



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Teletrabajo y comunicación interna en el área de administración
de cuentas de la Positiva Seguros y Reaseguros S.A., Lima 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Cirineo Fuertes, Miriam Rosario (orcid.org/0000-0003-0693-3453)

Reategui Padilla, Josselin Norma Carolina (orcid.org/0000-0001-6784-6623)

ASESOR:

Dr. Romero Pacora, Jesús (orcid.org/0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A mis padres Meletina Fuertes y José Cirineo por su apoyo brindado en todo momento, por los valores que me inculcaron. A mi hija Sophia por ser mi motivación más grande.

Miriam Rosario Cirineo Fuertes

A mis dos madres Rosa Padilla y Judith Padilla por su apoyo constante tanto en mi vida personal como profesional.

Josselin Norma Reategui Padilla

Agradecimiento

A Dios, a mis padres y a mi hija por su apoyo incondicional de siempre, por alentarme en todo momento a seguir creciendo en el ámbito profesional y personal.

Miriam Rosario Cirineo Fuertes

A toda mi familia por apoyarme siempre y darme ese ímpetu para avanzar en la vida.

Josselin Norma Reategui Padilla

Nuestro agradecimiento a la Universidad César Vallejo por acogernos y a nuestro asesor Dr. Romero Pacora, Jesús, por apoyarnos con transmitirnos su conocimiento en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. De igual manera, expresamos nuestro agradecimiento a la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. por brindarnos la información necesaria.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	48
ANEXOS	56

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Denominaciones en la escala de Likert	20
Tabla 2: Validación de expertos	20
Tabla 3: Escala de medidas para evaluar el Coeficiente de Cronbach	20
Tabla 4: Alpha de Cronbach variable teletrabajo	21
Tabla 5: Alpha de Cronbach variable comunicación interna	21
Tabla 6: Frecuencias de la variable teletrabajo	23
Tabla 7: Frecuencias de la dimensión tecnologías de la información (TIC)	24
Tabla 8: Frecuencias de la dimensión autoprogramación	25
Tabla 9: Frecuencias de la dimensión cambio organizacional	26
Tabla 10: Frecuencias de la dimensión comunicación interna	27
Tabla 11: Frecuencias de la dimensión comunicación descendente	28
Tabla 12: Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente	29
Tabla 13: Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal	30
Tabla 14: Prueba de normalidad de las variables en estudio	31
Tabla 15: Niveles de correlación bilateral	32
Tabla 16: Análisis de correlación entre teletrabajo y comunicación interna	32
Tabla 17: Análisis de correlación entre tecnologías de la información (TIC) y comunicación interna	33
Tabla 18: Análisis de correlación entre autoprogramación comunicación interna	34
Tabla 19: Análisis de correlación entre cambio organizacional comunicación interna	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Elementos del teletrabajo	58
Figura 2: Gráfico de barras de las de la variable teletrabajo	23
Figura 3: Gráfico de barras de la dimensión tecnologías de la información (TIC)	24
Figura 4: Gráfico de barras de las de la dimensión autoprogramación	25
Figura 5: Gráfico de barras de las de la dimensión cambio organizacional	26
Figura 6: Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación interna	27
Figura 7: Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación descendente	28
Figura 8: Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación ascendente	29
Figura 9: Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación horizontal	30

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre el teletrabajo y comunicación interna en el área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Para la fundamentación de la variable Teletrabajo se recurrió al autor Buirra (2012) y para la variable comunicación interna se mencionó al autor Berceruelo (2014). El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y alcance correlacional. La población y muestra fue de 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas. Para la obtención de la información se diseñaron dos cuestionarios, estas fueron validadas por tres especialistas expertos en la materia de estudio. La confiabilidad del instrumento se ejecutó con el Alpha de Cronbach, obteniendo un resultado de 0,717 para el cuestionario de la variable teletrabajo y 0,912 para el cuestionario de la variable comunicación interna. Además, se empleó el estadígrafo Rho de Spearman para la prueba de hipótesis; donde se obtuvo un grado de significancia de 0,000 y un valor de 0,611 en la prueba de hipótesis general. Se concluye, que existe relación significativa y correlación directa considerable entre las variables de estudio.

Palabras clave: Telecomunicación, tecnologías de la información, feedback

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between teleworking and internal communication in the area of Account Management of La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. For the basis of the variable Teleworking we resorted to the author Buirra (2012) and for the variable internal communication we mentioned the author Berceruelo (2014). The research approach was quantitative, applied type, with non-experimental design, cross-sectional and correlational scope. The population and sample consisted of 35 collaborators of the Accounts Administration area. To obtain the information, two questionnaires were designed and validated by three experts in the subject of the study. The reliability of the instrument was executed with Cronbach's Alpha, obtaining a result of 0.717 for the questionnaire of the telework variable and 0.912 for the questionnaire of the internal communication variable. In addition, Spearman's Rho statistic was used for the hypothesis test; where a degree of significance of 0.000 was obtained and a value of 0.611 in the general hypothesis test. It is concluded that there is a significant relationship and considerable direct correlation between the study variables.

Keywords: Telecommunication, information technologies, feedback

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, Yang et al. (2022) señalaron en la revista *Nature Human Behaviour* que antes de la pandemia de COVID-19, como máximo el 5% de los estadounidenses trabajaban desde casa, y para el 2020, hasta un 37% de los estadounidenses trabajaban desde casa a tiempo completo. Por otra parte, Muñoz et al. (2017) en la revista *Luciernaga* indicaron que la comunicación interna en conjunto a objetivos estratégicos organizacionales permite alinear a los colaboradores hacia un solo objetivo, este proceso es fundamental para el teletrabajo ya que permitirá una mejor comprensión de las implicancias que conlleva.

En el contexto nacional, según Lozano (2021) en el *Diario El Peruano* indicó que al cierre del 2021 alrededor de 200 000 trabajadores del sector servicio pasaron a teletrabajo, de acuerdo con las cifras del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) y los sectores que más se habrían acogido al teletrabajo serían el de Educación (74%), Finanzas y Seguros (62%). De acuerdo con el *Diario Gestión* (2020), se descubrió en un estudio realizado que debido a la crisis sanitaria se ha triplicado el valor de la comunicación interna, y que desde esta se busca fortalecer la conexión virtual con los colaboradores.

En el contexto local, la investigación contó con la participación de la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., que pertenece al mercado asegurador para los productos de vida y generales. La Positiva tiene más de 80 años de práctica en el mercado y al cierre del 2020 con un total de 1600 trabajadores. En la memoria anual del 2020, se señaló que debido a la crisis sanitaria se aplicó el teletrabajo en un 94%. Teniendo en cuenta la nueva realidad laboral, la empresa tuvo que tomar acciones en el corto plazo para mejorar la comunicación interna con los colaboradores, redefinieron los procesos de la cadena de valor, así como el impacto en la experiencia del cliente. La evaluación de desempeño al 2021 evidenció que no se logró cumplir con el factor de 1% respecto al margen de error en la gestión de solicitudes del área de Administración y Mantenimiento de Cuentas.

Palella y Martins (2012), definen el problema como una necesidad que debe ser satisfecha; y de la cual se pueda investigar (p. 48). Para el presente trabajo, se

contó con el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022? Asimismo, los problemas específicos son: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?

