



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**Comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal
de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19
Los Olivos, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

AUTORA:

Monteverde Carrera, Ysabel Verónica (ORCID: [0000-0001-5579-1741](https://orcid.org/0000-0001-5579-1741))

ASESOR:

Mg. Montenegro Díaz Denis José (ORCID [0000-0001-7448-8051](https://orcid.org/0000-0001-7448-8051))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Procesos comunicacionales en la sociedad contemporánea

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres Gustavo e Ysabel, por su esfuerzo y dedicación para que yo logre tener una profesión en la vida.

En memoria de mi querido tío Aníbal, que solía aconsejarme con todo lo que respecta a mis estudios. Sé que desde donde esté, se encontrará gustoso de ver culminada esta tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la oportunidad de continuar con mis estudios a pesar de las circunstancias, a mis padres por la confianza y los valores que me inculcaron en la vida, a mi esposo por acompañarme en esta experiencia y al Mg. Denis Montenegro por haberme brindado el soporte para la realización de esta tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.1.1. Tipo de investigación.....	9
3.1.2. Diseño de investigación.....	9
3.2. Variable y operacionalización.....	9
3.2.1. Comunicación formal e interacción digital.....	9
3.3. Población.....	10
3.3.1. Criterios de inclusión y exclusión.....	10
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	11
3.4.1. Validez y confiabilidad.....	11
3.5. Procedimientos de recolección de datos.....	12
3.6. Método y análisis de datos.....	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión.....	10
Tabla 2. Prueba de normalidad.....	13
Tabla 3. Tabla cruzada Comunicación formal / Interacción digital.....	13
Tabla 4. Tabla cruzada mensajes reconocidos / Interacción digital.....	14
Tabla 5. Tabla cruzada Organigrama informativo / Interacción digital.....	15
Tabla 6. Tabla cruzada Canales de comunicación formal/Interacción digital.....	15
Tabla 7. Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis general.....	16
Tabla 8. Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 1.....	17
Tabla 9. Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 2.....	18
Tabla 10. Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 3.....	18
Tabla 11. Correlación de hipótesis general.....	19
Tabla 12 Correlación de Hipótesis Específica 1.....	20
Tabla 13 Correlación de Hipótesis Específica 2.....	22
Tabla 14 Correlación de Hipótesis Específica 3.....	23

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad, determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Fue un estudio de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte trasversal. La población investigada fue de tipo censal y estuvo conformada por 50 trabajadores de la institución educativa Palmeras School de Los Olivos, aplicando un cuestionario tipo Likert, validado por expertos. Para el análisis descriptivo e inferencial de los datos recogidos durante la investigación se recurrió al programa estadístico SPSS, el cual permitió conocer que, el 70.8% de los encuestados cree que existe una relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom mientras que el 0,3% no cree que exista una relación entre ambas variables. Sin embargo, aplicando los coeficientes de correlación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman se logró conocer que existe una relación positiva baja entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom.

Palabras clave: comunicación, interacción, digitalización, organizaciones.

ABSTRACT

This study aimed to determine the relationship between formal communication and digital interaction in Zoom in IE Palmeras School staff in the COVID-19 Los Olivos, 2020 situation. It was a basic type study, with a quantitative approach, level correlational and non-experimental cross-sectional design. The population investigated was census-type and consisted of 50 workers from the Palmeras School in Los Olivos educational institution, applying a Likert-type questionnaire, validated by experts. For the descriptive and inferential analysis of the data collected during the research, the statistical program SPSS was used, which allowed us to know that 70.8% of the respondents believe that there is a relationship between formal communication and digital interaction in Zoom while 0, 3 % do not believe that there is a relationship between both variables. However, applying the correlation coefficients Tau_b of Kendall and Rho of Spearman it was possible to know that there is a low positive relationship between formal communication and digital interaction in Zoom.

Keywords: communication, interaction, digitization, organizatio

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la comunicación formal como flujo de la comunicación interna en las organizaciones, configura el marco organizacional y funcional para el intercambio de mensajes en forma organizada y planificada, basada en las líneas jerárquicas estructurales que se circunscriben a su organigrama. Es así que la comunicación formal en las organizaciones, ha contribuido a consolidar la identidad institucional y la cultura organizacional desde los procesos comunicativos intercambiados en ejecución de las actividades establecidas por la empresa lo que mejora el ambiente laboral, creando seguridad y estabilidad en sus colaboradores (Guevara, 2003). Además de mantener contactos comunicativos permanentes, empleando canales de comunicación formal. A partir del empleo de los canales de comunicación formal, se potencializa en las organizaciones un sistema de comunicación que genera identificación y pertinencia de los trabajadores con la empresa o institución en donde trabaja y que podrán dar lugar a mejores resultados en la eficiencia del desempeño laboral de los colaboradores y mejores condiciones comunicativas entre sus áreas y jefaturas. Castillo (2008) sostiene que, los trabajadores aprecian más cuando reciben información relacionada a las tareas laborales mediante canales formales que cuando reciben información de canales informales como el rumor que es utilizado con más frecuencia para el envío de mensajes proporcionando información de menor calidad y exactitud que la deseada. En el año 2020, la coyuntura presentada a nivel mundial, a raíz de la aparición de la pandemia COVID-19, causó el estado de emergencia nacional en el Perú, que llevó a diversas organizaciones públicas y privadas, a reforzar las formas de comunicación digital mediante redes sociales empleadas desde años anteriores, con la finalidad de desplegar eficazmente la comunicación formal en el teletrabajo entre sus diferentes áreas y personal en medio del confinamiento social (Salinas, 2020). En este escenario, la institución educativa Palmeras School; organización educativa privada, fundada en 2012, dedicada a brindar servicios educativos de los niveles inicial, primaria y secundaria, ha adoptado la plataforma de videoconferencias Zoom, como un canal de comunicación formal entre sus trabajadores, además de servir al desarrollo de las clases remotas a distancia con

sus estudiantes, lo cual ha permitido establecer un espacio comunicativo virtual, caracterizado por la programación de reuniones virtuales con el personal administrativo y plana docente, para facilitar acciones de coordinación para la ejecución de tareas, manteniendo un contacto de comunicación periódico, donde se busca la participación general que coadyuven a incentivar la identificación de los colaboradores con la organización y mejorar las relaciones laborales en medio del aislamiento social, a través del teletrabajo. Zoom es una plataforma virtual de comunicación multidireccional con éxito en diferentes países que propicia interacción digital a partir del contacto comunicativo establecido en este medio. Para Rost (2006) la interacción de los usuarios en los medios digitales, ha traído consigo que, en los últimos años, la comunicación se presenta en forma de diálogo, posibilitando la comunicación multidireccional que da lugar a espacios de interacción con mayores afinidades temáticas o consumos colectivos (Montoya, 2017, cit. Morales & Ortiz, 2016). De este modo, resulta inevitable hablar de cómo los procesos comunicativos en las organizaciones actuales, se hace cada vez más presente en el uso de las nuevas tecnologías para propiciar interacciones entre el medio digital, en el desarrollo de las actividades laborales entre jefes y personal subordinado. La presente investigación ha planteado, así como problema general ¿Qué relación existe entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020? y como problemas específicos, ¿Qué relación existe entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020?, ¿Qué relación existe entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020? y ¿Qué relación existe entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E. Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020? El desarrollo de esta investigación se justificó por su relevancia social, al constituirse en un fenómeno de estudio que atañe a la comunicación organizacional, en medio de la coyuntura de una pandemia como el COVID-19; siendo la comunicación formal, uno de los flujos de la comunicación interna, caracterizada por la producción e intercambio de mensajes pertenecientes al quehacer de la organización, transmitidos por medio de canales oficiales de

