivel de significancia de $0,014 < 0.05$, es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto se asume que existe relación directa entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo, aceptando así la hipótesis alterna (H_1); según se muestra en la correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 y la dimensión 3 (Ver Tabla 28) es de 0,541; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

Primera

Según los análisis realizados para la hipótesis general, se presenta una relación directa entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022, en el cual obtuvo el propósito de determinar la influencia entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022. Mediante la prueba de Rho de Spearman se adquirió un nivel de significancia de 0,002, lo cual se muestra ser menor que el nivel comúnmente aceptable de 0,05, por lo que, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación que se presenta entre ambas variables es de 0.642 por tal motivo se indica que es un tipo de relación positiva moderada. Ante lo mencionado, se acepta la hipótesis de investigación presentada, en el cual se indica que si existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022, por lo que el objetivo general queda demostrado totalmente. Los resultados en esta investigación son similares a los que obtuvo Rodríguez & Pablo (2020), en su tesis se diseñó el propósito de evaluar la relación entre el trabajo remoto y la comunicación organizacional en compañías ubicadas en la ciudad de Bogotá; obtuvieron un coeficiente de 0.745, concluyeron que si existe relación entre estas variables seleccionadas para la investigación. Por otro lado, Dávila & Tintaya (2021) plantearon determinar la relación entre la comunicación y el trabajo remoto en los colaboradores de la organización Gestores de servicios comerciales, realizaron la técnica de la encuesta a 30 trabajadores. Obteniendo como resultado que dichas variables presentan una relación directa, la correlación que se alcanzó fue de 0.000, es decir menor que el coeficiente de Rho de Spearman $p < 0.05$, mostrando así que las variables son dependientes una de la otra. Por estas razones presentadas se concluye que, existe relación entre estas variables, por lo que generar e implementar un mejor desempeño en las labores remotas permitirá y aumentará el nivel de comunicación en las empresas; evidente va a ayudar a mejorar la productividad y la motivación al trabajador porque tiene la posibilidad de laborar de manera remota y cumplir con su trabajo. **La teoría de la información** que fue establecida por Shannon y Weaver, señalada por Layus (2020); el cual se enfocaba en aplicar la técnica correcta para que la comunicación existente se diversifique eficazmente, considerando que sería un proceso secuencial; es decir, desde la persona que tiene la información correcta hasta la persona que debería saber sobre ello para mantenerse al tanto de las especificaciones sobre sus labores o demás, toda información laboral tiene que ser

distribuida para todos, para que así se trabaje de manera más eficaz. Se considera al trabajo remoto como una nueva modalidad en la cual los trabajadores desarrollan todas sus labores fuera del lugar de trabajo, haciendo uso de implementos tecnológicos bajo un nuevo enfoque para desarrollar sus actividades y lograr el cumplimiento de esta (Zamora, 2020). Uno de los objetivos que la organización debe realizar es implementar un plan de capacitación para sus trabajadores, mejorando el uso de plataformas digitales.

Segunda

Respecto a la hipótesis específica 1 presentada en la investigación se determinó que no existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación Remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022, en el cual se obtuvo como objetivo determinar la influencia entre la comunicación organizacional y la comunicación Remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022. A través de la prueba de Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,089, lo cual se muestra ser mayor que la estimación aceptable de 0,05, es decir, se acepta la hipótesis nula. Ante lo mencionado, se rechaza la hipótesis de la investigación presentada, en el cual se indica que no existe relación entre la comunicación organizacional y la Comunicación Remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022, por lo que el primer objetivo específico queda demostrado estadísticamente.

Según Pérez y Rojas optaron como objetivo conocer el valor de los trabajadores ante la comunicación interna en el trabajo remoto ante la pandemia del covid-19, utilizaron 2 técnicas, las cuales fueron a través de grupos focales y encuestas con un total de 36 participantes. Finalmente concluyeron que los participantes se sienten con la libertad de expresar sus necesidades y expectativas a través de los diversos canales de comunicación existentes durante las labores remotas. Coincidiendo con la conclusión de Pérez y Rojas es que la comunicación debe ser fluida aun así cuando las labores sean de manera remota, de esa forma permite el cumplimiento de las actividades y desarrollo de las metas planteadas por la organización. **La teoría del juego** ha sido aplicada a distintas organizaciones que han empezado a laborar de manera remota pero, a su vez logren mantenerse operativas en el mercado, es necesario que los trabajadores como empleadores realicen un modelo a seguir con la idea de mejorar y mantenerse estable durante y después del proceso. La comunicación remota es considerada como aquella que refleja toda organización a través de los mensajes proporcionados con claridad promoviendo conductas de manera positiva, orientando el manejo correcto de la empresa (Mena, 2019). Como parte de propuesta que la organización debe tener en cuenta es desarrollar una comunicación clara y efectiva ante las labores y funciones de los

trabajadores para que ello logren cumplir con sus actividades y metas diseñadas para la empresa

Tercera

Respecto a la hipótesis específica 2 diseñada en esta investigación se determinó que si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022, en el cual se obtuvo como objetivo determinar la influencia entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022. A través de la prueba de Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,011, lo cual se muestra ser menor que la estimación aceptable de 0,05, es decir, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación que se presenta entre ambas variables es de 0.554 por tal motivo se indica que es un tipo de relación positiva moderada. Ante lo mencionado, se acepta la hipótesis específica 2 presentada en la investigación, en el cual se indica que si existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022, por lo que el objetivo específico queda demostrado totalmente. Según Gómez & Guarniz (2019) plantearon como objetivo analizar la comunicación organizacional y la productividad en una Institución Educativa llamado Mi Buen Pastor ubicado en Chimbote, utilizaron la técnica de la encuesta a 22 colaboradores. De los resultados que obtuvieron, mencionan que si hay relación entre la comunicación organizacional y la productividad laboral, por lo que concluyó que los trabajadores presentan un nivel muy bueno entre los directivos, de forma interna como externa; además de tener en cuenta que la productividad ha mejorado respecto a la eficiencia, eficacia y adaptabilidad que los mismos colaboradores han presentado durante su jornada. Se concuerda con la perspectiva del autor, mostrando así que la comunicación organizacional permite un mejor desempeño o productividad en este caso; se asume que ambas variables tienen relación y mientras que la comunicación se presente más fluida y agradable, los trabajadores mostraran mejor entusiasmo. Ladino (2017), menciona que **la teoría de los sistemas** es desarrollada por Von Bertalanffy; esta teoría permite estudiar el comportamiento organizacional y el papel que presenta la comunicación; se centra sobre todo en los procesos comunicativos ante diversos escenarios como parte de integración para aumentar las relaciones interpersonales entre los mismos trabajadores. La productividad es definida como una manera de utilizar diversos factores de producción para optimizar los recursos que se utilizan en el proceso de la producción, ayuda a competitividad en el mercado (Ramírez et al., 2021). Como aporte de mejora que sugeriría sería implementar un sistema evaluación que permita medir la productividad entre los

trabajadores.

Cuarta

Respecto a la hipótesis específica 3 presentada en la investigación se determinó que si existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022, en el cual se obtuvo como objetivo determinar la influencia entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022. A través de la prueba de Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,001, lo cual se muestra ser menor que la estimación aceptable de 0,05, es decir, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación que se presenta entre ambas variables es de 0.690 por tal motivo se indica que es un tipo de relación positiva moderada. Ante lo mencionado, se acepta la hipótesis específica 3 presentada en la investigación, en el cual se indica que si existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022, por lo que el objetivo específico queda demostrado totalmente. Medina & Parra (2018) presentaron un objetivo el cual fue identificar las herramientas tecnológicas que permitan una buena comunicación en la organización, se realizó la técnica de la encuesta a 10 individuos que pertenecían a las edades entre 23 y 40 años. Concluyen que si existen herramientas tecnológicas para enlazar una buena comunicación generando experiencias de reclutamiento, distribución, comunicación, aplicación de procesos y capacitaciones. Se concluye que la tecnología ha permitido que la comunicación organización fluya de manera persuasiva con la idea de mejorar las labores de los trabajadores y que a su vez se sientan a gusto con sus actividades a desarrollar. **La teoría de la innovación** desarrollada por Ruppel y Harrington mencionando que las organizaciones que apuestan por opciones nuevas que permitan una mejor disponibilidad como por ejemplo el trabajo remoto, porque permite construir y asimilar diversos procesos ante un nuevo sistema pero que poco a poco se va asimilando según el transcurso del tiempo. La tecnología es definida como un conjunto de diversas herramientas que permite la eficiencia a través de prácticas instrumentales (CEPAL, 2021). Como aporte estratégico sería implementar una capacitación a los trabajadores que permita diseñar un mejor enfoque ante los medio formales e informales de comunicación para que puedan informar sobre sus actividades con la idea de medir y mejorar su productividad.