Para Bernal (2010) la investigación tiene justificación teórica cuando se confronta una teoría y se contrastan resultados; esta investigación permitirá conocer la relación que existe entre el teletrabajo y la comunicación interna (p. 106). Se mencionó al autor Buirra (2012) para la primera variable y al autor Berceuelo (2014) para la segunda variable. Respecto a la justificación metodológica, Palella y Martins (2012) hacen referencia al uso de instrumentos y/o técnicas específicas que puedan servir de aporte y/o aplicación para otros investigadores (p. 60). Por lo tanto, se utilizó el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional.

En cuanto a su justificación práctica, Bernal (2010), hace referencia a que el desarrollo de la investigación debe tener como fin resolver un problema (p. 106). Con la presente investigación se contribuyó a conocer las fortalezas y debilidades que existen entre el teletrabajo y la comunicación interna en los colaboradores de La Positiva Vida Seguros y Reaseguros S.A. En cuanto a la justificación social, Ñaupas et al. (2014) indicaron que este tipo de justificación pretende resolver un problema que afecte a un grupo social (p. 165). Esta investigación permitió analizar y evidenciar la situación actual y las falencias que se presentaron entre el teletrabajo y la comunicación interna en los colaboradores de la empresa en investigación.

Según Bernal (2010), el objetivo pretende expresar el fin que debe alcanzar la investigación, y los propósitos del estudio (p. 97). Se sostuvo que el objetivo

general es: Determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022. Así también, los objetivos específicos son: (a) Identificar qué relación existe entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (b) Identificar qué relación existe entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (c) Identificar qué relación existe entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Según Hernández-Sampieri Mendoza (2018), las hipótesis son ideas que se plantean para relacionar una o dos variables, y que estas permiten comprobar o rechazar la idea presumible (p. 104). Por lo cual, se contó con la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022. Asimismo, las hipótesis específicas son: (a) Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (b) Existe relación significativa entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (c) Existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito nacional Dávila y Tintaya (2021). En su tesis determinaron la relación entre comunicación interna y teletrabajo. Asimismo, como herramienta de recolección de datos se utilizó la encuesta. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, con su diseño no experimental-transversal. Aplicaron el muestreo no probabilístico y en los resultados identificaron que si existe un nivel de significancia bilateral de 0,000; mediante el análisis Rho de Spearman. Concluyendo que la relación entre las variables es significativa con un nivel de 0,742 positivo.

Figuroa (2020). En su tesis presentó como objetivo general determinar la influencia del teletrabajo en el desempeño laboral. Se utilizó la encuesta como herramienta de recolección de datos, a través del instrumento de cuestionario. Se empleó la metodología aplicada, el enfoque cuantitativo de tipo aplicada y de nivel descriptivo-correlacional, por contar con un tamaño de población pequeña no fue necesario calcular una muestra. Se determinó que existe una correlación positiva moderada y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,750$), por lo tanto, el teletrabajo influye directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores.

Miyamoto (2021). Presentó su tesis con la finalidad de determinar la relación entre el trabajo remoto y la comunicación organizacional, utilizando la encuesta como herramienta de recolección de datos y la aplicación de cuestionarios. Se empleó un diseño metodológico no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo. La investigación concluyó que existe relación positiva con un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05 y el coeficiente de correlación fue de 0,917, por lo que presentó una relación muy fuerte de acuerdo con la tabla de interpretación de Rho de Spearman.

Basilio y Muñoz (2021), en su tesis presentaron como objetivo general determinar la relación entre la comunicación interna y el rendimiento laboral. Se consideró una muestra de 45 colaboradores y los resultados estadísticos obtenidos muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,660, concluyendo que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la relación laboral.

En el ámbito internacional Criollo (2020). Presento su tesis que tuvo como fin determinar la incidencia de la modalidad del teletrabajo en el desempeño laboral. Se usaron la metodología cuantitativa y cualitativa de tipo exploratorio y descriptivo correlacional, usando como instrumento de recolección la encuesta. La investigación concluyó que el valor del Chi cuadrado experimental es de 28, 4248, ubicándose fuera del área de aceptación del Chi cuadrado crítico que es 21,03. Se obtuvo que el teletrabajo si afecta en el desempeño laboral del personal administrativo.

Looijen (2021). Presentó su tesis con el objetivo profundizar el estudio en el conocimiento de las posibilidades de comunicación mientras se trabaja desde el domicilio durante la pandemia de COVID-19, e investigar la relación entre las características personales, la comunicación relacionada con el trabajo y la productividad percibida. La metodología aplicada es el enfoque cuantitativo, los resultados muestran un coeficiente de correlación de $r = 0,655$ ($p=0,000$), siendo significativo en el nivel 0.01. Estos valores muestran que existe una fuerte relación entre las dos variables dependientes. Los hallazgos clave son que la investigación muestra que los empleados que alternan su trabajo ambiente entre el hogar y la oficina regularmente revelan niveles más altos de bienestar que los que trabajan principalmente en la oficina o los que trabajan principalmente desde casa.

Sharbaji (2021). Presentó su tesis con el objetivo de determinar cómo la comunicación interna ayuda y estimula el desempeño de los empleados y si hay una relación entre el desempeño de los colaboradores y la comunicación interna exitosa a través de canales de comunicación digitales. La metodología aplicada es el enfoque cualitativo mediante la recopilación de entrevistas cualitativas. La muestra del estudio consistió en diez encuestados de Ramirent SSC en Estonia. En los resultados se identificó que a pesar de que los colaboradores cuentan con limitaciones de comunicación, la eficiencia de los empleados en Ramirent es satisfactoria. Al finalizar la investigación se determinó que hay la necesidad de optimizar el entrenamiento y la adecuación de herramientas nuevas y canales de comunicación interna, para prevenir el desconocimiento y la no información entre colaboradores.

Seguidamente, se expone la fundamentación teórica de las variables en estudio. La primera variable por desarrollar es el teletrabajo, según el autor Buirá (2012) sostiene que el teletrabajo es aquella forma de trabajo que se realiza a distancia, alejado del centro de trabajo habitual y que implica la utilización de tecnologías, tanto informativas y de telecomunicación como herramientas principales para el desarrollo de las actividades. Asimismo, plantea que el teletrabajo es más que una utilización intensiva de las TIC, es ante todo una nueva forma de organización del trabajo y que en algunos países están más desarrollados que en otros (p. 22). La teoría hace mención de tres elementos del teletrabajo, respecto a su definición conceptual, elementos definatorios, jurídicos y empresariales, de los cuales se obtendrán las dimensiones, que se encuentran detalladas en el Anexo 3 que contiene la Figura 1 – *“Elementos del teletrabajo”*.

Considerando el marco teórico y el enfoque de la investigación se identificaron las siguientes dimensiones: Las tecnologías de la información (TIC), la autoprogramación y el cambio organizacional.

En referencia a la primera dimensión tecnologías de la información y comunicación (TIC), el autor indica que son herramientas que permiten almacenar e intercambiar información mediante los aparatos tecnológicos, y que su presencia como elemento imprescindible y definatorio es evidente (p. 29). Asimismo, hace referencia a la forma de trabajar ligada a la tecnología y a la consecuente reducción general del tiempo y de la distancia (p. 23). Desde la teoría se identificó los siguientes indicadores: software, es un programa o agrupación de programas que proporcionan distintas actividades en un sistema computarizado; y el indicador herramientas de comunicación, que usan las tecnologías de la información y comunicación como medio para desarrollar interacción y generar información.