comunicación. En segundo lugar, por sus implicaciones prácticas, toda vez que se busca conocer, cómo la comunicación formal de una institución educativa y sus trabajadores, a través de sus tipos de mensajes oficiales, organigrama y canales de comunicación, entra en con la interacción digital, generada por sus colaboradores desde el uso de la plataforma de comunicación Zoom como medio de comunicación formal. En tercer lugar, la presente investigación se justificó por su valor teórico, al entrar en contacto con un conjunto de teorías como la teoría de la contingencia y del Hipermediaciones, cuyos resultados, permitirán realizar nuevas aportaciones teóricas enfocadas al estudio de la comunicación formal y la interacción digital de sus medios en las organizaciones. Finalmente, la presente investigación brindó utilidad metodológica, a partir del diseño de un nuevo instrumento de recolección de datos sobre la población a estudiar, que servirá para futuras investigaciones sobre este campo. El objetivo general de esta investigación, fue determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Como objetivos específicos se tienen determinar la relación entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020, determinar la relación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 y determinar la relación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Por su parte, se formuló como hipótesis lo siguiente: Existe una relación entre la comunicación formal e interacción digital en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19. Existe relación significativa entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Existe relación significativa entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Gomez Felipe Luis y Dailey Stephanie L. (2020), en su artículo analizaron cómo funciona la comunicación formal en las organizaciones y llegan a la conclusión de investigar como las nuevas tecnologías dentro de las organizaciones como las redes sociales, se alinean con nuestra comprensión de la comunicación formal e informal. Por ejemplo, la cuenta de Twitter de una empresa puede ser utilizado para emitir mensajes formales como comunicados de prensa. Sin embargo, otros medios de comunicación pueden ser usados de manera informal en el trabajo como los microbloggings empleados por el personal de la empresa para compartir actividades de ocio. Chuchón Guzmán, Cristoffer (2019) en su investigación tuvo como objetivo diseñar un modelo de comunicación formal para mejorar el desempeño laboral en la Gerencia de Gestión del Bienestar del BCP. Su investigación fue de tipo básica con un nivel aplicativo. La población de estudio estuvo conformada por 20 trabajadores con una muestra de 16 participantes de la entidad financiera. Se concluyó que la comunicación formal es muy relevante y a través de sus canales el personal podrá expresar sus ideas o inquietudes. Además, debe ser un proceso de intercambio dinámico y permanente haciendo que formen parte del equipo y que tomen sus decisiones. Escalante y Rojas (2018) en su investigación tuvo como objetivo de estudio analizar la influencia entre la comunicación organizacional y el clima organizacional. Fue un estudio de tipo básica con un diseño no experimental y corte transversal. Su población estuvo conformada por todos los trabajadores operarios de la empresa, con una muestra de 154 colaboradores, pertenecientes al género masculino. Se concluyó que la comunicación formal sí influye en el clima organizacional de los operarios, pero de baja a moderada. Del Carpio Alva, Katia Pierina (2018) en su investigación tuvo como objetivo estudiar la comunicación interna de Coffee Art. Una cafetería reconocida. La investigación es de tipo cualitativa: descriptiva. Su población de estudio fue los trabajadores de la empresa. Con una población de 4 miembros con cargos importantes de la empresa. Se aplicó la entrevista y encuesta como herramientas de recolección de datos. Una de las conclusiones que podemos destacar es que se ha concretado una comunicación formal mediante un canal mediatizado usando una red social electrónica que reduce la comunicación informal y motiva a los trabajadores a lograr los objetivos planteados por la

empresa. Llano Aristizábal, Sergio (2017) en su investigación tuvo como objetivo analizar los medios y las redes sociales dentro de la comunicación digital en las organizaciones. Fue una investigación exploratoria y cualitativa. Utilizó herramientas de recolección de datos como la entrevista semiestructurada. Las empresas no evidenciaron acciones puntuales de comunicación digital. Se concluyó que los comunicadores valoran el impacto de los medios tecnológicos, pero aún no establecen un mecanismo de efectividad. Se constató que los comunicadores vienen aplicando medios digitales, permitiendo valorar su labor. Además, hicieron mención del boletín, correo electrónico o la intranet, incorporándose cartas, memorandos, entre otros promoviendo el flujo informativo en la empresa. Broomé, Ko y Rosander (2016) en su investigación tuvo como objetivo examinar la comunicación formal interna en las organizaciones, especialmente los roles de los canales de comunicación. Su investigación es de tipo básica con enfoque cualitativo. Aplicó una entrevista a gerentes y empleados de empresas suizas como herramienta de recolección de datos. En conclusión, se determinó que si un canal de comunicación tiene un nivel mayor de formalidad contribuirá a que los colaboradores se sientan más identificados. Tomando en cuenta, además, el tamaño de la organización, ya que cuanto más grande sea una empresa más frecuente debe ser el uso de estos canales. Por otro lado, el uso adecuado de los canales de comunicación formal puede generar identificación organizacional en los colaboradores de forma positiva, al recibir información e instrucciones directamente de los gerentes mediante estos canales. Este trabajo de investigación, estuvo respaldado por la teoría de la contingencia de Fiedler (1964), el cual argumenta que las organizaciones tienen la posibilidad de atravesar sucesos inciertos o eventuales y por ello se requiere estrategias que permitan manejar estas situaciones. De acuerdo al autor, primero hay que identificar las variables ambientales y contextuales que podrían estar afectando a la organización. El modelo indica que no existe una gestión y administración universal que sea viable para todas las empresas, ya que ello depende del ambiente externo. En este sentido, se puede fundamentar que en medio de la contingencia del COVID-19 las organizaciones han reestructurado la comunicación formal en sus trabajadores empleando plataformas virtuales para mantener los contactos comunicativos permanentes y continuar con las labores

ahora remotas. Aunque, no todas las organizaciones estaban preparadas para ello, como mencionamos en el primer capítulo ya existían organizaciones que por su naturaleza tenían estructurada y revalorada su comunicación formal. Enrique. Madroñero, Morales y Soler (2008, p. 56, cit. Lucas Marín, 1997), refieren que la comunicación formal transmite tipos de mensajes reconocidos por la organización que sigue las líneas de su organigrama y da una visión clara del traslado de la información planeada para la organización, cuya estructura se establece para el buen funcionamiento de la organización desde los canales de comunicación formal (Kreps 1995). Dicho de otra manera, este tipo de comunicación es indispensable para ejecutar tareas relacionadas con los objetivos de la empresa, ya que a través de ella circulan las órdenes e instrucciones. En cuanto a la interacción digital hemos recurrido a la teoría de la comunicación digital interactiva o Hipermediaciones de Carlos Scolari quien hace referencia a las diversas interacciones que realizan los usuarios por medio de plataformas digitales. Estas plataformas digitales pueden ser redes sociales, como Facebook, Instagram, Twitter, Skype y Zoom que es la principal plataforma de estudio en este trabajo. Así mismo, El ECESDE, instituto de educación para el trabajo y el desarrollo en Colombia, refiere que la comunicación en los medios antiguamente era lineal. Es decir, el receptor solo recibía la información del emisor sin posibilidad de una réplica. Sin embargo, hoy en día las respuestas emitidas se dan en tiempo real permitiendo que el receptor reciba una retroalimentación y por ende se logre el intercambio de mensajes. En esta misma línea, el ECESDE nos hace mención de cada una de las características de esta teoría como las digitalizaciones, hipertextualidades, multimedialidad y reticularidades. Se denomina digitalizaciones cuando la información compartida se ha digitalizado. Las hipertextualidades hacen referencia a los hipervínculos enlaces que al hacer clic puede dirigir al usuario a un sinnúmero de sitios webs. La multimedialidad está relacionada a la estructura de la interfaz. Es decir, imagen, sonido e interactividad, los cuales permiten que el usuario interactúe luego de haber recibido la adecuadamente la información emitida. En cuanto a las reticularidades, referida a la forma en que hoy en día se comunican las personas, desde la comunicación personalizada hasta la comunicación masiva. Por otro lado, de acuerdo a esta base teórica, Para Montoya, O. (2017, cit Rost, 2006) la interacción digital, desde

el abordaje de la comunicación, representa el conjunto de acciones sin restricciones físicas espacio temporales- que llevan a cabo los usuarios en relación a los diversos contenidos difundidos por un medio desde el ciberespacio, con dos tipos de interactividad: la selectiva, que involucra tanto a los contenidos como a la interfaz, y la comunicativa, que se refiere a la interacción con otros usuarios, capaces de intercambiar roles. En este sentido, Camarero (2015) señala que el ser humano es un ser social, por lo que es imposible que sea un ser solitario, ya que de una u otra manera interactúa, ya sea a través de los gestos o de los sonidos, o se comunica en base a sus propias necesidades. En la actualidad vivimos, en un mundo donde todos interactuamos a través de plataformas digitales para trabajar a distancia, hacer búsquedas de personas u objetos de consumo. La tecnología ha cambiado la forma de interactuar de las personas, lo que normalmente se daba en un espacio físico ahora ocurre en un espacio digital. Conforme a Rizo (2020) la tecnología se ha implementado con fuerza en la sociedad, de tal manera que nos obliga a adaptarnos para llegar a interactuar con los demás, ya que algunas veces sustituye a la interacción que se realiza cara a cara. Esto quiere decir, que la comunicación hoy en día, ya no es la misma de antes debido a que la tecnología mediante plataformas digitales o redes sociales permite transmitir mensajes en menor tiempo adecuándose al ritmo de vida de las personas. Cabe señalar que la tecnología forma parte de nuestras vidas porque hacemos uso de las herramientas tecnológicas (Viteri et al., 2019). De acuerdo con Murcia (2017) las herramientas digitales como los sitios webs ha permitido la interacción virtual entre los individuos, de tal manera que, en la actualidad los centros educativos públicos y privados tradicionales utilizan esta plataforma para las clases virtuales esta situación se ve refleja a raíz de la pandemia del COVID-19 el cual también trajo el aumento del trabajo (Durand ,2008). Desde la perspectiva de Enrique. Madroñero, Morales y Soler (2008) la comunicación formal como variable puede ser investigada, considerando tres dimensiones: tipos de mensajes reconocidos por la organización, organigrama informativo y los canales de comunicación formal. De acuerdo a Catalá (2016) Los mensajes forman parte de una organización y es la unidad básica de la comunicación. Por lo tanto, la comunicación no puede subsistir sin comunicación y la comunicación no puede suceder sin la existencia de mensajes. Dentro de esta