Quinta

Respecto a la hipótesis específica 4 presentada en la investigación se determinó que si existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022, en el cual se obtuvo como objetivo determinar la influencia entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022. A través de la prueba de Rho de Spearman se expresó un nivel de significancia de 0,014, lo cual se muestra ser menor que la estimación aceptable de 0,05, es decir, se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, la correlación que se presenta entre ambas variables es de 0.541 por tal motivo se indica que es un tipo de relación positiva moderada. Ante lo mencionado, se acepta la hipótesis general presentada en la investigación, en el cual se indica que si existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022, por lo que el objetivo específico queda demostrado totalmente. Según Reyes & Ayarza (2018), presentan como objetivo determinar la influencia entre la comunicación organizacional y el clima en la organización ante los operarios de la empresa Industrias San Miguel, 2017. Utilizaron la técnica de la encuesta a través de la escala de Likert para 154 trabajadores con 19 ítems, logrando un resultado óptimo la cual es que existe una relación favorable entre ambas variables. Esta investigación coincide con el de Reyes y Ayarza, lo cual se concluye que las relaciones de trabajo ayudan o se relaciona significativamente con la comunicación organizacional, ello beneficia a que los trabajadores logren sentirse cómodos en su estadía laborando y la experiencia sea enriquecedora. **La teoría de las Relaciones Humanas** presentada por Elton Mayo, se dice que en una organización lo más fundamental debe ser el capital humano, se le debe priorizar su bienestar como parte de mejora ante su desempeño y no simplemente utilizarlos como una máquina que se encarga de trabajar y trabajar (Rosales, 2019). La relación de trabajo es definida como un vínculo existente entre el empleador y el empleado en el ámbito de la misma organización, que permite monitorear las diversas actividades establecidas (Cabeza, 2018). Como aporte a la organización sería implementar un lugar de esparcimiento para los trabajadores que permita un mejor desempeño sin la necesidad del aburrimiento y agotamiento laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se estableció que existe relación positiva de 64.2% ($p\text{-valor} < 0,05$) entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto, es considerado como positiva y moderada en la empresa Water Partners ubicada en Lima durante el periodo 2022. De tal manera, la correlación presentada queda demostrado que el nivel de comunicación en la organización aumentará en las labores remotas, con la idea de aumentar la productividad y motivar al mismo personal.

Segunda

Se determinó estadísticamente que $p\text{-valor} > 0.05$, lo cual no presentó relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota en la empresa Water Partners localizada en Lima en el periodo 2022.

Tercera

Se delimitó que existe relación de 0.554 que denota positiva correlación entre la comunicación organizacional y la productividad en la organización Water Partners, ubicada en Lima en el periodo 2022. Esta correlación determinó que mientras la comunicación en la empresa se muestre de manera fluida y eficiente, existirá mayor productividad, esto permitiría el cumplimiento de las metas propuestas para el éxito.

Cuarta

Se comprobó que existe relación de 0.690 que denota positiva correlación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la organización Water Partners, ubicada en Lima en el periodo 2022. Del mismo modo, existe esta correlación debido a los grandes cambios tecnológicos que ha tenido que sobrellevar la organización con la idea de permanecer en el mercado.

Quinta

Se fijó que existe relación de 0.541 que denota positiva correlación entre la comunicación organizacional y las relaciones de trabajo en la organización Water Partners, ubicada en Lima en el periodo 2022.

VII. RECOMENDACIONES

A continuación, se plantearon las siguientes recomendaciones, con la finalidad que la empresa Water Partners pueda emplearlas:

Primera

Se recomienda a los gerentes de la organización, ampliar sus políticas y que una de ellas sea brindarle reconocimiento de forma pública a sus trabajadores que cumplan con los objetivos o las metas planteadas, con la finalidad que esta persona sienta gratitud y que se valore el desempeño que está mostrando en el día a día, ayudando a la organización a mejorar en el mercado y permita su estabilidad.

Segunda

Se recomienda a los jefes, asignar a cada trabajador sus funciones de forma clara y precisa para que ellos puedan cumplir con sus labores, de esa forma no existiría el agotamiento laboral o realizar doble función, la eficiencia y eficacia abordaría en la organización y no existirían los retrasos en cada trabajador.

Tercera

Se recomienda plantear una serie de indicadores que permita medir el cumplimiento de cada trabajador y organizarse para conocer a quienes reforzar sus funciones o en todo caso realizar un seguimiento a su desempeño para que pueda cumplir los objetivos o metas presentadas.

Cuarta

Se recomienda a los gerentes plantear la idea de subvencionar parcialmente el gasto del servicio del internet ante aquellos trabajadores que laboran de forma remota, permitiría mayor conectividad de forma segura y rápida.

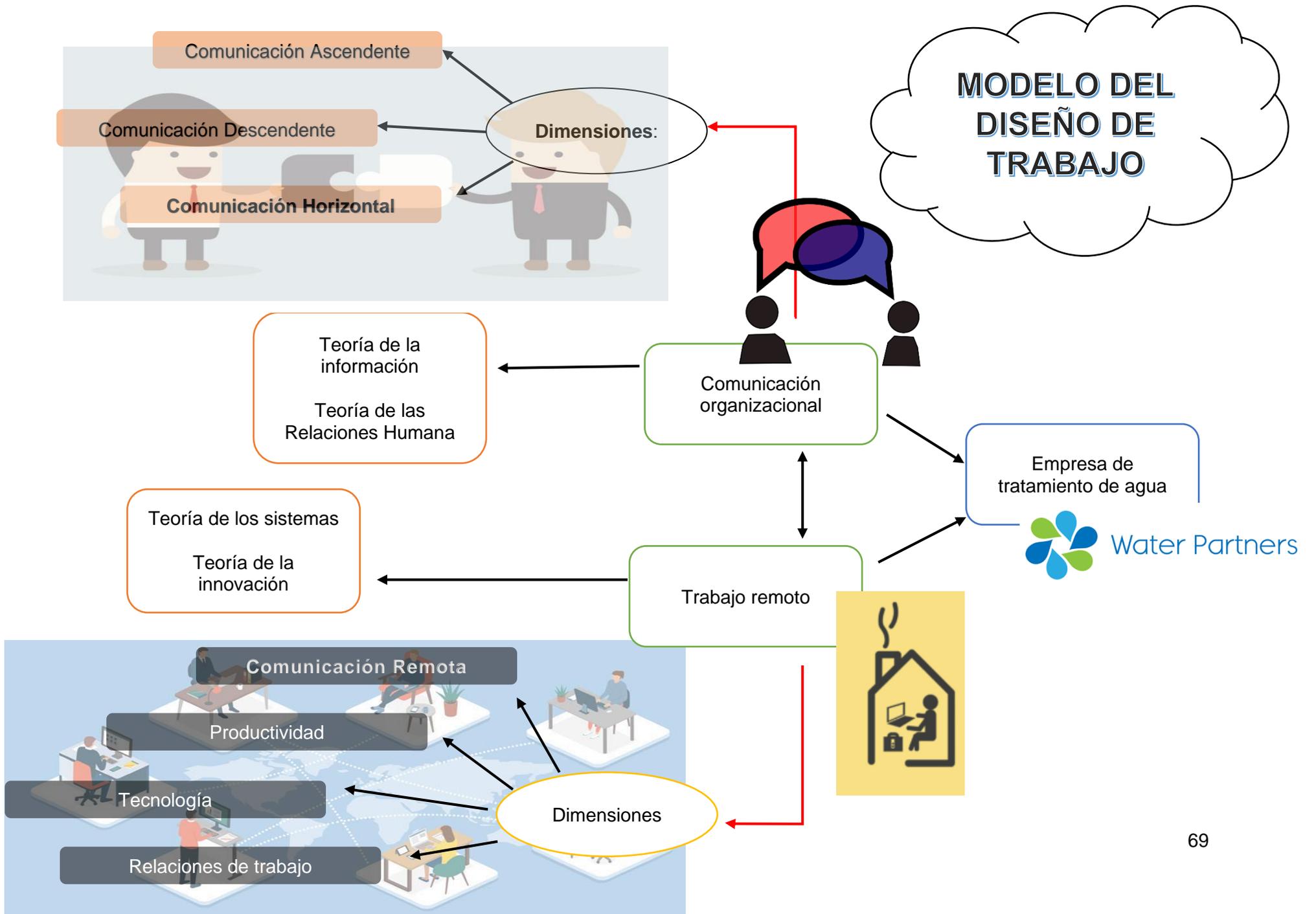
Quinta

Se recomienda a los trabajadores, realizar actividades integradoras que permitan un mejor desenvolvimiento entre todos los compañeros de trabajo, así la comunicación sería más fluida y permitiría el cumplimiento de sus labores, la integración entre cada uno de ellos ayudaría a mejorar la productividad y de esa forma todos trabajarían con un mismo fin.