Respecto a la segunda dimensión autoprogramación, considera que es un elemento importante que quiebra la antigua relación entre colaborador y empleador basado en la presencia, donde las actividades se llevaban a cabo en la empresa y eran controladas por el empresario empleador. El teletrabajo reposa sobre una relación de confianza, que permite llevar a un nuevo estilo colaborativo las relaciones laborales y productivas (p. 35). Desde la teoría se identificó los siguientes indicadores: nivel de autodisciplina del trabajador, es la capacidad de

mantenerse motivado y actuar, independientemente de cómo se sienta, física o emocionalmente a pesar de factores como distracciones, trabajo duro o probabilidades desfavorables; y nivel de confianza de los líderes, hace referencia a la capacidad de los líderes para generar relaciones positivas con otras personas y grupos, debe mantener el contacto y equilibrar los resultados con las preocupaciones de los demás.

Como tercera dimensión se identificó al cambio organizacional donde sostiene que los cambios en el entorno no responden al capricho de los directivos, sino a un nuevo modelo de mercado. El mercado es cambiante y las empresas deben gestionar las transformaciones que deben sufrir sus negocios para adaptarse a la nueva realidad. Asimismo, quienes realicen el trabajo también deberán adquirir nuevas competencias y adecuar la gestión organizacional a su nuevo entorno de trabajo (p. 41). Desde la teoría se obtuvo los siguientes indicadores: adaptación al entorno, implica ser flexible y desprenderse de ideas antiguas o estrategias tradicionales; y nivel de apertura al cambio, hace referencia a la capacidad de enfrentar con mente abierta diversas circunstancias, que permitan avanzar en la dirección deseada en el ámbito profesional y personal.

A continuación, se exponen los artículos científicos indexados de la variable teletrabajo: Liu et al. (2021). Este estudio concluyó que el teletrabajo puede mejorar el rendimiento laboral a través del job crafting en COVID-19. Para el estudio de correlación se utilizó el programa informático SPSS 24.0, se obtuvo como resultado que hubo una correlación positiva significativa entre el teletrabajo y el rendimiento laboral ($r = 0,346$, $p < 0,001$). El teletrabajo y el job crafting ($r = 0,390$, $p < 0,001$), y el job crafting y el rendimiento laboral también se correlacionaron positivamente de forma significativa ($r = 0,435$, $p < 0,001$). En concreto, el teletrabajo está relacionado de forma significativa y positiva con el rendimiento laboral de los empleados.

Nakrošienė et al (2019). La investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre los factores del teletrabajo y varios resultados individuales y organizativos del teletrabajo. Los resultados mostraron que las variables independientes de la investigación explicaban una parte significativa de la varianza de los resultados del teletrabajo, es decir, la satisfacción general con el teletrabajo ($R^2 = 0,48$, $p < 0,001$), las ventajas percibidas del teletrabajo ($R^2 = 0,52$, $p < 0,001$),

las oportunidades subjetivas de carrera ($R^2 = 0,35$, $p < 0,001$) y la productividad auto declarada ($R^2 = 0,43$, $p < 0,001$).

Andrade et al. (2021). Los resultados revelaron que la sobrecarga de trabajo, el uso de la tecnología después de las horas de trabajo y la baja autonomía en el trabajo fueron responsables de la predicción del conflicto trabajo-familia. En el modelo de regresión, todas las variables que se consideraron factores relacionados con el trabajo se regresaron sobre el conflicto trabajo-familia, controlando la edad y el hecho de tener hijos, mientras que los factores relacionados con el trabajo explican una varianza significativa en el conflicto trabajo-familia ($\Delta R^2 = 0,39$, $F_{5,34} = 8,97$, $p < 0,001$; Tabla 2). En concreto, la sobrecarga de funciones ($\beta = 0,45$, $p < 0,001$), la autonomía laboral ($\beta = -0,37$, $p < 0,001$) y el uso de la tecnología relacionada con el trabajo fuera de horario ($\beta = 0,42$, $p < 0,001$) se asociaron significativamente con el conflicto trabajo-familia.

Kazekami et al. (2020). Este estudio descubre que las horas de teletrabajo adecuadas permiten un porcentaje mayor de productividad laboral, sin embargo, cuando las horas de trabajo son demasiado largas, aminora la productividad laboral. En segundo lugar, se determinó que el teletrabajo incrementa la satisfacción de vida, y ello mejora la productividad laboral. Por otro lado, el teletrabajo incrementa el estrés de equilibrar el trabajo y las actividades domésticas, en contra de las expectativas del gobierno japonés, y el estrés disminuye la satisfacción vital.

Sousa-Uva et al. (2021). La investigación mostró como resultado que los niveles de satisfacción de los teletrabajadores fueron altos (69%). Una mejor concentración en el trabajo (OR = 1,54; 95%CI 1,01-2,34); la satisfacción con el equilibrio entre la vida laboral y el trabajo extra cuando se teletrabaja (OR = 1,79; 95%CI 1,17-2,74); y una mayor flexibilidad laboral (OR = 2,26; 95%CI 1,46-3,49) fueron buenos predictores de mayores niveles de satisfacción con el teletrabajo. Sin embargo, sus principales predictores fueron la confianza de la empresa en los teletrabajadores (OR = 4,50; IC 95%: 2,89-7,02) y el sentirse bien en el espacio de trabajo en casa (OR = 3,72; IC 95%: 1,46-9,49).

Mohammad et al. (2020) mencionaron que el teletrabajo también es beneficioso desde la perspectiva del individuo. La ausencia de supervisión directa

puede aumentar el nivel de responsabilidad de los individuos debido a un aumento de la autonomía y el autocontrol.

Fan et al. (2022). Es un estudio observacional transversal que utiliza encuesta con una estrategia de muestreo intencional para el personal de los departamentos corporativos y no clínicos. Setenta y un participantes (49,6%) declararon trabajar el mismo número de horas en el teletrabajo que en su lugar de trabajo habitual, mientras que 65 participantes (45,4%) declararon que trabajaban más horas. Se concluye que, aunque las emociones positivas de los participantes suelen predominar en ambas situaciones, se sienten ligeramente más positivos en promedio con la Works from home.

Nemțeanu et al. (2021). Este trabajo pretende identificar cómo el teletrabajo, a través de sus dimensiones (autonomía del teletrabajo y reducción de la interacción) influye en la capacidad de autorregulación, el aislamiento profesional, el rendimiento de las tareas, el rendimiento contextual y los comportamientos laborales contraproducentes. La reducción de la interacción en el contexto del teletrabajo influye significativa, positiva y fuertemente en el aislamiento profesional, y en menor medida, pero significativamente, en el comportamiento laboral contraproducente y en la capacidad de autorregulación de los empleados.

Ortiz-Lozano et al. (2021). Los resultados obtenidos avalan que las principales dificultades son la adquisición de malas posturas y los problemas para separar la familia y la vida laboral, y la presencia de distintos tipos de dificultades difiere en función del género, la estructura del hogar o la pertenencia del empleado a los niveles de puestos en los que se exige una mayor cualificación. La dificultad más señalada son las posturas incorrectas (38,6%), seguida de cerca por los problemas para desconectar del trabajo (38,2%) y las interrupciones personales (25,7%). Por otro lado, la dificultad menos señalada es la falta de motivación (6,6%), seguida de la mala conexión a Internet (8,7%).