dimensión encontramos indicadores como mensajes administrativos, organizacionales, educativos, sociales y relacionado a la cultura organizacional. Los organigramas informativos configuran el marco organizacional de la empresa y son útiles para dividir las tareas en una organización. Por lo tanto, están conformados por gerencia general, dirección, personal administrativo y personal docente. Los canales de comunicación formal, son las redes mediante el cual fluyen los mensajes oficiales, dentro de esta dimensión podemos encontrar indicadores como los comunicados, reuniones, intranet y video corporativo los cuales articulan a su vez algunos componentes o indicadores para ser operacionalizados en el presente trabajo de investigación y posteriormente medibles, a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Desde la perspectiva de Montoya, O. (2017, cit Rost, 2006) la interacción digital como variable puede ser investigado, considerando como dimensiones la interactividad selectiva y la interactividad comunicativa. La selectiva involucra tanto contenidos e interfaz. El contenido es la información que se encuentra en el medio. Esto les da poder a los usuarios seleccionar su propio contenido en base a sus intereses o necesidades. Por otro lado, la interfaz es definida como el sistema o espacio que permite la comunicación entre un usuario y una computadora. La interactividad comunicativa muestra la posibilidad de expresión y comunicación a partir de los contenidos de un medio digital. En esta misma línea, el autor, menciona que se busca “dialogar, discutir, confrontar, apoyar y, de una u otra manera, entablar una relación con otros (comunicación). En otras oportunidades, sólo pretende expresar una opinión individual o dar una información, pero sin buscar deliberadamente una respuesta o un contacto bidireccional o multidireccional con otros individuos (expresión).” (Rost, 2006:233). El usuario interactúa y es capaz de intercambiar roles. Dentro de ello, se encuentra la interacción con el medio, interacción con los usuarios, intercambio de roles, intercambio de mensajes. Estos articulan a su vez, algunos componentes o indicadores para ser operacionalizados en el presente trabajo de investigación y posteriormente medibles, a través de una ficha de observación como instrumento de recolección de datos.

III METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo básica. Su propósito no fue resolver problemas inmediatos, sino contribuir a los conocimientos del estudio en si (Müggenburg, 2007). Del mismo modo, se reconoce a este tipo de investigación como pura y fundamental porque buscó desarrollar una teoría en base al descubrimiento de un amplio conocimiento (Tamayo, 2003).

3.1.2 Diseño de investigación

Su diseño fue no experimental de alcance transversal y nivel correlacional, ya que solo se observó los hechos que ocurrieron en el contexto habitual sin la participación del investigador. Así mismo, se caracterizó por no tener grupos de comparación y no tener determinación aleatoria (Sousa et ál., 2007).

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Comunicación formal e interacción digital

Ambas variables fueron medibles y asumen valores numéricos por lo tanto se les denomina variables cuantitativas. La variable cuantitativa es “aquella para cuya medición pueden utilizarse de orden, de intervalo o de razón. Además, pueden clasificarse, a su vez, en variable discretas y continuas” (Álvaro Estramiana y Garrido Luque, 1995, p. 22). Es decir, son medibles y expresadas en grados o magnitudes. Variables tales como, altura, peso, habilidad mental o motivación.

Definición operacional: La variable de comunicación formal se operacionalizó en tres dimensiones: Mensajes reconocidos por la organización, organigrama informativo y canales de comunicación formal. En cuanto a la variable de interacción digital; la interactividad selectiva y la interactividad comunicativa.

Indicadores: Los indicadores de la variable comunicación formal fueron los siguientes: administrativos, organizacionales, educativos, sociales, cultura organizacional, gerencia general, dirección, personal administrativo, personal docente, correos, comunicados, reuniones, intranet, reuniones y video corporativo.

Así como para la 10 variable interacción digital: interfaz, interacción con el medio, intercambio de roles, interacción con los usuarios, intercambio de mensajes.

Escala de medición:

Las escalas de medición estuvieron basadas en escala ordinal. Por otro lado, se definen a las escalas ordinales, a aquellas que tienen un orden establecido, otorgándole una clasificación y una relación (Naghi, 2005).

3.3. Población

La población fue finita, aplicada a 50 trabajadores de I.E Palmeras School, el cual, denominó una muestra censal. De acuerdo con Arias y Miranda (2016, p. 203). la población finita es aquella donde los elementos pueden ser delimitados y cuantificados y al censo como la relación exhaustiva de todas las unidades poblacionales.

3.3.1. Criterios de inclusión y exclusión

Para Hernández Sampieri et ál. (2010) el criterio de inclusión se caracteriza por aquellos individuos que comparten características similares de las cuales se extraerá información como contenido, lugar y tiempo.

Tabla 1

Criterios de inclusión y exclusión de la población.

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Docentes del nivel inicial, primaria y secundaria -Docentes que utilizan el internet permanentemente -Gerente del área comercial -Gerente educativo -Docentes con asistencia regular al centro educativo. -Gerente administrativo	-Docentes que trabajan dos veces por semana. -Docentes que no utilizan Zoom como herramienta de comunicación. -Docentes con más del 30% de inasistencia en la institución -Personal de secretaria -Personal de limpieza -Auxiliar de educación -Encargado de almacén

Fuente: elaboración propia

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Este estudio utilizó la encuesta, la cual fue diseñada en base a las dimensiones obtenidas de la operacionalización de las variables y el cuestionario como instrumento de recolección de datos, la cual constó de 20 ítems utilizando la escala tipo Likert. García (2003) refiere que el cuestionario es la técnica para la obtención y el registro de datos. Ello permite utilizarlo como herramienta de investigación y evaluación de personas. Además, se puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos.

3.4.1 Validez y confiabilidad

Para la validez del instrumento de recolección de datos, se recurrió a los siguientes juicios de expertos: Franklin Martín Cornejo Urbina, quien cuenta con grado de Doctor en Ciencias sociales por la Pontificia universidad de Gregoriana en 2017, Julio César Arce Arias; graduado de Magister en organización y dirección de personas por la universidad de ESAN 2012 en 2012; Montoya Márquez Octavio Ricardo; Maestrante por Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, de acuerdo 12 al Registro Nacional de profesionistas, México 2014, obteniendo una validez de 91% a través de la sumatoria de ponderaciones otorgadas, procesadas mediante coeficiente V de Aikeen. Para la fiabilidad del instrumento de recolección de datos, se llevó a cabo una prueba piloto, en la cual participaron 10 trabajadores de I.E Palmeras School de Los Olivos mediante una encuesta virtual cuyos resultados fueron almacenados en un Excel y luego trasladados en el programa estadístico SPSS mediante el Alfa de Cronbach el cual fue de 0.84 lo que califica al instrumento como adecuado.

3.5 Procedimientos de recolección de datos:

Para este proceso, primero se envió una solicitud a la institución educativa, la cual fue autorizada por el jefe inmediato. Una vez aceptada la solicitud, se procedió a crear el cuestionario en Google formularios, una herramienta gratuita que permite recolectar información en línea. Después de su elaboración, fue compartida al personal de la institución mediante el siguiente link: <https://forms.gle/Gyx4TH8LHtmw1Zrt8>, el cual permitió expresar sus actitudes frente a cada enunciado con un tiempo estimado de 3 días aproximadamente.

3.6 Método y análisis de datos:

Para el análisis de los datos se utilizaron pruebas no paramétricas como Chi², Tau B de Kendall y Rho de Spearman, con la finalidad de analizar la hipótesis de la investigación y determinar la relación entre las variables comunicación formal e interacción digital. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS cuyos resultados fueron presentados en cuadros y figuras.

3.7 Aspectos éticos:

Esta investigación ha sido realizada dentro de las normas legales correspondientes y no tienen ningún otro propósito que investigar sobre una realidad problemática a nivel mundial. Así mismo, todos los miembros participaron en la investigación de forma libre y voluntaria, por lo tanto, la información compartida y recaba por la investigadora es auténtica, así como en los siguientes aspectos éticos:

Beneficencia: Se priorizó el bienestar de todo el personal que participó en la investigación, dándose a conocer los propósitos del presente estudio.

No Maleficencia: Se caracteriza por no causar daño a los sujetos de estudio. Al igual que el principio ético de beneficencia se debe procurar en brindar beneficio a los investigados. (Manjarrés, 2013)

Autonomía: El personal de I.E Palmeras School tiene toda la libertad de compartir sus opiniones frente al tema de investigación y por ende a la participación del cuestionario. 13

Justicia: Todos los participantes fueron tratados con respeto y se les otorgo un tiempo adecuado para completar lo que para ellos

IV. RESULTADOS

Los siguientes resultados fueron obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos (la encuesta) a fin de determinar si existe una relación significativa entre la comunicación formal e interacción digital en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19.

Tabla 2

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación formal	,490	50	,000	,490	50	,000
Interacción digital	,480	50	,000	,511	50	,000

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

Con una prueba de probabilidad del valor máxima de p del 20% por corrección de significación de Liliefors, mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se concluye que, la variable comunicación formal, tiene valor de $p=0,000$, mientras que la variable interacción digital, tiene un valor $p=0,000$, que son menores al límite de $p=0,05$. Por consiguiente, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Sin embargo, los datos no tienen una distribución normal. Por lo tanto, se aplica el RHO de Spearman.