VIII. PROPUESTA

La propuesta que se planteó a la empresa se realizó con el objetivo de implementar la comunicación organizacional efectiva para una mejor ejecución de procesos ante las áreas; además de, mejorar el sistema de trabajo remoto promoviendo la motivación al personal en la empresa Water Partners, Lima, 2022. Debido a que se identificó diversos problemas y dificultades para realizar una buena labor sin la necesidad de repetir los procedimientos para que se obtenga un resultado óptimo. Se presentan distintas dimensiones para cada variable con la finalidad de cumplir el objetivo que se plasmó, asimismo, se incluyeron teorías y enfoques conceptuales que permitieron el sustento de la investigación, a su vez, se propusieron actividades con una idea estratégica para solucionar el problema de enfoque.

Se obtuvieron resultados en la investigación que permitió comprobar que el 36% de los trabajadores opinaron que la organización debe contar con un programa de indicadores que permita un mejor clima laboral y desempeño entre distintas áreas, es por ello que se propusieron distintas actividades que permita la implementación de mejora en el desarrollo de cada área.



REFERENCIAS

- Amayo, M. & Franco, L. (2022). *El rol de la comunicación interna en la generación de compromiso durante la nueva realidad del trabajo remoto en personal administrativo de Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú. Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/659909/Amayo_BM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis*. Guía para la elaboración. Perú.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú.
- Ávalos, B. (2019). Jornada laboral: importancia y aspectos críticos de su regulación. THEMIS-Revista de Derecho.
- Bautista, R., Cienfuegos, R. & David, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Universidad Peruana Unión. Perú. Valor Agregado.
- Bozas, V., Sánchez, J., Domínguez, J., Quezada, Z. & Valencia, J. (2021). Comunicación organizacional en las empresas del sur de Veracruz en tiempos de COVID-19. Coordinación Universitaria de Observatorios. Universidad Veracruzana Licencia. Recuperada de: <https://uvserva.uv.mx/index.php/Uvserva/article/view/2801/4738>
- Calderón, K. & Silva, A. (2017). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. Convicciones. Colombia.
- Casafranca, A., Correa, C., Medina, D., Moane, I. & Quispe, C. (2020). La Junta: Proyecto de Comunicación para el Desarrollo sobre espacios de comunicación interpersonal durante el trabajo remoto con Grupo Avatar PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de:

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17140/CAS_AFRANCA%20PLANAS_CORREA%20MART%c3%8dNEZ_MEDINA%20BELLO_MOANE%20PICASSO_QUISPE%20JACHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, A., Díaz, P. & Torres, J. (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del trabajo remoto durante la crisis de la COVID-19. Revista de Comunicación de la SEECI. Universidad de Málaga. España

Cuello, R., Cienfuegoa, R. & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Universidad Peruana Unión. Lima. Valor Agregado.

Flores, O. (2018). La comunicación organizacional en la prevención de riesgos laborales. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46445/1/T39587.pdf>

Federación de Aseguradores Colombianos (2020). Guía de buenas prácticas de trabajo remoto para el sector asegurador. Colombia. Recuperado de: https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2020/07/20200710-Guia-Trabajo-Remoto_final.pdf

Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. Espíritu Emprendedor TES 2020. v. 4. Recuperado de: <https://www.espirituemprededort.es.com/index.php/revista/article/view/207>

Flores, D. (2020). Comunicación en Apps Móviles: Email, Notificaciones Push, Mensajes In-App. Pickaso

Garrido, F., Goldhaber, G. & Putnam, L. (2020). Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf

Gave, J. (2022). Compromiso organizacional y la calidad de servicios de la financiera

- CrediScotia en agencia Huancayo – 2021. Universidad Continental. Recuperado de:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11210/1/IV_PG_MRHGO_TE_Gave_Parraga_2022.pdf
- Gil, F. (2020). Trabajo remoto: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. Diario Gestión. Universidad de Pacifico Business School. Perú
- Gil, I. (2022). Objetivo profesional. Qué es y cómo definirlo. Fundación Adecco
- Guabloche, J. & Gutiérrez, A. (2021). La evolución y el futuro del trabajo a distancia en el Perú. Moneda Laboral. Recuperado de:
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-187/moneda-187-07.pdf>
- Gutiérrez, P. (2018). Nuestro rol en el trabajo y la importancia de tener claro lo que debemos hacer. Universidad Católica de la Santísima Concepción.
- Granero, M., Viti, M., Colombo, M., Mozeluk, N. & Terrasa, S. (2022). Percepciones de personas económicamente activas obligadas a realizar trabajo remoto durante la pandemia de COVID-19 por tener una comorbilidad: estudio cualitativo. Argentina. Recuperado de:
https://www.academia.edu/86546110/Percepciones_de_personas_econ%C3%B3micamente_activas_obligadas_a_realizar_trabajo_remoto_durante_la_pandemia_de_COVID_19_por_tener_una_comorbilidad_estudio_cualitativo
- Guerrero, M. (2019). La comunicación interna: una herramienta estratégica para la gestión del trabajo de las personas en la nueva organización. Universidad Computense de Madrid. Recuperado de:
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/62469/1/T41953.pdf>
- Hernández, S. (2020). La comunicación remota. Universidad de Costa Rica. Notas Económicas Regionales. Recuperado de: <https://www.secmca.org/nota/la-comunicacion-remota/>

- Hernández, K. & Lesmes, A. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. Convicciones.
- Horna, C. (2021). Propuesta de plan de comunicación Interna para el fortalecimiento de una cultura de trabajo remoto durante la pandemia de Covid-19. El caso Neo Consulting. Universidad de Piura. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5180/TSP_INF_CM_2101_cR EST.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Joya, K. (2021). Teletrabajo: Efectos en la Comunicación Asertiva para un buen servicio al cliente. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/39891/JoyaMorenoKatherine2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ladino, P. (2017). Teorías de la comunicación. Fundación Universitaria del Área Andina. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>
- Layus, A. (2020). Modelo de comunicación de Shannon y Weaver. Teorías de la comunicación.
- Lazcano, E. (2020). Una teoría sobre la influencia en las personas. Aproximación a la influencia en la crisis COVID-19. Recuperado de: <https://www.eduardolazcano.com/una-teoria-sobre-la-influencia-en-las-personas/>
- Marfull, A. (2017). El método hipotético-deductivo de Karl Popper. Recuperado de: <https://andreamarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/satisfacción>
- Morales, R. (2019). El respeto, el compañerismo, la empatía, la responsabilidad y la aceptación en la práctica musical colectiva, una experiencia pedagógica desde la escuela escenario academia de artes. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá. Recuperado de: <http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/11584/TE-20274.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Miyamoto, J. (2021). Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación

civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69558/Miyamoto_DJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molina, D. (2020). ¿Qué son las relaciones laborales? Las claves de la nueva gestión del talento? IEBS.

Ochoa, S. (2022). La cultura organizacional en el siglo XXI: Un estudio bibliométrico de WOS. Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa. México.
Recuperado de:
https://www.interciencia.net/wpcontent/uploads/2022/04/06_6844_Com_Ochoa_v47n3_8.pdf

Ortega, L. (2017). Teletrabajo: Una opción para la mejora de los beneficios de las organizaciones y de los empleados. Universidad Santo Tomas. Bogotá.
Recuperado de:
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2880/Ortegaluisa2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parrales, J., Villao, J. & Pisco, G. (2022). Motivación Laboral como Herramienta Eficaz para el Mejor Desarrollo de las Organizaciones. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. Dominio de las Ciencias.