Georgescu et al. (2021). La investigación reveló que no existe relación estadísticamente relevante entre el deseo de continuar con el teletrabajo y factores como: la naturaleza jurídica del capital de la empresa (capital privado, estatal o mixto), el nivel de estudios, el sexo de la persona que responde, la formación del empleador en relación con el tema de la pandemia, la logística que el empleador

proporcionó y, sorprendentemente, las ventajas y desventajas que el futuro conlleva en el caso de este tipo de trabajo. En primer lugar, se observa que la estructura jurídica del capital de la empresa no influye en la decisión de un empleado de seguir teletrabajando una vez finalizada la pandemia.

Oksana et al. (2021). El estudio se basa en una encuesta realizada a mediados de abril de 2020 durante el cierre de COVID-19 entre los directivos de las empresas manufactureras italianas de los sectores de alta tecnología. Utilizando el análisis de trayectorias, modelamos el e-readiness organizativo como mediador de las características tecnológicas y organizativas de la empresa en la tasa de adopción del teletrabajo. Mientras que el teletrabajo ha sido impuesto por COVID-19, la preparación organizativa tiene un papel fundamental en la configuración de la tasa de adopción del teletrabajo durante las emergencias. Todas las empresas de la muestra reaccionan igual a la situación impuesta por COVID-19. El 96% de todas las organizaciones adoptaron el teletrabajo en algún grado. El grado de adopción total del teletrabajo es el mismo para las empresas de alta y baja tecnología y corresponde a casi el 75% del personal.

Karácsony et al. (2021). Conforme a los resultados, se contempla una relación significativa entre la satisfacción con el teletrabajo y la satisfacción salarial, el apoyo de los supervisores y la autonomía laboral. Como resultado del teletrabajo, la relación entre jefe y subordinado ha mejorado, y el equilibrio entre la vida laboral y la personal también ha evolucionado favorablemente. En el transcurso del estudio, se observó una relación significativa entre el teletrabajo y su implantación y la satisfacción laboral. En la relación de correlación, se encontraron correlaciones claras entre la satisfacción laboral y el apoyo del supervisor, con una relación moderadamente débil (coeficiente de correlación de Pearson: 0,290, $p < 0,01$).

Mihalca et al. (2021). Los resultados indicaron que los factores individuales (es decir, las tácticas de autogestión) y los factores del hogar/familia (es decir, la necesidad de condiciones adecuadas de teletrabajo) son importantes predictores de la productividad, el rendimiento y la satisfacción de los empleados mientras teletrabajan durante la COVID-19. Además, la carga de trabajo (es decir, el factor trabajo) fue un predictor significativo para la productividad laboral y la satisfacción con el teletrabajo. Las hipótesis, que predecían que unas buenas condiciones

físicas y unas herramientas de teletrabajo adecuadas estarían positivamente relacionadas con el rendimiento laboral y la satisfacción con el teletrabajo, respectivamente, también fueron apoyadas.

Urbaniec et al. (2022). La investigación planteó que los siguientes factores desempeñan un papel fundamental: la forma de gestionar la organización y los colaboradores en crisis, el enfoque de los superiores en cuanto al control y evaluación de los efectos sobre el trabajo, y el apoyo a las necesidades reales de los colaboradores. Concluyeron que los predictores independientes significativos ($p < 0,05$) del nivel de beneficios del trabajo a distancia son la antigüedad, el tamaño de la empresa, el sector, el ámbito operativo, la intensidad del trabajo a distancia antes de la COVID-19, el número de empleados que trabajaban desde casa durante la pandemia y la implantación de nuevas herramientas tecnológicas para el trabajo a distancia en la empresa.

Nguyen et al. (2021). Este estudio tuvo como objetivo explorar la (des)similitud de los factores asociados a la percepción y la preferencia por un mayor teletrabajo en casa de los teletrabajadores masculinos frente a los femeninos. Los resultados muestran que el 56% de las mujeres teletrabajadoras, en paralelismo con el 45% de los hombres, tenían una percepción positiva del HBT dentro del periodo de distanciamiento social y el 63% de las mujeres deseaban teletrabajar más en comparación con el 39% de los hombres después de COVID-19. Los factores relacionados con el trabajo se asociaron con la percepción masculina, mientras que los factores relacionados con la familia influyeron en la percepción femenina.

Respecto a la variable comunicación interna, en las bases teóricas hace mención a Berceruelo (2014), el cual señala que la comunicación interna es una herramienta que facilita transferir a toda la empresa los objetivos, extender sus políticas y formar una identidad de organización en un ambiente de motivación y confianza. Asimismo, es un agente de cambio, que proporciona la inducción de nuevos valores, modelo de gestión y la armonización de los trabajadores con los objetivos empresariales (p. 31). El citado autor enfatiza que en la comunicación interna tiene que haber un constante feedback entre la dirección y los colaboradores. Una buena comunicación interna resulta importante para que la

motivación perdure en las actividades diarias; y se evidencia en una mejora de la productividad y mayor satisfacción personal (p. 26). Asimismo, el autor ha identificado las siguientes dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.

Como primera dimensión se tiene a la comunicación descendente, donde el autor señala que se produce cuando los niveles superiores transfieren mensajes a los niveles inferiores. Abarca mensajes organizacionales de cualquier tipo e información relacionada con la ejecución de los trabajos específicos (p. 87). Los indicadores de esta variable son: el conocimiento de las tareas, que es la información práctica sobre las funciones del colaborador; la información oportuna, que hace referencia a comunicar por medios adecuados, de manera concreta y a tiempo; y el feedback que proporciona a la organización mantener informados a sus colaboradores.

La segunda dimensión es la comunicación ascendente, manifiesta que es aquella que empieza en los niveles inferiores de la organización y se transmite de abajo a arriba. Por lo habitual es información que se transmite por el canal previsto hacia los departamentos superiores, como las quejas, inquietudes y sugerencias de los empleados en relación con el rendimiento de sus tareas y el cumplimiento de objetivos (p. 87). Los indicadores de esta variable son: el nivel desempeño, hace referencia al cumplimiento de objetivos y metas; nivel de compromiso, hace referencia a que los trabajadores compartan los ideales de la organización y mantengan lealtad a la misma, y la coordinación entre áreas, para favorecer el logro de los objetivos estratégicos.

La tercera dimensión es la comunicación horizontal, sostiene que se produce entre colegas y/o departamentos del mismo nivel. Para que resulte necesita compromiso, ante la exposición de que los colaboradores que lo practiquen consideren la actividad innecesaria. Con la llegada de las herramientas web 2.0 y el elevado grado de aprobación que causan en gran porcentaje de colaboradores hace que los canales horizontales hayan encontrado nuevos caminos ágiles, económicos, prácticos de mantener técnicamente y que fomentan la comunicación entre iguales, para el envío de información de forma ascendentes y descendentes (p. 88). Los indicadores de esta variable son: trabajo en equipo, para lograr la

integración entre las áreas; y manejo adecuado de la información, que hace referencia a las herramientas de comunicación e información que se utiliza.