Tabla 3

Tabla cruzada Comunicación formal / Interacción digital.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,3	,3	,3
	En desacuerdo	6	,6	,6	,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	2,2	2,2	3,1
	De acuerdo	261	26,1	26,1	29,2
	Totalmente de acuerdo	708	70,8	70,8	100,0
	Total	1000	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

Tal como muestra la tabla N°3 y los gráficos, se obtuvo como resultado que el 70.8% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom, un 26,1% estuvo de acuerdo, un 2,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0.6% en desacuerdo y el 0,3% estuvo totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo con determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom.

Tabla 4

Tabla cruzada mensajes reconocidos / Interacción digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2,0	2,0	2,0
	De acuerdo	50	25,0	25,0	27,0
	Totalmente de acuerdo	146	73,0	73,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

Tal como muestra la tabla N°4 y los gráficos para los objetivos específicos establecer relación entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom. Se obtuvo como resultado que el 73,0% de los encuestados están totalmente de acuerdo, un 25,0% de acuerdo y un 0.02% ni de acuerdo ni desacuerdo. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo con establecer relación entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom.

Tabla 5*Tabla cruzada Organigrama informativo / Interacción digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,5	,5	1,5
	De acuerdo	56	28,0	28,0	29,5
	Totalmente de acuerdo	141	70,5	70,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

Tal como muestra la tabla N° 4 y los gráficos para los objetivos específicos delimitar relación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom. Se obtuvo como resultado que el 70,50% de los encuestados están totalmente de acuerdo, un 28,00% de acuerdo, un 0.50% ni acuerdo ni desacuerdo y 1,00% en desacuerdo. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo con delimitar relación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom.

Tabla 6*Tabla cruzada Canales de comunicación formal/Interacción digital*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,5	,5	,5
	En desacuerdo	1	,5	,5	1,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	3,0	3,0	4,0
	De acuerdo	63	31,5	31,5	35,5
	Totalmente de acuerdo	129	64,5	64,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

Tal como muestra la tabla N° 4 y los gráficos para los objetivos específicos precisar relación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom. Se obtuvo como resultado que el 64,50% de los encuestados están totalmente de acuerdo, un 31,50% de acuerdo, un 3,00% ni acuerdo ni desacuerdo, 0,50% en desacuerdo y un 0,50% totalmente en desacuerdo. Por lo tanto, se concluyó que la mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo con precisar la relación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom.

Tabla 7

Prueba de Chi Cuadrado Hipótesis general

La presente investigación sobre comunicación formal e interacción digital buscó conocer si existe relación o independencia entre dichas variables, cuyos resultados obtenidos mediante el paquete estadístico SPSS Versión 2023 fueron los siguientes:

H1: Existe relación entre la comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

H0: No existe relación entre la comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,711 ^a	1	0,017		
Corrección de continuidad	3,853	1	,050		
Razón de verosimilitud	5,011	1	,025		
Prueba exacta de Fisher				,030	,030
Asociación lineal por lineal	5,597	1	,018		
N de casos válidos	50				

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación

La tabla N° 7 muestra el valor de Chi-cuadrado calculado es 5,711 y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,017 < 0,05$) con una razón de verosimilitud de 3,853 y 1 grado de libertad de 50 casos válidos. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis del investigador (H_i), concluyendo que existe relación positiva baja entre las variables comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Tabla 8

Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,521 ^a	1	,033		
Corrección de continuidad	2,938	1	,086		
Razón de verosimilitud	4,045	1	,044		
Prueba exacta de Fisher				,048	,048
Asociación lineal por lineal	4,431	1	,035		
N de casos válidos	50				

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

La tabla N° 8 muestra el valor de Chi-cuadrado calculado es 4,521 y el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,033 < 0,05$) con una razón de verosimilitud de 4,045 y 1 grado de libertad de 50 casos válidos. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis del investigador (H_i), concluyendo que existe relación positiva baja entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Tabla 9*Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 2*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,333a	1	,248		
Corrección de continuidad	,475	1	,491		
Razón de verosimilitud	1,205	1	,272		
Prueba exacta de Fisher				,351	,236
Asociación lineal por lineal	1,307	1	,253		
N de casos válidos	50				

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

La tabla N°9 muestra el valor de Chi-cuadrado calculado es 1,333 y el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,248 > 0,05$) con una razón de verosimilitud de 1,205 y 1 grado de libertad de 50 casos válidos. En tal sentido, se rechaza la hipótesis alternativa (H_i) y acepta la hipótesis del investigador (H_o), concluyendo que no existe relación entre las variables organigrama informativo e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras school, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Tabla 10*Pruebas de Chi-cuadrado Hipótesis Específica 3*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,559 ^a	1	,059		
Corrección de continuidad	2,211	1	,137		
Razón de verosimilitud	3,242	1	,072		
Prueba exacta de Fisher				,105	,073
Asociación lineal por lineal	3,488	1	,062		
N de casos válidos	50				

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

Interpretación:

La tabla N° 7 muestra el valor de Chi-cuadrado calculado es 3,559 y el nivel de significancia es mayor a 0,05 ($0,059 > 0,05$) con una razón de verosimilitud de 3,242 y 1 grado de libertad de 50 casos válidos. En tal sentido, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alternativa (H_1), concluyendo que no existe una relación entre las variables canales de comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Tabla 11

Correlación de hipótesis general

Correlaciones				
			Comunicación formal (agrupado)	Interacción digital (agrupado)
Tau_b de Kendall	Comunicación formal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,327*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	50	50
	Interacción digital (agrupado)	Coefficiente de correlación	,327*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	50	50
Rho de Spearman	Comunicación formal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,357*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	50	50
	Interacción digital (agrupado)	Coefficiente de correlación	,357*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

H1: Existe relación significativa entre la comunicación formal e interacción digital en personal de I.E. Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19

H0: No existe relación significativa entre la comunicación formal e interacción digital en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para el objetivo general, se determinó hallar el grado de correlación entre las variables comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos 2020, **aplicando los coeficientes de correlación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman.** De este modo, se obtuvo un valor de correlación de 0,327 con Tau_b de Kendall lo que determina una correlación positiva baja y 0,357, con RHO de Spearman la cual presenta una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor a 0,05%, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa determinando que existe relación entre la comunicación formal e interacción digital en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19.

Tabla 12

Correlación de Hipótesis Específica 1

Correlaciones				
			Interacción digital (agrupado)	Tipos de mensajes reconocidos por la organización (agrupado)
Tau_b de Kendall	Comunicación formal (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,187
		Sig. (bilateral)	.	,140
		N	50	50
	Tipos de mensajes reconocidos por la organización	Coefficiente de correlación	,187	1,000
		Sig. (bilateral)	,140	.
		N	50	50

	(agrupado)			
Rho de Spearman	Interacción digital (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,209
		Sig. (bilateral)	.	,146
		N	50	50
	Tipos de mensajes reconocidos por la organización (agrupado)	Coeficiente de correlación	,209	1,000
		Sig. (bilateral)	,146	.
		N	50	50

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

H1: Existe relación significativa entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020

H0: No existe relación significativa entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para los objetivos específicos, se determinó hallar el grado de correlación entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 aplicando los coeficientes de correlación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman. De este modo, se obtuvo un valor de correlación de 0,187 con Tau_b de Kendall lo que determina una correlación positiva muy baja y 0,209, con RHO de Spearman la cual presenta una correlación positiva baja. Sin embargo, el nivel de significancia es mayor a 0,05%, con lo cual se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización e interacción digital en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19.

Tabla 13*Correlación de Hipótesis Específica 2*

Correlaciones				
			Interacción digital (agrupado)	Organigrama informativo (agrupado)
Tau_b de Kendall	Interacción digital (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,286*
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	50	50
	Organigrama informativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,286*	1,000
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	50	50
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,307*
	Interacción digital (agrupado)	Sig. (bilateral)	.	,030
		N	50	50
		Organigrama informativo (agrupado)	Coefficiente de correlación	,307*
		Sig. (bilateral)	,030	.
		N	50	50

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Fuente: SPSS

H1: Existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 LosOlivos, 2020

H0: No existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 LosOlivos, 2020

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para los objetivos específicos, se determinó hallar el grado de correlación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 aplicando los coeficientes de correlación Tau_b de Kendall y Rho de Spearman. De este modo, se obtuvo un valor de correlación de

0,286 con Tau_b de Kendall lo que determina una correlación positiva baja y 0,307, con RHO de Spearman la cual presenta una correlación positiva baja. Además, el nivel de significancia es menor a 0,05%, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa determinando que existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Tabla 14

Correlación de Hipótesis Específica 3

Correlaciones				
			Interacción digital (agrupado)	Canales de comunicación formal (agrupado)
Tau_b de Kendall	Interacción digital (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,146
		Sig. (bilateral)	.	,247
		N	50	50
	Canales de comunicación formal (agrupado)	Coeficiente de correlación	,146	1,000
		Sig. (bilateral)	,247	.
		N	50	50
Rho de Spearman	Interacción digital (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,181
		Sig. (bilateral)	.	,208
		N	50	50
	Canales de comunicación formal (agrupado)	Coeficiente de correlación	,181	1,000
		Sig. (bilateral)	,208	.
		N	50	50

H1: Existe relación significativa entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

H0: No existe relación significativa entre los canales de comunicación formal y la

interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para los objetivos específicos, se determinó hallar el grado de correlación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 aplicando los coeficientes de correlación Tau_ b de Kendall y Rho de Spearman. De este modo, se obtuvo un valor de correlación de 0,146 con Tau_b de Kendall y 0,181, con RHO de Spearman ambas presentan una correlación positiva baja. Sin embargo, el nivel de significancia es mayor a 0,05%, con lo cual se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula determinando que no existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

V. DISCUSIÓN:

El objetivo general de la presente investigación, fue determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

En primer lugar, para la hipótesis general, se aplicó los coeficientes de correlación Tau_ b de Kendall 0,327 y Rho de Spearman 0,357, el cual se obtuvo una correlación positiva baja en ambas pruebas con p valor=0,013 y $0,011 < 0,005$. Esto coincide con Escalante y Rojas (2018) cuyo resultado de su investigación arrojo que la red de comunicación formal tiene un nivel moderado-bajo. Además, se pudo verificar que solo el 6% lo considera totalmente efectivo.