Peña, D., Figueroa, M. & Parrales, J. (2022). El Desarrollo Organizacional Como Apoyo al Sistema Empresarial. Dominio de las Ciencias.

Pérez, G. (2020). Estrategias de comunicación interna de CHR HANSEN durante la crisis del COVID-19 – periodo Marzo – junio 2020. Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. Recuperado de:
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2495ade8-4367-46bf-8e87-6732a2cf8bad/content>

Pérez, M., Trujillo, P., Báez, S. & Conde, B. (2020). La importancia de utilizar herramientas y soportes de la comunicación en el proceso enseñanza-aprendizaje

en el Instituto Tecnológico de Veracruz. Investigación y el Desarrollo Educativo. Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v11n21/2007-7467-ride-11-21-e002.pdf>

Pérez, P. (2017). "Análisis teórico y alternativas legales para disminuir la vulnerabilidad del acceso a la información en la nube por cuestiones políticas en México y España, 2014-2016. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Recuperado de: <https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/158/136317T.pdf?sequence=1>

Pérez, C. & Rojas, F. (2021). La comunicación interna en contexto de trabajo remoto en el año 2020 a causa del covid-19 desde la valoración de los empleados limeños de la generación millennial. Universidad de Lima. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15343/Perez-Rojas_La_comunicaci%C3%B3n_interna_en_contexto_de_trabajo_remoto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. Gestión, Organización y Negocios. Recuperado de: <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/182/179>

Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. Universidad de Costa Rica. Costa Rica. Revista Educación. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v41n2/2215-2644-edu-41-02-00118.pdf>

Quiñones, A. (2022). Gestión de Recursos Humanos, comunicación interna y trabajo remoto de los servidores en una Entidad Pública. Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78980/Qui%c3%b1ones_LAE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, W., Paredes, M., Teran, P. & Lema, L. (2017). Comunicación Organizacional.

Grupo Compás. Ecuador. Recuperado de:
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>

Reforme, L. & Ojeda, N. (2021). Análisis situacional de la comunicación interna y su importancia como factor clave para el trabajo remoto: Caso PERU PHONE SAC, Piura 2021. Universidad Nacional de Piura. Recuperado de:
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3853/COMU-REF-OJE-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. CienciAmérica. Recuperado de:
<https://cienciamerica.edu.ec/index.php/uti/article/view/336>.

Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal, Universidad Sanitas. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disen%C3%B3_de_investigaci%C3%B3n_de_corte_transversal

Sánchez, M. & García, L. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Santos, T. & Polanco, A. (2022). La confianza con proveedores: los supuestos y factores que actúan sobre la confianza y la relación con proveedores: una revisión sistemática de la literatura. Universidad del Rosario, Bogotá. Recuperado de:
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/33932/RibeiroDossantos-Tiago-2022%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Schteingart, D., Kejsefman, I. & Pesce, F. (2021). Evolución del trabajo remoto en Argentina desde la pandemia. Centro de Estudios para la Producción XXI. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/05/dt_5_-_evolucion_del_trabajo_remoto_en_argentina_desde_la_pandemia_1.pdf

Segundo, W. & Janqui, M., (2022). La responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Latinoamérica en tiempos de pandemia. Ciencia Latina Revista

Multidisciplinar. Universidad Cesar Vallejo.

Sepúlveda, W., Dos Santos, R., Pires, R. & Suziane, V. (2020). Participación social, un factor a considerar en la evaluación clínica del adulto mayor: Una revisión narrativa. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342020000200341&script=sci_arttext#:~:text=La%20participaci%C3%B3n%20social%20es%20definida,de%20la%20poblaci%C3%B3n%20adulto%20mayor.

Solf, A. (2022). El coaching como un rol en la actividad profesional del psicólogo. Universidad Mayor de San Marcos. Perú. Recuperado de: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/2515/2839>

Traverso, P., Flores, B. & Palacios, I. (2017). La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Universidad ECOTEC. Ecuador. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>

Travieso, C. (2021). La productividad y las teorías de crecimiento económico. Universidad de La Habana. Cuba. COFIN Habana. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v16n1/2073-6061-cofin-16-01-e04.pdf>

Valdez, M. (2019). Relaciones interpersonales y habilidades sociales en estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de una Institución Educativa, 2018. Universidad Señor de Sipán. Perú. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6411/Valdez%20Burgos%20Mar%20C3%ADa%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vargas, M. (2021). ¿Por qué es importante el reconocimiento a los colaboradores? Alemania.

Vizoso, C. (2022). Teoría de las demandas y los recursos laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática. Universidad de León. España.

Zapata, P. (2021). Comunicación interna en trabajo remoto y motivación laboral en

asesores telefónicos de empresas de Call center de Lima Metropolitana, 2021.
Universidad Peruana de las Américas. Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2316/1.TESIS%20-%20Zapata%20Laima%20Patricia-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Anexo 2: Tabla de matriz de consistencia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Modelo de Consentimiento y/o asentamiento informado

Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Anexo 6: Resultado de similitud del programa Turnitin

Anexo 7: Contenidos estadísticos

Cálculo del tamaño de la muestra

Validez y confiabilidad

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala De Medición
Comunicación Organizacional	La comunicación en la organización es un sistema complicado que está integrado por tres elementos: significación, información y relación, no solo consiste en emitir mensajes utilizando cualquier sistema de comunicación sino más bien de saber utilizar las variables que nos permitan poder alcanzar los resultados esperados por la organización y permita lograr los objetivos. (Alva, 2019, p.8)	La comunicación Organizacional es una de las primeras variables en la investigación, por lo cual será abordada a través de 4 indicadores, los cuales son: Comunicación ascendente, Comunicación descendente y Comunicación horizontal con 9 ítems, que son de escala de medición ordinal.	Comunicación Ascendente	Relaciones interpersonales	Escala de medición ordinal, Tipo Likert
				Comunicación efectiva	
				Motivación	
			Comunicación Descendente	Coaching	
				Escucha activa	
				Reconocimiento laboral	
			Comunicación horizontal	Desempeño	
				Compañerismo	
				Confianza	
Trabajo remoto	El trabajo remoto es la prestación de servicios subordinada con la presencia física del trabajador en su domicilio o lugar de aislamiento domiciliario". Torres (2020)	La segunda variable es el trabajo remoto, la cual se optó por abordar con indicadores, las cuales son: Comunicación remota, Productividad, Tecnología y Relaciones de trabajo con 12 ítems, que son de escala de medición ordinal.	Comunicación remota	Influencia	TOTALMENTE DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) INDIFERENTE (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
				Aplicativos de comunicación	
				Funciones de trabajo	
			Productividad	Desempeño	
				Habilidades	
				Responsabilidad	
			Tecnología	Materiales de trabajo	
				Internet	
				Herramientas de comunicación	
			Relaciones de trabajo	Horario laboral	
				Objetivo profesional	
				Participación Social	

ANEXO 2. Tabla de matriz de consistencia

TÍTULO: Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022

AUTOR (A): Uriol Chuquiano Marycielo

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable 1: Comunicación Organizacional			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
<p>Problema General:</p> <p>¿Existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2022.</p>	Comunicación Ascendente	Relaciones interpersonales	1	TOTALMENTE DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) INDIFERENTE (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
				Comunicación efectiva	2	
				Motivación	3	
			Comunicación Descendente	Coaching	4	
				Escucha activa	5	
				Reconocimiento laboral	6	
			Comunicación horizontal	Desempeño	7	
				Compañerismo	8	
				Confianza	9	
<p>Problemas Específicos:</p> <p>a) ¿Existe relación entre la comunicación ascendente y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022?</p> <p>b) ¿Existe relación entre la comunicación descendente y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022?</p> <p>c) ¿Existe relación entre la comunicación horizontal y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo Específicos:</p> <p>a) Determinar la influencia entre la comunicación ascendente y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.</p> <p>b) Conocer la influencia entre la comunicación descendente y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022</p> <p>c) Determinar la influencia entre la comunicación horizontal y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>a) Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota en la empresa Water Partners, Lima, 2022</p> <p>b) Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad en la empresa Water Partners, Lima, 2022</p> <p>c) Existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología en la empresa Water Partners, Lima, 2022.</p> <p>d) Existe relación entre la comunicación organizacional y la relación de trabajo en la empresa Water Partners, Lima, 2022.</p>	Variable 2: Trabajo remoto			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES
			Comunicación remota	Influencia	10	TOTALMENTE DESACUERDO (1) EN DESACUERDO (2) INDIFERENTE (3) DE ACUERDO (4) TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
				Aplicativos de comunicación	11	
				Funciones de trabajo	12	
			Productividad	Desempeño	13	
				Habilidades	14	
				Responsabilidad	15	
			Tecnología	Materiales de trabajo	16	
				Internet	17	
				Herramientas de comunicación	18	
			Relaciones de trabajo	Horario laboral	19	
				Objetivo profesional	20	
Participación Social	21					