A continuación, se exponen los artículos científicos indexados de la variable comunicación interna: Cakula et al. (2021), señalaron que la comunicación eficaz se puede medir mediante los siguientes KPI: riqueza del canal, tiempo promedio entre comunicaciones, cantidad media de comunicación durante un período de tiempo, longitud del mensaje según el contexto, tiempo dedicado a la comunicación y evaluación de la comunicación. Asimismo, mencionaron como parámetros de entrada: la disponibilidad de herramientas de comunicación y las condiciones organizativas para la comunicación.

Daniel et al. (2021). Este estudio evaluó el impacto de la comunicación interna con respecto a los efectos generados en el desempeño individual en un marco pandémico. El estudio revela que las variables estudiadas están significativamente asociadas entre sí, se encontró que la comunicación interna se correlaciona positiva y significativamente con el desempeño individual ($r = 0.48$; sig. ≤ 0.05) y con el IP ($r = 0.24$; sig. ≤ 0.05).

Puebla et al. (2018). El estudio señaló que la transformación digital de las organizaciones favorece el desarrollo de nuevos canales digitales que impulsan la comunicación interna. Informar los avances y resultados a corto plazo incentiva a mejorar de forma organizada. En la transformación digital, para impulsar la comunicación entre los colaboradores y la cultura corporativa, la intranet debe sustituirse por redes sociales. Estas tecnologías aportan a la comunicación interna e integra la cultura de la empresa.

Araújo et al. (2021). El trabajo de estudio indicó que la comunicación interna se desarrolla en todos los niveles de una empresa, incluye la comunicación informal y formal, y logra la contribución de información a través de la planificación gerencial, y también a través de las interacciones entre empleados que ayudan a establecer relaciones y confianza.

Marta et al. (2018) sostienen que, para lograr el éxito en la comunicación interna, se consideran necesarios tres factores: primero, los profesionales de la comunicación deben participar en las decisiones estratégicas; segundo, deben

utilizar juntos el canal de las redes sociales y el canal clásico para comunicarse con los empleados y, por último, deben elegir qué actividades llevan a cabo durante el uso de las redes sociales. Sin embargo, no se observa una relación significativa entre el nivel de éxito de la comunicación y el uso de los canales de redes sociales. Cuyos valores p son 0.1227.

Djordjevic et al. (2021). La investigación tuvo como objetivo establecer si existe una relación positiva entre satisfacción de la comunicación y satisfacción laboral. Además, identificaron hasta ocho dimensiones de la satisfacción con la comunicación: calidad de los medios, comunicación con los supervisores, integración organizacional, retroalimentación personal, comunicación subordinada, información corporativa, clima de comunicación y comunicación con los compañeros de trabajo. El análisis que presentan reveló que había relación significativa, positiva y fuerte entre todas las dimensiones de satisfacción con la comunicación y la satisfacción laboral. La correlación entre la satisfacción general con la comunicación y la satisfacción laboral es positiva y fuerte ($r = 0.791$, $p < 0.01$). Los resultados indican el hecho de que, si el nivel de cada dimensión de la satisfacción de la comunicación aumenta, el nivel de satisfacción laboral aumentará en consecuencia, y viceversa. El valor más alto se registra entre la comunicación con los supervisores y la satisfacción laboral de los participantes, que es tanto positiva como estadísticamente significativa ($r = 0.766$, $p < 0.01$).

Pikhart et al. (2020), señalaron que hay dos nuevas fuerzas que impulsan la innovación en la comunicación, la internet y la globalización. Las organizaciones digitales, presentan una fuerza importante que influyen en todas las organizaciones, sus procesos e incluso las estructuras de la empresa. Los patrones de comunicación están cambiando y, por lo tanto, también la forma en que las personas trabajan y cooperan entre sí. Las tecnologías de información y comunicación y varios dispositivos móviles han tenido un gran impacto en el lugar de trabajo, y la tecnología moderna cambia la modalidad en que se lleva a cabo la gestión de las empresas.

Miquel et al. (2019). El estudio señaló que para que la comunicación interna siga desarrollándose es necesario que se demuestre su impacto en los resultados a través de la medida y evaluación de sus acciones. Los resultados mostraron que

la evaluación se centraliza en los colaboradores y sus reacciones. Se obtuvo que entre los objetivos que las organizaciones fijan para medir la efectividad de las estrategias, se encuentra la satisfacción de los empleados, el uso de la intranet y la comprensión de los mensajes clave de la empresa.

Erjavec et al. (2018). El estudio investigó el uso de los canales de comunicación por parte de los gerentes y la satisfacción de los empleados con ellos. El uso de los canales de comunicación por parte de los altos directivos demostró que utilizan con mayor frecuencia el correo electrónico (83,5%) y los canales presenciales para comunicarse con los empleados (67,3%). Estos canales fueron seguidos por la Intranet (38,5%) y los medios impresos (31,4%). Los resultados del estudio mostraron que los directivos han comenzado a utilizar cada vez más herramientas de redes sociales como Facebook (22,9%), Twitter (11,6%), LinkedIn (9,7%), YouTube (6,1%), blogs (5,9%) e Instagram (5%) para gestionar su presencia en línea, sin embargo, solo un reducido número los ha utilizado para comunicarse interactivamente con los empleados. Las redes sociales fomentan el diálogo equitativo entre gerentes y empleados, reduce la distancia de poder, facilita la comunicación ascendente de los empleados y promueve el flujo de información bidireccional y la simetría de comunicación en la organización.

Vokić et al. (2021). El documento exploró la interrelación entre la satisfacción de la comunicación interna y la confianza organizacional. El análisis reveló que todas las dimensiones de la satisfacción de la comunicación interna exploradas se correlacionan de manera estadísticamente significativa y positiva con la confianza organizacional ($r =$ de 0,705 a 0,858; $p < 0,01$). La investigación reveló que dos dimensiones de la satisfacción de la comunicación interna, satisfacción con el clima de comunicación y satisfacción con la comunicación con el supervisor inmediato, son los predictores más fuertes de la confianza organizacional.

Neill et al. (2020). El propósito del artículo presentado es examinar por qué y cómo un clima de comunicación abierta y participativa es importante para la identificación organizacional de los empleados. La investigación señaló que el clima de comunicación caracterizado por la apertura en la comunicación y la participación de los empleados en la toma de decisiones demostró efectos positivos en el compromiso afectivo de los empleados con el cambio ($\beta = 0.28$, $p < 0.001$) y el apoyo

conductual para el cambio ($\beta = 0.37$, $p < 0.001$). Por lo tanto, cuando las comunicaciones descendentes, ascendentes y horizontales de la organización son abiertas y cuando los empleados tienen participación en el proceso de toma de decisiones, favorece que crean en el valor y el beneficio del cambio organizacional y demuestran un comportamiento de apoyo cuando se produce el cambio.

Ćorić et al. (2020). El estudio analizó el vínculo entre las dimensiones de comunicación interna tales como: satisfacción con la retroalimentación, satisfacción con la comunicación con el superior inmediato, satisfacción con la comunicación horizontal, satisfacción con la comunicación informal, satisfacción con la información sobre la organización, satisfacción con el clima de comunicación, satisfacción con la calidad de los medios de comunicación y satisfacción con la comunicación en las reuniones, y satisfacción con la vida. La investigación revela que hay una relación positiva estadísticamente significativa entre satisfacción con la comunicación interna y la satisfacción con la vida ($\beta = 0,519$, $p < 0,001$).