Respecto a la variable de interacción digital, se coincidió con Llano (2017) cuyo trabajo de enfoque cualitativo indaga en la integración de los medios y redes sociales utilizados en el ámbito de la comunicación digital en las organizaciones mediante una entrevista a 19 expertos de diferentes agencias de comunicación en Colombia. Se determinó que aún existe un menor número de organizaciones que optan por la comunicación cara a cara o las reuniones presenciales no otorgándole mucha importancia a los medios digitales. Aunque la mayoría consideró que la comunicación digital en las organizaciones es alta debido a que hoy en día es el medio que más sobresale e invocaron a todas las empresas que aprovechen la oportunidad de poder comunicar e interactuar con sus colaboradores y público.

En este caso es necesario mencionar a la teoría de la contingencia de Fiedler (1964) el cual argumenta que las organizaciones tienen la posibilidad de atravesar sucesos inciertos o eventuales y por ello se requiere estrategias que permitan manejar estas situaciones. De acuerdo al autor, primero hay que identificar las variables ambientales y contextuales que podrían estar afectando a la organización. El modelo indica que no existe una gestión y administración universal que sea viable para todas las empresas, ya que ello depende del ambiente externo. En este sentido, se puede fundamentar que en medio de la contingencia del COVID-19 las organizaciones han reestructurado la comunicación formal en sus trabajadores empleando plataformas virtuales para mantener los contactos comunicativos permanentes y continuar con las labores ahora remotas.

Aunque no todas las organizaciones estaban preparadas para ello, como mencionamos en un primer momento, en el capítulo uno, ya existían organizaciones que por su naturaleza ya tenían estructurada y revalorada su comunicación formal. Sin bien es cierto que, I.E Palmeras School se tuvo que adaptar a esta forma de comunicación eligieron la plataforma digital Zoom por ser un medio con gran fama a nivel mundial y que por sus características permite tener una comunicación digital interactiva. Sin embargo, también se ha podido optar por otros tipos de plataforma ello dependiendo de la situación o de la necesidad de respuesta que en ese momento atravesaba la organización.

Al respecto de la hipótesis específica 1, los resultados determinaron la presencia de una correlación positiva muy baja, entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 teniendo un coeficiente de correlación de 0,209, con Rho de Spearman. De este modo, aplicando el coeficiente de correlación Tau_b de Kendall se obtuvo un grado de correlación de 0,187 lo que indica una correlación positiva muy baja entre ambas variables lo que se relaciona con Del Carpio (2018) cuyos resultados de investigación señala que el 46.7% (7 personas) respondieron no estar seguras o no saber si la información que se les brinda acerca de las labores administrativas u organizacionales se dio por medio de canales informales.

En la segunda hipótesis específica, se obtuvo un valor de correlación de 0,286 con Tau_b de Kendall y 0,307, con RHO de Spearman la cual presenta una correlación positiva baja entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Ello coincide con Meske, Kissmer, Stieglitz (2016) cuyos resultados de investigación indicaron que existe una menor actividad de comunicación entre jerarquías y un pequeño distanciamiento (1.0) entre jerarquías cuando un trabajador ocupa algún cargo ejecutivo en la empresa. Es decir, al descubrir que este trabajador ocupa un puesto ejecutivo dentro de la compañía el resto del personal se vuelve más reservado y no logra comunicarse a menudo.

En otras palabras, un flujo de información entre empleados de diferentes niveles de jerarquía no se ve obstaculizado automáticamente, mientras que la relación con las

personas que tiene alguna responsabilidad del personal establece una distancia jerárquica percibida con el fin de poner en marcha la productividad y fomentar procesos rápidos de toma de decisiones entre jerarquías y así mejorar la comunicación. Hay que tener en cuenta que la comunicación por jerarquías es muy relevante en la compañía y más aún por medio de plataformas digitales, las cuales pueden ser corroboradas de acuerdo a las respuestas de los colaboradores. Una compañía que no se comunica entre sí puede ser a desaparecer. Para tal efecto, el ambiente interno y la forma de comunicación debe ser y analizada y si es posible mejorada en este punto.

En la tercera hipótesis específica, se determinó que existe una correlación positiva baja entre con 0,146 con Tau_b de Kendall y 0,181, con RHO de Spearman los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020 lo que coincide con Gómez y Dailey (2017), cuyo artículo menciona el propósito de examinar la comunicación formal y el papel de los canales de comunicación, que se les proporcionó a gerentes de diferentes compañías acerca de la comunicación interna de los trabajadores. El autor señaló que, las nuevas tecnologías de la comunicación permiten que documentos oficiales como el memorándum y cartas oficiales puedan coexistir como archivos adjuntos en un correo electrónico, considerado como un canal de comunicación formal. Además, aclara que aún estos documentos oficiales sean transmitidos a través de medios digitales mantienen el mismo formato de papel y el lenguaje formal caracterizado en las organizaciones. Así mismo, el autor cita a Yates el cuál señaló que la comunicación tecnológica y los sistemas de comunicación formal proveen la oportunidad de expandir los mercados, el cual promueven el desarrollo de la comunicación formal.

La teoría de la comunicación digital interactiva o Hipermediaciones de Carlos Scolari (2018) hace referencia a las diversas interacciones que realizan los usuarios por medio de plataformas digitales.

En la antigüedad la comunicación en los medios era lineal. Es decir, el receptor solo recibía la información del emisor sin posibilidad de réplica, sin embargo, hoy en día las respuestas emitidas son en tiempo real. Este modelo muestra algunas características como digitalizaciones, hipertextualidades, reticularidades,

interactividades, multimedialidades, convergencias y remediaciones lo que permite definir la nueva forma de comunicación digital y por ende su estructura.

En virtud de los resultados obtenidos, es importante describir las fortalezas y debilidades de la metodología empleada. En particular, se optó por una investigación de tipo básica con enfoque cuantitativo, a fin de recolectar datos sobre el fenómeno de estudio, encontrando que desde la revisión de la literatura es un campo muy limitado en territorio nacional y en el que mediante la estadística permitirá recolectar datos numéricos para la toma de decisiones. En el diseño no experimental con un nivel correlacional bivariado se encontraron correlaciones positivas bajas a muy bajas entre ambas variables, posiblemente por el bajo número de la población. Atendiendo a estas consideraciones, tal vez sería mejor desarrollar la investigación en un enfoque cualitativo teniendo probablemente una variedad de información mediante la entrevista o focus group.

Por último, el estudio de la comunicación formal e interacción digital es un campo limitado de estudio, debido a que las mayorías de las investigaciones se enfocan en la comunicación interna u organizacional y muy poca en la comunicación formal. Nadie tenía en mente que situaciones como la pandemia obligaría a empresas comunicarse necesariamente por plataformas digitales. Este estudio necesita ser aplicado nuevamente, pero con un mayor número de población.

VI. CONCLUSIONES

Primero se concluyó que, existe relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020, a fin de conocer cómo la comunicación formal de una institución educativa y sus trabajadores, a través de sus tipos de mensajes oficiales, organigrama y canales de comunicación, entra en relación con la interacción digital, generada por sus colaboradores desde el uso de la plataforma de comunicación Zoom como medio de comunicación formal.

Segundo se concluyó que, los resultados de la investigación arrojaron que existe una relación positiva baja entre ambas variables. Esto se evidenció luego de obtener un nivel de significancia menor a 0,05 ($0,017 < 0,05$) con la prueba de CHI2.

Tercero se concluyó que, no existe relación entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020, lo que se obtuvo una relación positiva baja evidenciando que el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,033 < 0,05$) con la prueba de CHI2.

Cuarto se concluyó que, no existe una relación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020, ya que se obtuvo un nivel de significancia mayor a 0,05 ($0,248 > 0,05$) con la prueba de CHI2.