ANEXO 3. Instrumento De Recolección De Datos

“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2023”

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

Conocer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo meuriolu@ucvvirtual.edu.pe

Totalmente Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente De Acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

N°	ÍTEM	VALORACIÓN				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Cuando requiero de alguna información en específico, puedo solicitarla a mi jefe inmediato.					
2	La información que necesito para cumplir con los requerimientos de mi jefe inmediato se realiza mediante los canales formales para dejar registro de la solicitud.					
3	Comunico a mi jefe sobre las estrategias que implemento para desarrollar mis labores porque me encuentro a gusto en el trabajo que realizo.					
4	Mi jefe se preocupa que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos para el área.					
5	Presto atención en todo momento cuando se realizan reuniones de trabajo					

	entre jefes y colaboradores.					
6	La política de la empresa es reconocer públicamente a los trabajadores que alcanzaron los objetivos del área.					
7	Tengo el apoyo de mi jefe inmediato cuando inicio una actividad nueva en el trabajo.					
8	Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando me lo solicitan.					
9	Las tareas que demandan seguimiento son delegadas al personal que tienen antigüedad en la empresa.					
10	A pesar de laborar de manera remota, la comunicación entre los colaboradores y jefes es constante.					
11	Para comunicarse efectivamente mediante la virtualidad se utilizan diferentes medios y plataformas digitales (zoom, meet, WhatsApp, otros).					
12	Las tareas asignadas a mi puesto laboral han sido lo suficientemente claras para alcanzar los objetivos propuestos al área.					
13	La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de mis actividades asignadas.					
14	La organización ha entrenado a los trabajadores en tecnologías y herramientas digitales para realizar trabajo remoto.					
15	El trabajo remoto me ha generado responsabilidad sin tener supervisión de mi jefe inmediato.					
16	La empresa ha proporcionado equipos de alta gama tecnológica para desarrollar el trabajo desde casa.					
17	El servicio de uso de internet ha sido parcialmente subvencionado para desarrollar el trabajo remoto.					
18	Los canales de comunicación formales e informales permiten desarrollar y dar seguimiento al trabajo desde casa.					
19	A pesar de realizar el trabajo desde casa, cumplo con el horario establecido por la empresa.					
20	La empresa ha permitido seguir cumpliendo con mis expectativas profesionales porque tuve continuidad laboral.					
21	A pesar del distanciamiento social cuando se desarrolla actividades laborales remotas, los compañeros de trabajo buscamos espacios de esparcimiento virtual.					

Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Modelo de Consentimiento y/o asentamiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”**

Investigador (a): Uriol Chuquiano Marycielo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”**, cuyo objetivo es **Conocer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022.**

Esta investigación es desarrollada por estudiante pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Water Partners.

Describir el impacto del problema de la investigación.

De no existir comunicación en la organización a través del trabajo remoto, conllevaría a la rotación del personal debido a la falta de cumplimiento de actividades

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en la organización Water Partners a través de un formulario.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

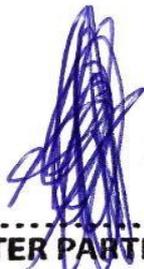
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Uriol Chuquiano, Marycielo Edith; email: meuriolu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora Mairena Fox Petronila Liliana email: mfoxpl@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alejandro Proaño Inga

Fecha y hora: 26/06/2023



WATER PARTNERS SAC
Alejandro Proaño
Apoderado

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Asentimiento Informado

Título de la investigación: **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”**

Investigador (a): Uriol Chuquiano Marycielo

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”**, cuyo objetivo es **Conocer la relación entre la comunicación organizacional ante el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022**

Esta investigación es desarrollada por estudiante pregrado de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Water Partners.

Describir el impacto del problema de la investigación.

De no existir comunicación en la organización a través del trabajo remoto, conllevaría a la rotación del personal debido a la falta de cumplimiento de actividades

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

4. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”**.
5. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en la organización Water Partners a través de un formulario
6. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

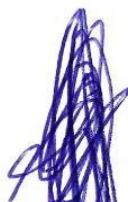
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Uriol Chuquiano Marycielo Edith email: meuriolu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora Mairena Fox Petronila Liliana email: mfoxpl@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Alejandro Proaño Inga

Fecha y hora: 26/06/2023



WATER PARTNERS SAC
Alejandro Proaño
Apoderado

Anexo 5: Matriz Evaluación por juicio de expertos

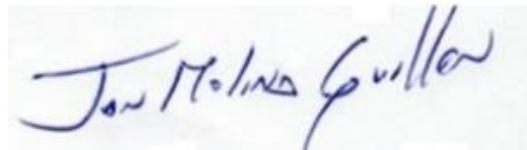
Título de la investigación: Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Uriol Chuquiano Marycielo							
Apellidos y nombres del experto: Molina Guillen, Jan Kei Samir							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DE EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación organizacional	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Relaciones interpersonales	Cuando requiero de alguna información en específico, puedo solicitarla a mi jefe inmediato.	(1) = TOTALMENTE DESACUERDO (2) = EN DESACUERDO (3) = INDIFERENTE (4) = DE ACUERDO (5) = TOTALMENTE DE ACUERDO	X		
		Comunicación efectiva	La información que necesito para cumplir con los requerimientos de mi jefe inmediato se realiza mediante los canales formales para dejar registro de la solicitud.		X		
		Motivación	Comunico a mi jefe sobre las estrategias que implemento para desarrollar mis labores porque me encuentro a gusto en el trabajo que realizo.		x		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coaching	Mi jefe se preocupa que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos para el área.		x		
		Escucha activa	Presto atención en todo momento cuando se realizan reuniones de trabajo entre jefes y colaboradores.		x		
		Reconocimiento laboral	La política de la empresa es reconocer públicamente a los trabajadores que alcanzaron los objetivos del área.		x		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Desempeño	Tengo el apoyo de mi jefe inmediato cuando inicio una actividad nueva en el trabajo.		x		
		Compañerismo	Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando me lo solicitan.		x		
		Confianza	Las tareas que demandan seguimiento son delegadas al personal que tienen antigüedad en la empresa.		x		
Trabajo remoto	COMUNICACIÓN REMOTA	Influencia	A pesar de laborar de manera remota, la comunicación entre los colaboradores y jefes es constante.	x			
		Aplicativos de comunicación	Para comunicarse efectivamente mediante la virtualidad se utilizan diferentes medios y plataformas digitales (zoom, meet, WhatsApp, otros).	x			
		Funciones de trabajo	Las tareas asignadas a mi puesto laboral han sido lo suficientemente claras para alcanzar los objetivos propuestos al área.	x			
	PRODUCTIVIDAD	Desempeño	La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de mis actividades asignadas.	x			
		Habilidades	La organización ha entrenado a los trabajadores en tecnologías y herramientas digitales para realizar trabajo remoto.	x			
		Responsabilidad	El trabajo remoto me ha generado responsabilidad sin tener supervisión de mi jefe inmediato.	x			
	TECNOLOGÍA	Materiales de trabajo	La empresa me brinda los materiales suficientes para el trabajo remoto y lograr un óptimo desarrollo laboral	x			
		Internet	El servicio de internet que utilizas en el domicilio te sirve de ayuda para completar tus funciones en un día de trabajo remoto	X			