Ecklebe et al. (2021). El documento tuvo como objetivo identificar los antecedentes y los resultados de una comunicación interna de alta calidad durante la pandemia. Para ello plantearon la siguiente hipótesis: la comunicación interna de crisis de alta calidad aumenta la confianza percibida de una organización. Los resultados mostraron que una percepción positiva de la comunicación interna tiene un efecto positivo significativo en las tres dimensiones clave de la relación entre el colaborador y la organización: confiabilidad percibida ($\beta = 0.183$), compromiso ($\beta = 0.161$) y satisfacción ($\beta = 0.210$). Por otra parte, Jacobsen et al. (2021), señala que el liderazgo transformacional está fuertemente relacionado con la comunicación interna.

Zito et al. (2021). Este estudio tuvo como objetivo detectar, en un período de crisis y cambios, el papel de la comunicación organización considerando el papel mediador tanto del tecnoestrés como de la autoeficacia, con trastornos psicofísicos como resultado. La comunicación organizacional mostró una correlación positiva significativa con la autoeficacia ($r = 0.22$) y una correlación negativa con los trastornos psicofísicos ($r = 0.17$) y con el tecnoestrés ($r = 0.10$).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según Vara-Horna (2012) la investigación aplicada es práctica, y busca solucionar problemas para un contexto específico e investiga sobre la gestión administrativa para mejorarla (p. 202). La investigación fue de tipo aplicada, porque los resultados obtenidos serán utilizados en la solución de los problemas identificados y a su vez ofrece aportes válidos a la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

Según Bernal (2010), el método cuantitativo es un tipo de investigación que se sustenta cuando la recopilación y análisis de información se obtiene a través de diversas fuentes, bajo datos estadísticos que permitan cuantificar el problema. (p. 60). Por lo tanto, en la presente investigación se usó el método cuantitativo mediante la recolección de datos que permitió demostrar las hipótesis y comprobar teorías.

3.1.2 Diseño de investigación

Para los autores Hernández et al. (2014) el término diseño hace referencia a los planes o estrategias concebidas con el fin de obtener respuestas confiables a las preguntas de investigación (p. 128). El diseño sirvió para dar contestación a las preguntas de la investigación y veracidad a las hipótesis planteadas.

Según Hernández et al. (2014) señalaron que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin el tratamiento del objeto de estudio (p. 152). El trabajo de investigación tuvo un diseño no experimental pues las variables no fueron manipuladas. Asimismo, el corte fue transversal o transeccional porque se analizó los datos recopilados en un periodo de tiempo determinado. A su vez, tuvo un alcance correlacional ya que se estudió el grado de relación entre las variables. Según los autores Hernández et al. (2014) indicaron que el alcance correlacional tiene como intención conocer la relación o el grado de asociación de las variables (p. 93). Asimismo, Vara-Horna (2012) señala que la investigación descriptiva sirve para describir con más exactitud, una realidad empresarial o un

mercado internacional o local (p.208). Por lo tanto, la investigación fue descriptiva porque se utilizó métodos y técnicas estadísticas para la recolección de datos, lo que permitió explicar la realidad, considerando las cualidades propias del tema de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Según Hernández et al. (2014), la variable es todo aquello que se puede medir y evaluar, será el componente óptimo en la investigación (p. 105). En la investigación se usó el método cuantitativo, el cual tuvo como variables de estudio el teletrabajo y la comunicación interna.

Variable: Teletrabajo

Definición conceptual: De acuerdo con Buirra (2012) lo define como aquella actividad que se realiza a distancia, alejado del centro de trabajo habitual y que implica la utilización de tecnologías, tanto informativas y de telecomunicación como herramientas principales para el desarrollo de las actividades (p. 22).

Definición operacional: El teletrabajo se ejecutó a través de las dimensiones: tecnologías de la información (TIC), autoprogramación y cambio organizacional. Los cuales permitieron reunir información necesaria para la investigación.

Indicadores: La investigación se ejecutó en base a los siguientes indicadores: software, uso de herramientas de comunicación, adaptación al entorno, nivel de autodisciplina, nivel de apertura al cambio y nivel de confianza de los líderes. Los cuales permitieron estudiar y cuantificar la variable teletrabajo.

Escala de medición: Para Hernández et al. (2014) la escala de es un instrumento de medición a través de ítems en modo de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en varias categorías (p. 238). Para la variable de estudio, se utilizó la técnica de escala de Likert para hacer la medición.

Variable: Comunicación interna

Definición conceptual: De acuerdo con Berceruelo (2014), la definió como un instrumento que permite transferir los objetivos y políticas a toda la empresa.

Asimismo, la comunicación fomenta la identidad de empresa en un clima de motivación y confianza (p. 31).

Definición operacional: La evaluación de la variable comunicación interna se ejecutó a través de las dimensiones: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal, las cuales se analizaron y desarrollaron a través de un cuestionario, según la escala de Likert.

Indicadores: La investigación se ejecutó en base a los siguientes indicadores: el conocimiento de las tareas, información oportuna, feedback, nivel de desempeño, nivel de compromiso, coordinación entre áreas, trabajo en equipo y manejo adecuado de la información.

Escala de medición: Para Hernández et al. (2014) la escala de Likert es un instrumento de medición a través de ítems en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en varias categorías (p. 238). Para la variable de estudio, se utilizó la técnica de escala de Likert para hacer la medición.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Hernández et al. (2014) una población es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características (p. 174). La investigación realizada la conforman un total de 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

Criterios de inclusión: Se incluyó a todos los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

Criterios de exclusión: Se excluyó a todos los colaboradores que no pertenecen al área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.

De acuerdo con López y Fachelli (2015) señalan que se debe utilizar la muestra censal cuando la población es relativamente pequeña, por lo cual, la cantidad de la muestra censal es igual a la población (p. 10). Para la investigación se empleó la muestra censal debido a las características que presenta la población,

considerando la totalidad de esta, quedando formada por 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas, por lo tanto, no corresponde la aplicación de muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para los autores Hernández et al. (2014) las técnicas de recolección de datos son procesos que proporcionan datos con un fin específico (p. 198). La técnica de recolección de datos que se aplicó para la investigación es la encuesta, ya que nos permitió obtener información y evaluar los resultados.

El instrumento que se utilizó para reunir los datos fue un cuestionario el mismo que se sustenta en los autores de Hernández et al. (2014) quienes refieren que el cuestionario está compuesto por conjuntos de preguntas relacionadas a una o dos variables medibles (p. 217). Asimismo, se aplicó el escalamiento de Likert, que de acuerdo con el autor Hernández et al. (2014) indicaron que es el conjunto de ítems que se presentan en modo de afirmaciones para medir la reacción de los participantes (p. 238). El escalamiento se encuentra detallado en el Anexo 4 que contiene la Tabla 1 – *“Denominaciones en la escala de Likert”*.