Quinto se concluyó que, no existe una relación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020, ya que se obtuvo un nivel de significancia mayor a 0,05 ($0,059 > 0,05$) con la prueba de CHI2.

VII. RECOMENDACIONES

Primero se recomienda, indagar a profundidad de que otra manera se relacionaría la comunicación formal con la interacción digital, en las organizaciones por ser un campo de estudio limitado en el Perú.

Segundo se recomienda, analizar en profundidad la relación entre los tipos de mensajes reconocidos por la organización y la comunicación formal en las organizaciones conocer de qué forma se está llevando a cabo la transmisión de estos tipos de mensajes y si está aportando a la organización. Además, de incrementar el número de encuestados permitirá conocer otros tipos de actitudes frente a este campo de estudio.

Tercero se recomienda, conocer los cargos que ocupan los colaboradores dentro del organigrama informativo, a fin que el personal conozca de quién está recibiendo la información adecuada. De esta manera, también se incrementaría la participación de todos los miembros de la organización.

Cuarto se recomienda, utilizar otros tipos de plataformas digitales como meet, Microsoft team o Skype, las cuales son requeridas por las empresas para realizar reuniones corporativas.

Quinto se recomienda, analizar nuevamente el medio y el canal que se utilizará para transmitir estos tipos de mensajes y así evitar caer en la comunicación informal.

REFERENCIAS:

- Aguilar, S. O. (2013) Diagnóstico y Propuesta de Estrategia Comunicacional Interna Academia Europea. [Tesis de Licenciatura, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional US. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/16/16_1151.pdf
- Apoyo comunicación y agencia internal de Chile (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Perú y los retos frente al COVID-19 <http://www.apoyocomunicacion.com/repositorio/2020/Diagnostico-de-lacomunicacion-interna-en-el-Peru-y-los-retos-frente-al-COVID-19.pdf>
- Arias, V. y M. (2016) El protocolo de la investigación III: la población de estudio. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Archibald, M., Ambagtsheer, R., Casey, M., y Lawless, M. (2019). *Using zoom videoconferencing for qualitative data collection: Perceptions and experiences of researchers and participants. International Journal of Qualitative Methods, 18* doi:10.1177/1609406919874596
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E. Rani, U. Silberman, M. (2019). Las plataformas digitales y el futuro del trabajo. PRODOC. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Broomé, M. y Rosander, E. (2016) The role of formal internal communication in organization identification <https://www.divaportal.org/smash/get/diva2:932544/FULLTEXT01.pdf>
- BW Comunicación Interna SRL. (2020 3 de julio) Webinar CI en tiempo de Coronavirus-BW Comunicación interna-caso Falabella. [video]. Youtube. <https://youtu.be/YfF5iAked3w>
- Cáceres Zapatero, M. D., Brändle Señán, G., & Ruiz San Román, J. A. (2017). Sociabilidad virtual: la interacción social en el ecosistema digital. *Historia Y Comunicación Social, 22*(1), 233-247. <https://doi.org/10.5209/HICS.55910>.

- Camarero, C. L., (2015). Comunidades tecnosociales. Evolución de la comunicación analógica hacia la interacción analógico-digital, 6(1): 187- 195. doi:10.14198/MEDCOM2015.6.1.11
- Castro, A. d. (2014). Comunicación organizacional. Universidad del Norte. <https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAQAQBAJ&lpg=PR1&dq=Castro%202014&hl=es&p=PR3#v=onepage&q=Castro%202014&f=false>.
- Cáceres, D. Brandle, G. Ruiz. Jose. (2017) Sociabilidad virtual: la interacción social en el ecosistema digital. *Historia Y Comunicación Social*, 22(1), 233-247. <https://doi.org/10.5209/HICS.55910>
- Comba, S. y Toledo E. (2020, 13 de diciembre) La comunicación digital: nuevos ambientes de interacción en la formación universitaria). *Razón y palabra*. <http://www.razonypalabra.org.mx/n63/scomba.html>
- Conexión Esan. (2015, 26 de octubre). *Diez herramientas digitales que todo DIRCOM debe utilizar*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2015/10/diez-herramientas-digitales-que-todo-dircomdebe-utilizar/>
- Crane, O., Balen, J., Devkota, B., Ghimire, S., & Rushton, S. (2017). Use of information and communication technologies in the formal and informal health system responses to the 2015 nepal earthquakes. *Health Policy and Planning*, 32 doi:10.1093/heapol/czx115
- eCESDE. (2018 4 de abril). Hipermediaciones [video]. Youtube. <https://youtu.be/eje7leK1qUs>
- Charry, C. H. (2017). Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional. [Tesis de Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UN. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_ch.pdf;jsessionid=7A740F0CBDD26BA674C93F6D49303FE0?sequence=1

- CSIRT. (2020). Informe sobre aplicaciones para videoconferencia. Equipo de Respuestas ante incidentes de Seguridad Informática.
<https://www.csirt.gob.cl/media/2020/04/Recomendaci%C3%B3nTeleconferencia.pdf>
- Del Carpio, K. P. (2018) Análisis de la comunicación interna de la cafetería Aguilar, S. O. (2013) Diagnóstico y Propuesta de Estrategia Comunicacional Interna Coffee Art. [tesis de licenciatura, Universidad Católica de Moguevejo].
Repositorio Institucional UN.
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1595/1/TL_DelCarpioAlvaKatia.pdf
- De la Cruz, I. (2017) "Comunicación efectiva y equipo en el trabajo". Ministerio de Educación.
<https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=comunicacion%20formal%20pdf&hl=es&pg=PT3#v=onepage&q&f=false>
- Eduvirtual. (2018, 03 de diciembre). Teoría de la contingencia o situacional. [video].
YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=L19AYM6zdcU>
- Félix Mateus, A. (2014). La comunicación en las teorías de las organizaciones. El cruzar del siglo XX y la revolución de las nuevas tecnologías - una visión histórica. *Historia Y Comunicación Social*, 19, 195-210.
https://doi.org/10.5209/rev_HICS.2014.v19.45021
- Gomez, L. y Dailey, S. (2017) Formal Communication.
<https://doi.org/10.1002/9781118955567.wbieoc083>
- Gutiérrez C., & González, R. (2019). Entre tradiciones e hipermediaciones: una reflexión para la comunicación digital. *Dixit*, (30), 98-107.
<https://doi.org/10.22235/d.v0i30.1793>
- Hernández, A. D (2013). Plan de comunicación organizacional para industrias Garsam. S.A. De C.V. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Autónoma de México].
Repositorio Institucional UN.
<http://132.248.9.195/ptd2014/enero/0707891/0707891.pdf>.

- Jakubiec, M (2019) The importance of internal communication for management of an organisation. ORCID: 0000-0003-1874-1272
- Llano, A. S. (2017) “La comunicación digital en las organizaciones de la mediación comunicativa a la interacción social medida” [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional UN. <https://eprints.ucm.es/44287/1/T39120.pdf>
- La Rosa. A. (2016) “una mirada a la interacción de las redes sociales” https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2016_1/AmaroLaRosa.pdf
- LaRosa.pdf MAG. (2020, 23 de abril) ¿Qué es Zoom y cómo funciona? https://mag.elcomercio.pe/respuestas/que-es-zoom-y-como-funciona-caracteristicas-planes-trucos-y-extensiones-como-ingresar-a-zoom-como-descargar-zoom-videollamadas-estados-unidos-usa-eeuu-nnda-nnlt-noticia/?fbclid=IwAR1mNtWYZp2fMf0Sdz5pXw5_L9sWcT3ayzO0rtH5P5fo4ZF7Tco
- Mazo, M (2015) El rumor en las organizaciones desde una aproximación multidisciplinar. Publicación 797-819. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31045567042.pdf>
- Montoya, Octavio (2017) Comunicación e interacción digital. <https://www.researchgate.net/publication/317642982>
- Murcia Castellanos, Yenny Constanza, & Tejedor Estupiñan, María Lucia, & Lancheros Cuesta, Diana Yaneth (2017). Impacto de una herramienta multimedial en el proceso de enseñanza-aprendizaje de la historia en el aula. *Revista de Medios y Educación*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368/36849882015>
- Norman H. Nie, C. Hadlai (Tex) Hull y Dale H. Bent. (1968) Producto de Estadística y Solución de Servicio. (Versión 21.0.0.0) [software] IBM Corp. <https://spss.softonic.com/>
- Rizo, C. E. (2020). Comunicación multimedia y la interacción digital de los estudiantes de la carrera de comunicación social en la universidad técnica de Babahoyo, extensión quevedo, año 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio Institucional UT.