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma de experto informante

Especialidad: Gestión de organizaciones

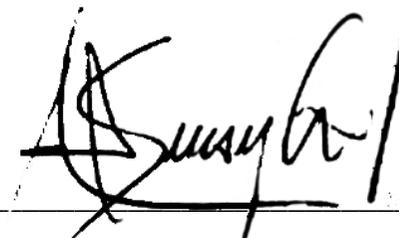
Título de la investigación: Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022							
Apellidos y nombres del investigador: Uriol Chuquiano Marycielo							
Apellidos y nombres del experto: Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DE EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación organizacional	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Relaciones interpersonales	Cuando requiero de alguna información en específico, puedo solicitarla a mi jefe inmediato.	(1) = TOTALMENTE DESACUERDO (2) = EN DESACUERDO (3) = INDIFERENTE (4) = DE ACUERDO (5) = TOTALMENTE DE ACUERDO	X		
		Comunicación efectiva	La información que necesito para cumplir con los requerimientos de mi jefe inmediato se realiza mediante los canales formales para dejar registro de la solicitud.		X		
		Motivación	Comunico a mi jefe sobre las estrategias que implemento para desarrollar mis labores porque me encuentro a gusto en el trabajo que realizo.		x		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coaching	Mi jefe se preocupa que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos para el área.		x		
		Escucha activa	Presto atención en todo momento cuando se realizan reuniones de trabajo entre jefes y colaboradores.		x		
		Reconocimiento laboral	La política de la empresa es reconocer públicamente a los trabajadores que alcanzaron los objetivos del área.		x		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Desempeño	Tengo el apoyo de mi jefe inmediato cuando inicio una actividad nueva en el trabajo.		x		
		Compañerismo	Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando me lo solicitan.		x		
		Confianza	Las tareas que demandan seguimiento son delegadas al personal que tienen antigüedad en la empresa.		x		
Trabajo remoto	COMUNICACIÓN REMOTA	Influencia	A pesar de laborar de manera remota, la comunicación entre los colaboradores y jefes es constante.	x			
		Aplicativos de comunicación	Para comunicarse efectivamente mediante la virtualidad se utilizan diferentes medios y plataformas digitales (zoom, meet, WhatsApp, otros).	x			
		Funciones de trabajo	Las tareas asignadas a mi puesto laboral han sido lo suficientemente claras para alcanzar los objetivos propuestos al área.	x			
	PRODUCTIVIDAD	Desempeño	La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de mis actividades asignadas.	x			
		Habilidades	La organización ha entrenado a los trabajadores en tecnologías y herramientas digitales para realizar trabajo remoto.	x			
		Responsabilidad	El trabajo remoto me ha generado responsabilidad sin tener supervisión de mi jefe inmediato.	x			
	TECNOLOGÍA	Materiales de trabajo	La empresa me brinda los materiales suficientes para el trabajo remoto y lograr un óptimo desarrollo laboral	x			
		Internet	El servicio de internet que utilizas en el domicilio te sirve de ayuda para completar tus funciones en un día de trabajo remoto	X			

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma de experto informante

Especialidad: PROYECTOS – FINANZAS

Título de la investigación: Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022

Apellidos y nombres del investigador: Uriol Chuquiano Marycielo

Apellidos y nombres del experto: Pérez-Ruibal Regalado, Eliana

ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DE EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación organizacional	COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Relaciones interpersonales	Cuando requiero de alguna información en específico, puedo solicitarla a mi jefe inmediato.	(1) = TOTALMENTE DESACUERDO (2) = EN DESACUERDO (3) = INDIFERENTE (4) = DE ACUERDO (5) = TOTALMENTE DE ACUERDO	X		
		Comunicación efectiva	La información que necesito para cumplir con los requerimientos de mi jefe inmediato se realiza mediante los canales formales para dejar registro de la solicitud.		X		
		Motivación	Comunico a mi jefe sobre las estrategias que implemento para desarrollar mis labores porque me encuentro a gusto en el trabajo que realizo.		x		
	COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Coaching	Mi jefe se preocupa que el equipo de trabajo alcance los objetivos propuestos para el área.		x		
		Escucha activa	Presto atención en todo momento cuando se realizan reuniones de trabajo entre jefes y colaboradores.		x		
		Reconocimiento laboral	La política de la empresa es reconocer públicamente a los trabajadores que alcanzaron los objetivos del área.		x		
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Desempeño	Tengo el apoyo de mi jefe inmediato cuando inicio una actividad nueva en el trabajo.		x		
		Compañerismo	Apoyo a mis compañeros de trabajo cuando me lo solicitan.		x		
		Confianza	Las tareas que demandan seguimiento son delegadas al personal que tienen antigüedad en la empresa.		x		
Trabajo remoto	COMUNICACIÓN REMOTA	Influencia	A pesar de laborar de manera remota, la comunicación entre los colaboradores y jefes es constante.	x			
		Aplicativos de comunicación	Para comunicarse efectivamente mediante la virtualidad se utilizan diferentes medios y plataformas digitales (zoom, meet, WhatsApp, otros).	x			
		Funciones de trabajo	Las tareas asignadas a mi puesto laboral han sido lo suficientemente claras para alcanzar los objetivos propuestos al área.	x			
	PRODUCTIVIDAD	Desempeño	La empresa cuenta con un sistema de evaluación para determinar el cumplimiento de mis actividades asignadas.	x			
		Habilidades	La organización ha entrenado a los trabajadores en tecnologías y herramientas digitales para realizar trabajo remoto.	x			
		Responsabilidad	El trabajo remoto me ha generado responsabilidad sin tener supervisión de mi jefe inmediato.	x			
	TECNOLOGÍA	Materiales de trabajo	La empresa me brinda los materiales suficientes para el trabajo remoto y lograr un óptimo desarrollo laboral	x			
		Internet	El servicio de internet que utilizas en el domicilio te sirve de ayuda para completar tus funciones en un día de trabajo remoto	X			
		Herramientas de comunicación	Los aplicativos que se utilizan como parte de la comunicación en un día de trabajo remoto sirve de mucha ayuda para el entendimiento de la información	X			

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS:

SI CUMPLE
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

NO CUMPLE
Pertinencia: El ítem no es correspondiente al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem no es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.
Claridad: Hay dificultad en el enunciado del ítem, no es conciso, no tiene exactitud y no es directo.

NOTA: Suficiencia es cuando los ítems planteados son suficientes en número y contenido para medir la dimensión.



Firma de experto informante
Especialidad: Gestión de organizaciones

Anexo 6: Resultado de similitud del programa Turnitin.

AVANCE_2_-
_URIOL_CHUQUIANO_MARYCIE
LO.docx
por

Fecha de entrega: 23-jun-2023 09:42p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2121687337

Nombre del archivo: AVANCE_2_-_URIOL_CHUQUIANO_MARYCIELO.docx (945.24K)

Total de palabras: 15175

Total de caracteres: 81638

1
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa
Water Partners, Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Uriol Chuquiano, Marycielo Edith (orcid.org/0000-0002-6953-9026)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (orcid.org/0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Anexo 7: Contenidos estadísticos

Validación de expertos

Tabla 31 Expertos para la validación del instrumento

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Magister	Molina Guillen, Jan Kei Samir	Aplicable
Doctor	Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo	Aplicable
Doctora	Pérez-Ruibal Regalado, Eliana	Aplicable

Confiabilidad de instrumentos

Tabla 32 Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa $>,9$	Es excelente
Coeficiente alfa $>,8$	Es bueno
Coeficiente alfa $>,7$	Es aceptable
Coeficiente alfa $>,6$	Es cuestionable
Coeficiente alfa $>,5$	Es probable
Coeficiente alfa $<,4$	Es inaceptable

Tabla 33 Interpretación del coeficiente de correlación

Rango	Tipo de relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: *Elaboración propia, basada en Mondragón, 2014*

ANEXO Validación de Instrumento

Lima, 28 de noviembre del 2022

Estimado Dr.

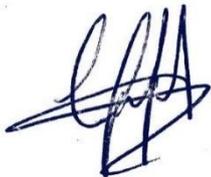
Molina Guillen, Jan Kei Samir

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente,



Marycielo Uriol Chuquiano

DNI: 71346741

Lima, 31 de noviembre del 2022

Estimado Dr.

Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente,



Marycielo Uriol Chuquiano

DNI: 71346741

Lima, 31 de noviembre del 2022

Estimado Dra.

Pérez-Ruibal Regalado, Eliana

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada **“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”** Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Definición conceptual de variables y dimensiones respectivas
- c) Instrumento de obtención de datos
- d) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,
Atentamente,



Marycielo Uriol Chuquiano

DNI: 71346741

“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?