La validez, de acuerdo con Palella y Martins (2012), indican que es el grado que un instrumento mide las preguntas de las encuestas para asegurar su validez, y se puede medir desde cuatro métodos: contenido, criterio, constructor, externa e interna (p. 160). En cuanto a la validación de expertos se contó con 3 especialistas que pertenecen a la materia de estudio, quienes realizaron la validación del instrumento, los cuales se encuentran detallados en el Anexo 5 que contiene la Tabla 2 – *“Validación de expertos”* y en el Anexo 10, se puede visualizar la validación de cada uno de ellos.

La confiabilidad, de acuerdo con Palella y Martins (2012), lo definen como la ausencia de error aleatorio, indica el nivel en el que se repite la aplicación del mismo instrumento, siempre de el mismo resultado (p. 164). Se usó la técnica Alfa Cronbach, que realiza el análisis de homogeneidad de los ítems mediante el uso del estadístico SPSS versión 26, esta técnica se encuentra detallada en el Anexo 6 que contiene la Tabla 3 – *“Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Cronbach”*.

El Alpha de Cronbach para la variable teletrabajo de acuerdo con los datos obtenidos por el SPSS versión 26, se alcanzó una valoración de 0,717. Obteniendo que el nivel de la prueba es aceptable; se concluye la fiabilidad del instrumento. Los resultados se encuentran detallados en el Anexo 7 que contiene la Tabla 4 – “*Alpha de Cronbach variable teletrabajo*”. Asimismo, el Alpha de Cronbach para la variable comunicación interna, se obtiene que la variable es altamente confiable con 0,912; se concluye la fiabilidad del instrumento. Los resultados se encuentran detallados en el Anexo 8 que contiene la Tabla 8– “*Alpha de Cronbach variable comunicación interna*”.

3.5. Procedimientos

Se llevó a cabo actividades que permitieron alcanzar los objetivos planteados en la investigación, con el fin de establecer la relación entre el teletrabajo y la comunicación interna del área de Administración de Cuentas de la Positiva Seguros S.A. Se detallan las siguientes actividades:

Se coordinó con el apoderado del área de Administración de Cuentas, con el fin de obtener la aprobación para realizar la investigación, referente a la organización.

La fuente de investigación fueron los colaboradores establecidos como muestra de la empresa La Positiva Seguros S.A, los cuales fueron localizados en sus respectivas áreas.

La recolección de datos se ejecutó mediante encuestas aplicando un cuestionario, y se utilizó los medios virtuales para la aplicación de este.

Una vez concluidas las encuestas, fueron procesadas por medio del programa informático SPSS versión 26, los cuales fueron comparados con el marco teórico para conseguir la discusión de esta investigación. De manera que, se terminó con la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

De acuerdo con Salazar y Del Castillo (2018), establecen que la estadística descriptiva permite extraer conclusiones mediante la representación de la información; asimismo, la estadística inferencial busca obtener conclusiones

generales de una determinada población amparándose en los resultados conseguidos de la muestra para establecer los valores de los parámetros (p. 14). Por lo tanto, el método de análisis de datos que se utilizó para la investigación es la estadística descriptiva e inferencial.

Se implementó el cuestionario para la recolección de datos, el cual permitió examinar la relación entre las variables teletrabajo y comunicación interna en la investigación.

Además, se empleó el programa estadístico SPSS versión 26, para obtener un estudio con mayor precisión, que permitió establecer la relación entre las variables y comparar los resultados numéricos con gráficos y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

Según Bernal (2010), indica que la ética en la ciencia se debe emplear adecuadamente, pretendiendo óptimas condiciones de vida y sin generar actos que perjudiquen a la investigación (p. 18).

Bajo este concepto, la investigación se trabajó según las siguientes pautas: Se informó a la empresa La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. y a los colaboradores del área de Administración de Cuentas sobre la ejecución del estudio y aplicación del cuestionario de recolección de datos, garantizando el anonimato del colaborador. Por ende, el desarrollo de esta investigación no perjudicó la veracidad de la empresa. Esta investigación se realizó en base a la "Guía de elaboración de productos de investigación de fin de programa" aprobada en la resolución del vicerrectorado de investigación N°110-2022-VI-UCV, y normas internas de la Universidad César Vallejo.

Asimismo, los párrafos fueron citados con sus correspondientes autores empleando las normas APA versión 7. Para garantizar la originalidad de la investigación se aplicó la herramienta Turnitin, con un porcentaje inferior al 25% en el nivel de similitud con otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

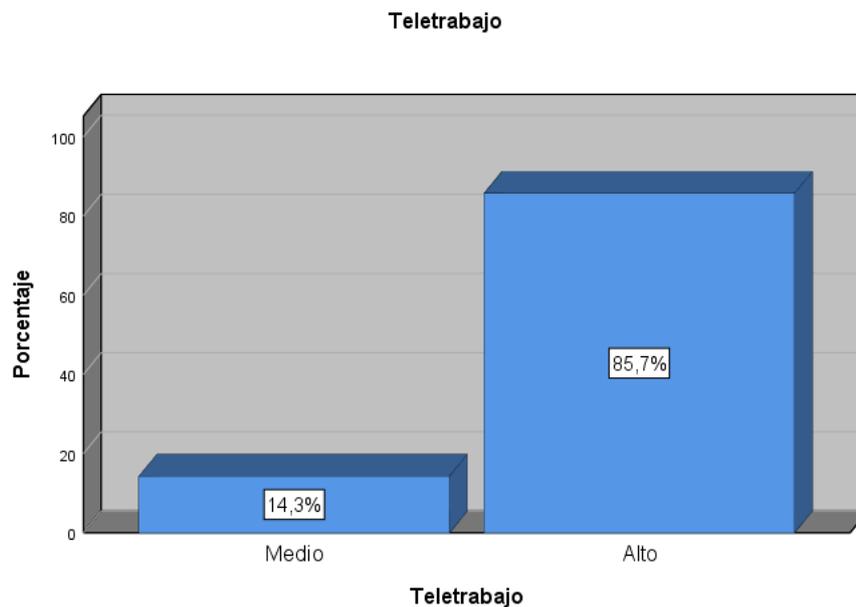
Tabla 6

Frecuencias de la variable teletrabajo

Teletrabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	5	14,3	14,3	14,3
	Alto	30	85,7	85,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 2

Gráfico de barras de las de la variable teletrabajo



Nota. De la tabla 6 y figura 2 se obtiene, de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 85,7% consideraron que el nivel de teletrabajo en la empresa es alto, y el 14,3% consideraron un nivel medio.