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7894/P-UTB-FCJSECSOCIAL-000185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rojas, M. (2011) Incidencia de los canales de comunicación formal e informal en la cultura empresarial de una organización. Caso cine Colombia. [Tesis de Licenciatura Universidad Autónoma de Occidente] Repositorio Institucional UN. <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/977/1/TCS00121.pdf>
- Regnier, P., Lima, G., & Andrade, A. (2009). A TLA+ formal specification and verification of a new real-time communication protocol. *Electronic Notes in Theoretical Computer Science*, 240(C), 221-238. doi:10.1016/j.entcs.2009.05.054
- Salinas, F. (2020, 17 de abril). El boom de la interacción digital. Lampadia. <https://www.lampadia.com/analisis/tecnologia/el-boom-de-la-interacciondigital>.
- Salicetti, H. (2014). Estudio PwC El CEO y su impacto en la gestión digital. PWC. <https://www.pwc.pe/es/publicaciones/assets/final-el-ceo-y-su-impacto-en-la-gestion-digital.pdf>
- Scolari. C. (2018, 23 de octubre). Diez años de Hipermediaciones. Hipermediaciones. https://hipermediaciones.com/2018/08/23/hipermediaciones_10/
- Serrano-Puche, J. (2013). Connected lives: Digital technology, social interaction and identity. [Vidas conectadas: tecnología digital, interacción social e identidad] *Ilu*, 18, 353-364. doi:10.5209/rev_HICS.2013.v18.44
- Taylor, J., & Gibson, L. K. (2017). Digitisation, digital interaction and social media: Embedded barriers to democratic heritage. *International Journal Of Heritage Studies*, 23(5), 408-420. doi:10.1080/13527258.2016.1171245
- Zapatero, M. D. C., Señán, G. B., & Román, J. A. R. S. (2017). Virtual sociability: Social interaction in the digital ecosystem. [Sociabilidad virtual: La interacción social en el ecosistema digital] *Historia y Comunicacion Social*, 22(1), 233-247. doi:10.5209/HICS.55910

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la variable: Comunicación formal

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Comunicación formal	Enrique. Madroñero, Morales y Soler (2008, p. 56, cit. Lucas Marín, 1997), refieren que la comunicación formal transmite mensajes reconocidos por la organización que sigue las líneas de su organigrama y da una visión clara del traslado de la información planeada para la organización, cuya estructura se establece para el buen funcionamiento de la organización desde los canales de comunicación formal (Kreps, 1990)	De acuerdo a la definición conceptual de la variable comunicación formal, se operacionaliza en tres dimensiones: mensajes reconocidos, Organigrama informativo y canales de comunicación formal	Tipos de mensajes reconocidos por la organización.	Administrativos	1	Ordinal
				Organizacionales	2	
				Educativos	3	
				Sociales	4	
				Cultura organizacional	5	
			Organigrama informativo	Gerencia general	6	
				Dirección	7	
				Personal administrativo	8	
				Personal docente	9	
			Canales de comunicación formal	Comunicados	10	
				Reuniones	11	
				Intranet	12	
				Video corporativo	13	

Nota: Las dimensiones e indicadores de comunicación formal han sido tomadas de Enrique. Madroñero, Morales y Soler (2008, p. 56, cit. Lucas Marín, 1997)



Operacionalización de la variable: Interacción digital

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Interacción digital	Para Montoya, O. (2017, cit Rost, 2006) la interacción digital, desde el abordaje de la Comunicación, representa el conjunto de acciones -sin restricciones físicas espacio temporales- que llevan a cabo los usuarios en relación a los diversos contenidos difundidos por un medio desde el ciberespacio, con dos tipos de interactividad: la selectiva, que involucra tanto a los contenidos como a la interfaz, y la comunicativa, que se refiere a la interacción con otros usuarios, capaces de intercambiar roles.	A partir de la definición conceptual sobre interacción digital se operacionaliza la variable, teniendo como dimensiones la interactividad selectiva y la interactividad comunicativa.	Interactividad selectiva	Contenidos	14	Nominal
				Interfaz	15	
			Interactividad comunicativa	Interacción con el medio	16	
				Interacción con los usuarios	17	
				Intercambio de roles	18	
				Intercambio de mensajes	19	
				Zoom	20	

Nota: Las dimensiones e indicadores de interacción digital han sido tomadas de Montoya, O. (2017, cit Rost, 2006)

ANEXO 4

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN FORMAL E INTERACCIÓN DIGITAL

El propósito de este cuestionario es determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020. Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca con un aspa la respuesta que mejor describa tu opinión. Las escalas utilizadas son de **1(Totalmente en desacuerdo) 2 (En desacuerdo) 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) 4 (De acuerdo) 5(Totalmente de acuerdo).**

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Se puede transmitir mensajes orales y escritos o de cualquiera otra índole administrativa a través de plataformas digitales.					
2	Las reuniones organizacionales pueden llevarse a cabo a través de plataformas digitales.					
3	Se puede transmitir mensajes de carácter educativos a través de plataformas digitales.					
4	El uso de plataformas digitales mejoraría la comunicación social en el ambiente laboral de una organización.					
5	Se puede transmitir la cultura organizacional de una empresa mediante el uso de plataformas digitales.					
6	Existe una comunicación de doble vía entre gerente-personal y viceversa dentro de la organización mediante el uso de plataformas digitales.					
7	Está de acuerdo que la dirección del centro educativo utilice Zoom como herramienta de comunicación para crear sentido común de misión e identidad entre sus miembros.					
8	Para llevar a cabo un proyecto he podido lograr compartir mis ideas con el personal administrativo en reuniones virtuales.					
9	Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo en las reuniones virtuales que me permitan entablar relaciones interpersonales.					
10	Cree usted que Zoom sirva para enviar comunicados al personal de la institución.					
11	La institución educativa puede llevar a cabo reuniones en espacio virtual para transmitir información.					
12	El uso de intranet como herramienta digital se debe usar de manera permanente para mantener la comunicación en la institución.					
13	Cree usted que usar videos de la compañía hace de las reuniones virtuales más interactivas.					
14	Piensa usted que al usar el medio tecnológico podrá compartir contenidos educativos.					
15	Considera que las plataformas digitales son los canales adecuados para mantener la comunicación formal.					

ANEXOS COMPLEMENTARIOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Escuela profesional de Ciencias de la comunicación
Universidad César Vallejo, Lima-norte**

“Comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO	INSTRUMENTO
¿Qué relación existe entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020?	OBJETIVO GENERAL:	HIPOTESIS PRINCIPAL:	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental de alcance transversal Nivel: Correlacional	Cuestionario Tipo Likert
	Determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020	Existe relación significativa entre la Comunicación Formal e interacción digital en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura del COVID-19.		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECÍFICAS:		
¿Qué relación existe entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020?	Establecer relación entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020	Existe relación significativa entre los mensajes reconocidos por la organización y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.		
¿Qué relación existe entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020?	Delimitar relación entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020	Existe relación significativa entre el organigrama informativo y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020		
¿Qué relación existe entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020?	Precisar relación entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020	Existe relación significativa entre los canales de comunicación formal y la interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.		

Validación y confiabilidad

COEFICIENTE DE VALIDACION

cuantitativo

Preguntas	experto 1	experto 2	experto 3	Suma	V
ITEM 1	1	1	1	3	100%
ITEM 2	1	1	1	3	100%
ITEM 3	1	1	1	3	100%
ITEM 4	1	1	1	3	100%
ITEM 5	1	1	1	3	100%
ITEM 6	1	1	1	3	100%
ITEM 7	1	1	1	3	100%
ITEM 8	1	1	1	3	100%
ITEM 9	0	0	0	0	0%
ITEM 10	1	1	1	3	100%
ITEM 11	1	1	1	3	100%
					91%

• COEFICIENTE DE V DE AIKEN

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Siendo:

S= la suma de si

Si= valor asignado por el juez i

n= número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración (2 en este caso)

Confiabilidad de alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,841	,873	21



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Franklin Cornejo Urbina

Ph. D.....()	Doctor.....(x)	Magister....()	Licenciado....()	Otros. Especifique
---------------	----------------	-----------------	-------------------	--------------------

Titulado y/o grado: Doctor en Ciencias Sociales con mención en Comunicación Social

Universidad que labora: Universidad Ruiz de Montoya.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		Aquí se debe hacer un ajuste en la muestra y relacionarla con los objetivos de investigación.
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	X		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	X		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		X	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
	TOTAL	11		

SUGERENCIAS: Detallar o hacer más explícita la muestra y establecer cómo se relaciona con los objetivos de comunicación.