1.2. Problemas específicos

(a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima, 2022?

(b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la productividad del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?

(c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la tecnología del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?

(d) ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y las relaciones del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022?

2. Hipótesis

2.1. Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2022.

2.2. Hipótesis específicas

(a) Existe relación entre la comunicación organizacional y la comunicación remota del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima, 2022

(b) Existe relación entre la comunicación organizacional y la productividad del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022.

(c) Existe relación entre la comunicación organizacional y la tecnología del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022.

(d) Existe relación entre la comunicación organizacional y las relaciones del trabajo remoto en la empresa Water Partners ubicada en Lima en el periodo 2022

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

- **VARIABLE 1: Comunicación organizacional**

Garrido, Goldhaber & Putnam (2020), hacen mención sobre la comunicación organizacional, definiéndola como un proceso interactivo y continuo, del cual se debe mejorar los espacios de sintonía entre los trabajadores; realizar un acto comunicativo entre ellos genera una relación no lineal entre ambas partes. Del cual, hay dos lados; es decir aquel que desea transmitir el mensaje como el que desea recibir el mensaje, por lo tanto cada organización debe potenciar la comunicación con la finalidad que ayude a expresar y fomentar las interacciones para un mejor proceso de labores.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Dimensión 1 - Comunicación Ascendente

Es la comunicación que se brinda desde subordinados a supervisores, además indica que Goldhaber la definió como dichos mensajes que deben fluir desde los colaboradores hasta supervisores, con la finalidad de fomentar preguntas, mejorar la retroalimentación y generar sugerencias como parte de mejora para la organización (Ramos, et al., 2017)

2. Dimensión 2 - Comunicación Descendente

Es todo lo contrario a la comunicación ascendente, es decir que, fluye desde los supervisores que cumplen el rol de emisores hasta los subordinados que son los receptores ante la información que se proporciona, asumiendo que dichos mensajes con concernientes ante las responsabilidades y funciones que se va a llevar a cabo en la organización (Ramos, et al., 2017)

3. Dimensión 3 - Comunicación horizontal

El tipo de comunicación que se maneja es directo entre todos los trabajadores y se vincula con la formación entre grupos, debido a que existen diversas actividades que implican la participación de cada uno de ellos; por lo que se requiere cierta relación comunicativa e integración para lograr el objetivo estratégico como mejora en la organización (Ramos, et al., 2017).

- **VARIABLE 2: Trabajo remoto**

El trabajo remoto es un servicio del cual el trabajador presta con la finalidad de realizar sus funciones laborales en su domicilio o en el lugar de aislamiento domiciliario hacia el empleador. (Uribe, et al., 2021). Esta medida fue orientada hacia el trabajador con la finalidad que no afecte otros aspectos, tales como su remuneración, relación interpersonal y la información que brindan y que se les tiene que hacer llegar para un mejor desempeño empresarial.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE:

1. Dimensión 1 - Comunicación remota

Hernández (2020), menciona que a inicios de la pandemia, las organizaciones han tenido que optar por las reuniones virtuales y trabajar vía remoto, pero la idea de esta modalidad es que los trabajadores cumplan con sus funciones, sin embargo la comunicación también ha tenido que realizar sus cambios para que dichos empresarios se adecúen a la no presencialidad; la comunicación remota es con la finalidad de interactuar entre empleados y clientes para una mayor información en la venta o el proceso a gestionar.

2. Dimensión 2 – Productividad

Travieso, (2021), menciona que la productividad es un elemento que ayuda al crecimiento económico empresarial, además, es fundamental para cumplir los objetivos tanto personales como laborales.

3. Dimensión 3 – Tecnología

La tecnología es definida como un conjunto de herramientas como parte de un medio eficiente mediante practicas instrumentales con la finalidad de la fabricación. Desde hace muchos años la tecnología está constituida por 4 elementos, tales como: materia, forma, fin y acción eficiente (CEPAL, 2021).

4. Dimensión 4 - Relaciones de trabajo

Molina (2020), hace mención que las relaciones laborales son aquellas que se rigen por un contrato lo cual los vincula, tanto al empleado como al empleador; esto ayuda a tener entrada a la tecnología y a avanzar constantemente mediante cambios y nuevos descubrimientos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO CUESTIONARIO

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo conocer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: meuriolu@ucvvirtual.edu.pe

ANEXO. AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20603626894	
Water Partners S.A.C.		
Nombre del Titular o Representante legal:	Alejandro Proaño Inga	
Nombres y Apellidos	Alejandro Proaño Inga	DNI: 10134457

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
“Comunicación organizacional y trabajo remoto en la empresa Water Partners, Lima, 2022”	
Nombre del Programa Académico: Pregrado	
Autor: Marycielo Uriol Chuquiano	DNI: 71346741

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 25/10/2022

Firma y sello:



WATER PARTNERS SAC
 Alejandro Proaño
Apoderado

(*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

CARTA DE ACEPTACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA WATER PARTNERS S.A.C.

Cercado de Lima 26 de junio del 2023

Marycielo Edith Uriol Chuquiano

Cordial saludo.

Por este medio, Alejandro Proaño Inga, me complace notificarle la aceptación de la Investigación "Comunicación organizacional y trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2022" que se llevó a cabo por Marycielo Edith Uriol Chuquiano, a partir del 05 de septiembre del 2022 hasta el 10 de junio del 2023.

Como se indicó en la presentación del proyecto, Marycielo Edith Uriol Chuquiano estuvo a cargo de identificar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo remoto de la empresa Water Partners, Lima, 2022, que se llevó a cabo por Marycielo Edith Uriol Chuquiano. Por su lado, la Empresa Water Partners S.A.C. fue responsable de que los datos obtenidos para la investigación se encuentren respaldados con ética profesional.

Estamos seguros de que el Informe de Investigación desarrollado mediante el Método Científico se cumplió a cabalidad.

Atentamente,



WATER PARTNERS SAC
Alejandro Proaño
Apoderado

Alejandro Proaño Inga
Representante legal
Water Partners S.A.C.
alejandrop@waterpartners.com.pe

I. INTRODUCCIÓN

La propuesta está constituida por un programa y/o plan de mejoras estratégicas; para implementar la comunicación organizacional y mejorar el sistema de trabajo remoto en los colaboradores de la empresa Water Partners; mediante un plan de estrategias se busca cumplir con los objetivos organizacionales, permitiendo que el gerente de la organización Water Partners posea herramientas de cambio donde se utilice para incrementar la comunicación organizacional y mejorar el sistema de trabajo remoto, el plan estratégico a través de la propuesta proporcionará al gerente y el área de Recursos Humanos de la empresa Water Partners sean desarrolladas mediante estrategias y objetivos de corto y mediano plazo. La propuesta está desarrollada mediante las dimensiones de las variables comunicación organizacional y trabajo remoto con sus respectivas estrategias, objetivos, actividades y medios de verificación .

II. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

- Implementar la comunicación organizacional efectiva para la ejecución de los procedimientos eficientes.
- Mejorar el sistema de trabajo remoto de los colaboradores de la empresa Water Partners

III. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

La propuesta fue sistematizada mediante una matriz, conteniendo las dimensiones de la comunicación organizacional y trabajo remoto que involucran estrategias con sus correspondientes objetivos; asimismo, con sus actividades respectivas. En la propuesta se tiene estructurado en 6 columnas que se describen a continuación:

1. La columna de la variable (comunicación organizacional y trabajo remoto) para enmarcar todo lo que concierne a cada una de ellas.
2. La columna de la dimensión se presenta cada una de las dimensiones que fue estructurada cada variable.
3. En la columna concepto, para denotar la definición o concepto que nace de la formalidad de la ciencia de acuerdo a cada autor que fue parte del informe de la investigación.
4. La columna de los objetivos estratégicos orientados a las acciones propias y directamente que van a ser ejecutadas en la empresa Water Partners.
5. En la columna de objetivos operativos/actividades propuestas para disminuir las brechas encontradas a través de la investigación.
6. En la columna medio de verificación para consolidar las evidencias mediante reportes posterior a su implementación y evaluación del cambio en mejora de la organización.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Nº	OBJETIVO OPERATIVO / ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación Ascendente	Barraza & Nieto (2020) mencionan que la comunicación ascendente se desarrolla de abajo hacia arriba; es decir, desde la parte de los subordinados hacia los jefes o superiores, para retroalimentarse conociendo el clima laboral de la empresa y mostrando la creatividad y habilidades de parte de los trabajadores.	IDENTIFICAR DIVERSOS CANALES DE COMUNICACIÓN	1	Supervisores o jefes deben analizar que canales de comunicación serían las más efectivas para cumplir las labores.	Google Meet
				2	Se identifica con cuales canales se va a trabajar constantemente	WhatsApp
				3	Se informa a los trabajadores los canales a usar	Llamadas telefónicas
			IMPLEMENTAR INDICADORES FIJOS PARA MEJORAR LAS LABORES DE LOS TRABAJADORES	4	Jefes deben plasmar una reunión para analizar los indicadores	Indicadores
				5	Mostrar opciones de indicadores	Jornada laboral
				6	Establecer indicadores	Eficiencia
				7	Asegurarse que todos los trabajadores sepan de los indicadores escogidos	Formulario de Google y respuestas
	Comunicación Descendente	Es todo lo contrario a la comunicación ascendente, es decir que, fluye desde los supervisores que cumplen el rol de emisores hasta los subordinados que son los receptores ante la información que se proporciona, asumiendo que dichos mensajes con concernientes ante las responsabilidades y funciones que se va a llevar a cabo en la organización (Ramos, et al., 2017).	DIALOGAR CON LOS TRABAJADORES PARA CONOCER SUS DIFICULTADES	8	Solicitar a las distintas áreas una reunión general con todos, para realizar charlas motivacionales	Correo electrónico para todos los trabajadores.
				9	Plasmar un horario específico para realizar esta charla.	Fichas de conversatorio.
				10	Analizar los resultados presentados por cada trabajador.	Horarios proporcionados
				11	Darle seguimiento como forma de ayuda para el cumplimiento de atención o de tareas	
			ESTABLECER UNA POLITICA QUE PERMITA EL RECONOCIMIENTO A SUS TRABAJADORES	12	Convocar una reunión todos los gerentes de la organización	Sala de reuniones
				13	Plasmar una estrategia de motivación para los trabajadores ante el cumplimiento de sus labores	Sistema de evaluaciones para los trabajadores
				14	Evaluar a los trabajadores según sus funciones	Reconocimiento laboral
				15	Reconocer su esfuerzo y dedicación delante de los demás como ayuda motivacional.	

	Comunicación Horizontal	El tipo de comunicación que se maneja es directo entre todos los trabajadores y se vincula con la formación entre grupos, debido a que existen diversas actividades que implican la participación de cada uno de ellos; es por lo que se requiere cierta relación comunicativa e integración para lograr el objetivo estratégico como mejora en la organización (Ramos, et al., 2017).	APOYAR A LOS TRABAJADORES CON EL INICIO DE SUS ACTIVIDADES SEGÚN SE REQUIERA	16	El jefe inmediato debe comunicarse con sus trabajadores para mostrar su apoyo en lo que se requiera	Llamadas telefónicas
				19	Conocer sus labores o funciones a realizar en el día	Constante comunicación
				20	Indicarle que de requerir apoyo, podrá contar con su jefe	
			ESTABLECER FUNCIONES ESPECIFICAS PARA CADA PERSONAL	21	Conocer las funciones que realiza cada trabajador	Revisión de contratos con sus actividades
				22	Plasmar sus actividades primordiales para cumplir con su labor	
				23	Mostrar ayuda y enseñar al personal nuevo para distribuir actividades	Evaluación de actividades según se requiera
				24	Dar seguimiento al cumplimiento de estas actividades	
			ESTABLECER ACTIVIDADES O FUNCIONES CLARAS A TRAVÉS DE SUS CONTRATOS PARA LOS TRABAJADORES	25	Presentar sus contratos laborales	Evaluación de funciones
				26	Establecer sus funciones	
				27	Establecer metas de cumplimiento	Programa de cumplimiento de actividades
28	Realizar seguimiento a los trabajadores					
TRABAJO REMOTO	Comunicación remota	Hernández (2020), menciona que a inicios de la pandemia, las organizaciones han tenido que optar por las reuniones virtuales y trabajar vía remoto, pero la idea de esta modalidad es que los trabajadores cumplan con sus funciones.	ESTABLECER CAPACITACIONES AL PERSONAL ANTE UN BUEN MANEJO DE LAS COMUNICACIONES TECNOLOGICAS EN SUS LABORES REMOTAS.	29	Investigar cursos de capacitación sobre el tema para un buen manejo	Información de cursos sobre plataformas digitales
				30	Seleccionar fecha, tiempo y medio de capacitación al personal	Correo electrónico
				31	Indicar al personal a cargo sobre la capacitación	Indicadores
				32	Realizar seguimiento de las capacitaciones	
	Productividad	Travieso, (2021), indica que la productividad se define como un elemento que ayuda al crecimiento económico empresarial, además, es fundamental para cumplir los objetivos tanto personales como laborales.	EVALUAR A LOS TRABAJADORES SEGÚN SUS FUNCIONES A REALIZAR	33	Establecer indicadores para evaluar a los trabajadores	Indicadores de evaluación
				34	Evaluar la productividad de cada uno	Medir la productividad
				35	Evaluar el desempeño que realicen	Medir el desempeño
				36	Realizar reuniones con los trabajadores para reforzar sus labores	Conversatorio

			REALIZAR SEGUIMIENTO A LOS TRABAJADORES SEGÚN SU ÁREA	37	Verificar que trabajadores requieren apoyo de cumplimiento	Informe del desempeño de los trabajadores
				38	Comunicarse con los trabajadores	Face to face
				39	Brindar Feedback	Coaching
	Tecnología	La tecnología es definida como un conjunto de herramientas como parte de un medio eficiente mediante prácticas instrumentales con la finalidad de la fabricación. Desde hace muchos años la tecnología está constituida por 4 elementos, tales como: materia, forma, fin y acción eficiente (CEPAL, 2021).	IMPLEMENTAR UN APOYO DE SUBVENCIÓN ECONOMICA QUE JUSTIFIQUE EL SERVICIO TECNOLÓGICO A UTILIZAR EN SU LABOR REMOTA	40	Coordinar con los jefes inmediatos sobre posible propuesta.	Sala de reuniones
				41	Coordinar monto de subvención.	
				42	Aprobar la propuesta.	Informe de montos para subvención
				43	Informar a los trabajadores	Correo electrónico
			COORDINAR LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA UN MEJOR DESARROLLO LABORAL	44	Conversar con todo el personal y obtener ideas de comunicación.	Zoom
				45	Tomar una decisión	Informe de propuestas sobre los canales de comunicación
				46	Utilizar dichos canales para un mejor desarrollo	
			ESTABLECER APLICATIVOS QUE PERMITAN EL BUEN MANEJO DE LAS COMPUTADORAS EN SUS LABORES REMOTAS	47	Realizar propuestas de aplicativos a utilizar	Informe de aplicativos
				48	Optar por una de ellas	Instalación de aplicativos
				49	Instalar aplicativo en las computadoras de los trabajadores.	Reuniones
	50	Informar a los trabajadores				
	Relaciones de trabajo	Molina (2020), hace mención que las relaciones laborales son aquellas que se rigen por un contrato lo cual los vincula, tanto al empleado como al empleador; esto ayuda a tener entrada a la tecnología y a avanzar constantemente mediante cambios y nuevos descubrimientos.	PROPONER A LA ORGANIZACIÓN QUE SE ESTABLEZCAN HORARIOS FLEXIBLES DE ENTRADA Y SALIDA, PERO CUMPLIENDO LA JORNADA LABORAL	51	Elaborar una propuesta con el fin de establecer los horarios de entrada y salida flexible	Informe de la propuesta realizada
				52	Enviar la propuesta a los jefes inmediatos	Solicitud enviada por correo electrónico
				53	Revisar si la propuesta ha sido aceptada o no	Respuesta sobre la propuesta
			PROPONER UN ESPARCIMIENTO LABORAL DENTRO DE SUS ACTIVIDADES	54	Realizar un informe con la propuesta planteada	Informe de la propuesta realizada
				55	Derivar a la persona encargada de la toma de decisiones	Solicitud enviada por correo electrónico
				56	Esperar la respuesta	Respuesta sobre la propuesta