Firma del experto:

Franklin Cornejo Urbina



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Julio César Arce Arias

Título y/o Grado: Magister en Organización y Dirección de Personas por la Universidad ESAN

Ph. D.....() Doctor.....() Magister....() Licenciado....() Otros. Especifique

Universidad que labora: Universidad San Martín de Porres

Fecha: 27/06/2020

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		<input checked="" type="checkbox"/>	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	TOTAL			



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Julio César Arce Arias

Título y/o Grado: Magíster en Organización y Dirección de Personas por la Universidad ESAN

Ph. D.....() | Doctor.....() | Magister....(X) | Licenciado....() | Otros. Especifique

Universidad que labora: Universidad San Martín de Porres

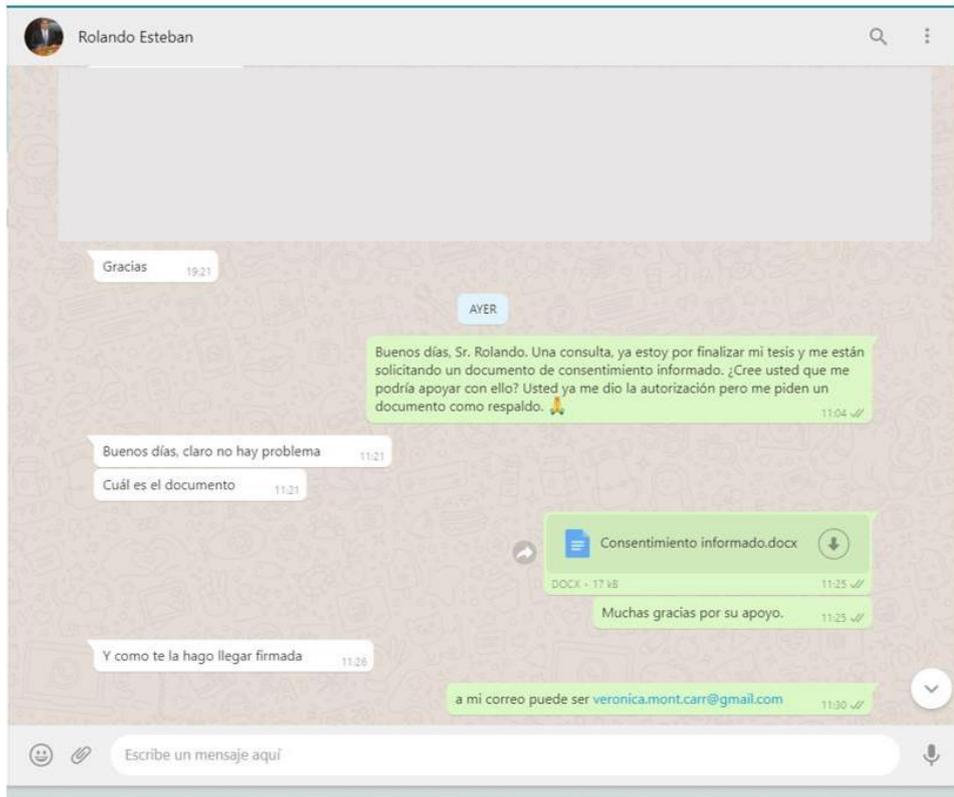
Fecha: 27/06/2020

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la tabla para evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre clima organizacional.

ITEMS	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
2	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos, facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
5	¿La redacción de las preguntas es con sentido coherente?	✓		
6	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relacionan con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
7	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
8	¿Del instrumento de medición, los datos serán objetivos?	✓		
9	¿Del instrumento de medición, usted añadiría alguna pregunta?		✓	
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso, y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL				

EVIDENCIA DE SOLICITUD DE PERMISO



ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

La siguiente ficha está elaborada con el fin de proveer a los participantes con una explicación clara de la naturaleza de la investigación, así como dar a conocer su participación en ella. La presente investigación está dirigida por: Ysabel Verónica Monteverde Carrera, estudiante de pre grado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo del estudio es determinar la relación entre la comunicación formal e interacción digital en Zoom en personal de la I.E Palmeras School, en la coyuntura COVID-19 Los Olivos, 2020.

La información que se obtenga será confidencial, no se usará para ningún propósito ajeno a la investigación. La decisión de participación en el estudio es voluntaria. Esta investigación está autorizada por el promotor de la institución educativa.

Por favor complete esta parte del documento. Lea la información y marque en los recuadros de la izquierda:

ACEPTO participar en las encuestas para esta investigación

NO ACEPTO participar en las encuestas.

Desde ya se agradece su colaboración.


Rolando Esteban Moscoso
Promotor

MATRIZ DE DATOS

Respuestas y puntaje de encuestados

Copia de formulario sin título (respuestas) - 30 de septiembre, 21:42 [Vista protegida] - Excel

VISTA PROTEGIDA Tenga cuidado: los archivos de Internet pueden contener virus. Si no tiene que editarlo, es mejor que siga en Vista protegida. Habilitar edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Marca temporal	Nombre completo	Cargo	Edad	Se puede transmitir mens	Las reuniones organizac	Se puede transmitir mens	El uso de plataformas digi	Se puede transmitir la cult	Existe una com
2	9/30/2020 17:41:04	Juan Relicario	Profesor de Arte		29	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)
3	9/30/2020 17:51:17	Julissa Solano Picón	Docente		42	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	3 (Ni de acuerdo ni en de	5(Totalmente de acuerdo)
4	9/30/2020 17:54:14	Francisca FranchescasTorres	Coordinadora		33	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)
5	9/30/2020 17:56:51	Eduardo Sequera	Profesor y Coordinador		29	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)
6	9/30/2020 17:58:58	Gerson Yuvver Benancio	Docente		27	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	2 (En desacuerdo)
7	9/30/2020 18:00:57	Luis Alberto Esteban Mos	Docente		42	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)
8	9/30/2020 18:02:59	Morelia Rosas	Secretaria		39	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)	3 (Ni de acuerdo ni en de	4 (De acuerdo)	3 (Ni de acuerdo ni en de
9	9/30/2020 18:03:56	Dhania Valery Barriga Nor	Docente		33	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)
10	9/30/2020 18:05:08	Luis Alejandro Gallo Rogg	Community manager		27	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
11	9/30/2020 18:06:47	Erika Muñoz Vélchez	Docente nivel inicial		42	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
12	9/30/2020 18:09:00	AMELIA BOBADILLA RAS	Profesora - nivel primario		60	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	3 (Ni de acuerdo ni en de
13	9/30/2020 18:10:57	Rosario Elena Miranda Tu	Docente		60	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)
14	9/30/2020 18:14:02	Baldoen Urruñaga Andy A	Docente primaria		31	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)
15	9/30/2020 18:15:32	López Viera Luciano José	Docente de danza		33	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
16	9/30/2020 18:16:29	Martín Igrida Requero	Docente de literatura		44	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)
17	9/30/2020 18:21:45	Valeria Esteban Moscoso	Docente de inglés nivel ini		23	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
18	9/30/2020 18:23:18	Evelyn Aparicio	Docente nivel primaria		42	4 (De acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
19	9/30/2020 18:24:27	Mariuel Benítez	Docente de historia y geo		25	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
20	9/30/2020 18:43:18	Dania Milla Carrera	Profesora de comunicac		30	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
21	9/30/2020 18:52:35	Francisco Duarte	Docente de educación fís		35	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
22	9/30/2020 18:57:00	Kethy Quispe	Psicóloga		42	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
23	9/30/2020 18:59:38	Lilines Gonzales	Personal de limpieza		35	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
24	9/30/2020 19:03:01	José Lincía	Docente de danza		56	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
25	9/30/2020 19:11:38	Maria Villeguez	Docente		35	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
26	9/30/2020 19:13:54	Victorio Echevarria	Docente		36	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
27	9/30/2020 19:19:00	Mariatusa Lopez	Auxiliar de educación		36	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)
28	9/30/2020 19:22:23	Victorio Echevarria	Docente		36	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
29	9/30/2020 19:23:36	Teressa Vela	Docente de comunicación		45	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)
30	9/30/2020 19:25:00	Julia rogas	auxiliar de nivel inicial		26	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	4 (De acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)	5(Totalmente de acuerdo)

Ejemplo de matriz de datos (1) - Excel

W4 =SUMA(C4:O4)

	VARIABLE 1										VARIABLE 2										Sumas agrupadas			PROMEDIOS														
	D1					D2					D3					D1					D2					Prueba de normalidad												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Pun V1	Pun V2	VID1	VID2	VID3	V1	V2	D1	D2	D3								
3	1	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	58	33	24	17	17													
4	2	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	29	23	20	13													
5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62	30	24	18	20													
6	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62	31	25	19	20													
7	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55	30	20	16	19													
8	6	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	59	29	20	15	19													
9	7	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	5	47	27	18	14	15													
10	8	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	30	23	17	15													
11	9	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	69	31	25	18	17													
12	10	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67	26	20	18	18													
13	11	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	67	30	24	16	15													
14	12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	30	24	16	15													
15	13	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	30	21	16	17													
16	14	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	63	30	23	20	20													
17	15	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	63	34	23	20	20													
18	16	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	29	23	19	19													
19	17	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60	30	20	19	17													
20	18	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	30	24	20	20													
21	19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
22	20	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	34	24	19	18													
23	21	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	59	33	20	17	17													
24	22	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
25	23	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62	30	20	17	17													
26	24	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
27	25	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
28	26	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
29	27	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	30	20	19	19													
30	28	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
31	29	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	61	30	20	18	18													
32	30	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	63	30	24	20	19													
33	31	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64	34	25	20	19													
34	32	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	62	30	20	18	19													
35	33	5	5	5																																		

ALFA DE CRONBACH EN EL PROGRAMA SPSS

Verónica - Alfa de Cronbach.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item01	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	Item02	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Item03	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	Item04	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	Item05	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Item06	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Item07	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Item08	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Item09	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Item10	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Item11	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Item12	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Item13	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Item14	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Item15	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Item16	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Item17	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Item18	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Item19	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Item20	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Item21	Númerico	8	0		[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Escribe aquí para buscar

95%

01:13
16/11/2020