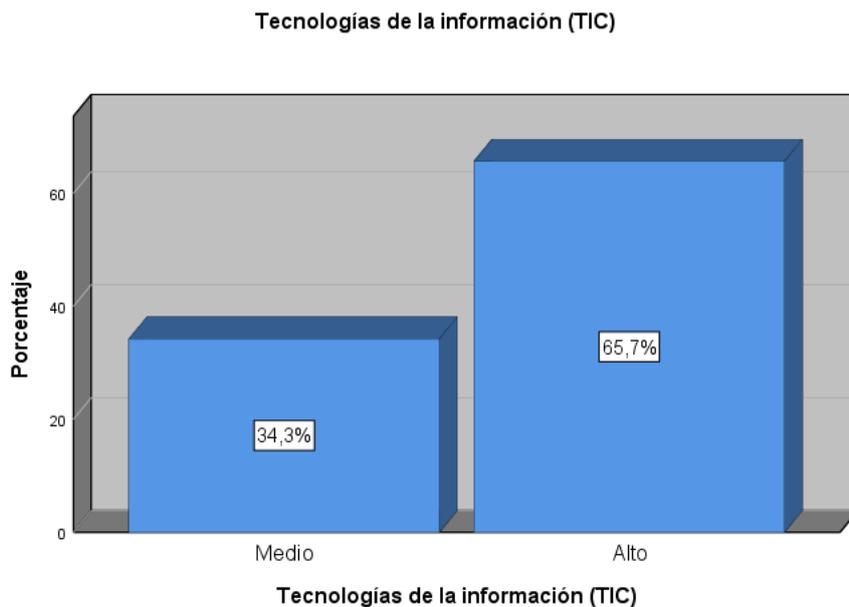
Tabla 7

Frecuencias de la dimensión tecnologías de la información (TIC)

Tecnologías de la información (TIC)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	12	34,3	34,3	34,3
	Alto	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 3

Gráfico de barras de la dimensión tecnologías de la información (TIC)



Nota. De la tabla 7 y figura 3 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 65,7% consideraron que el nivel de tecnologías de la información en la empresa es alto, y el 34,3% consideraron un nivel medio.

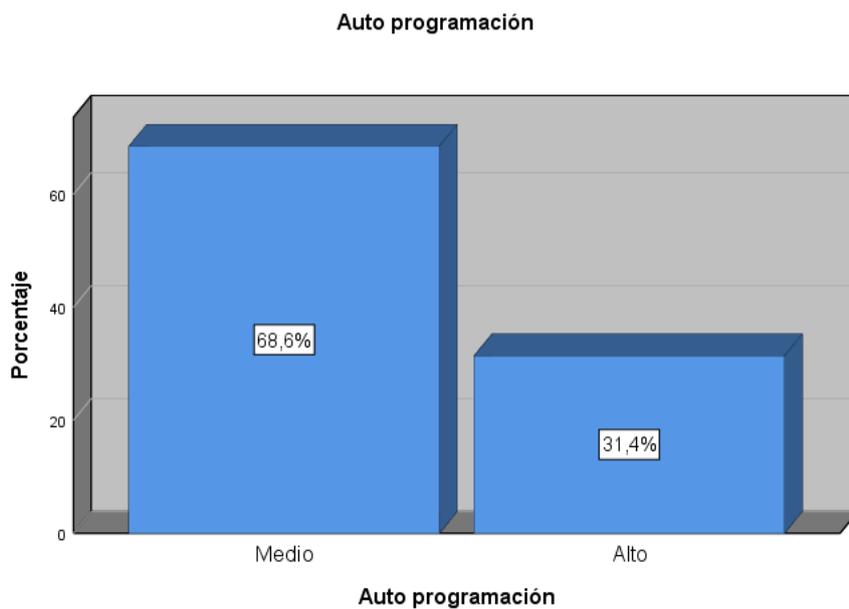
Tabla 8

Frecuencias de la dimensión autoprogramación

Auto programación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	24	68,6	68,6	68,6
	Alto	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 4

Gráfico de barras de las de la dimensión autoprogramación



Nota. De la tabla 8 y figura 4 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 68,6% consideraron que el nivel de autoprogramación es medio, y el 31,4% consideraron un nivel alto.

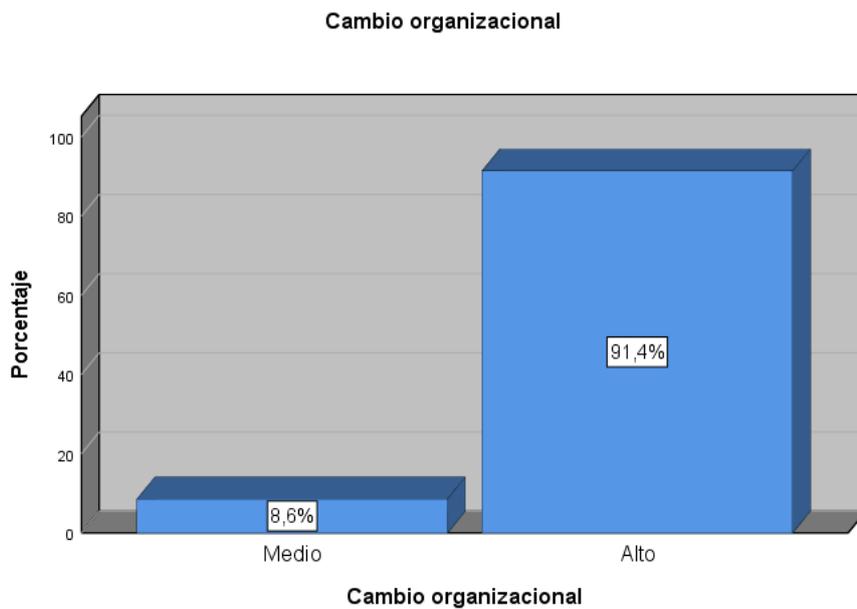
Tabla 9

Frecuencias de la dimensión cambio organizacional

Cambio organizacional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	8,6	8,6	8,6
	Alto	32	91,4	91,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 5

Gráfico de barras de las de la dimensión cambio organizacional



Nota. De la tabla 9 y figura 5 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 91,4% consideraron que el cambio organizacional tiene un nivel alto, y el 8,6% consideraron un nivel medio.

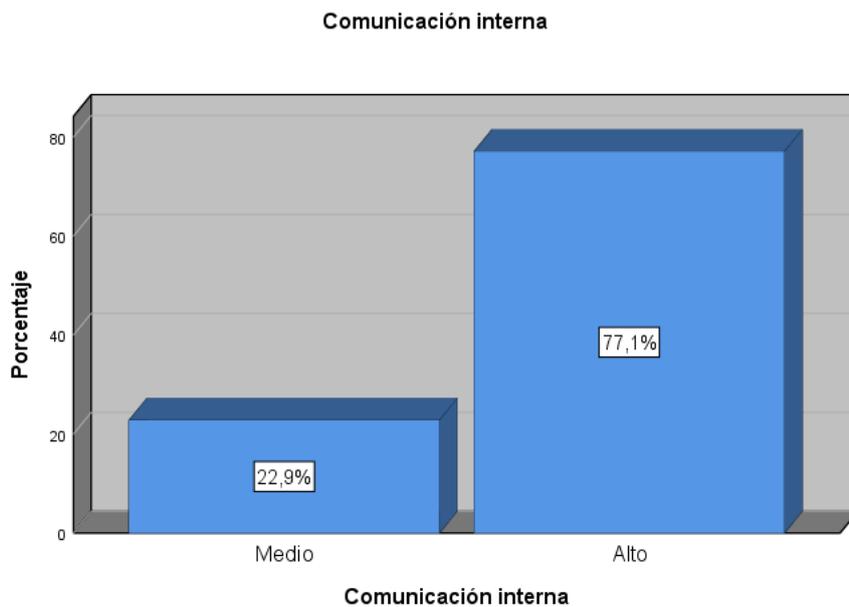
Tabla 10

Frecuencias de la dimensión comunicación interna

Comunicación interna					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	8	22,9	22,9	22,9
	Alto	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 6

Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación interna



Nota. De la tabla 10 y figura 6 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 77,1% consideraron que la comunicación interna tiene un nivel alto, y el 22,9% consideraron un nivel medio.

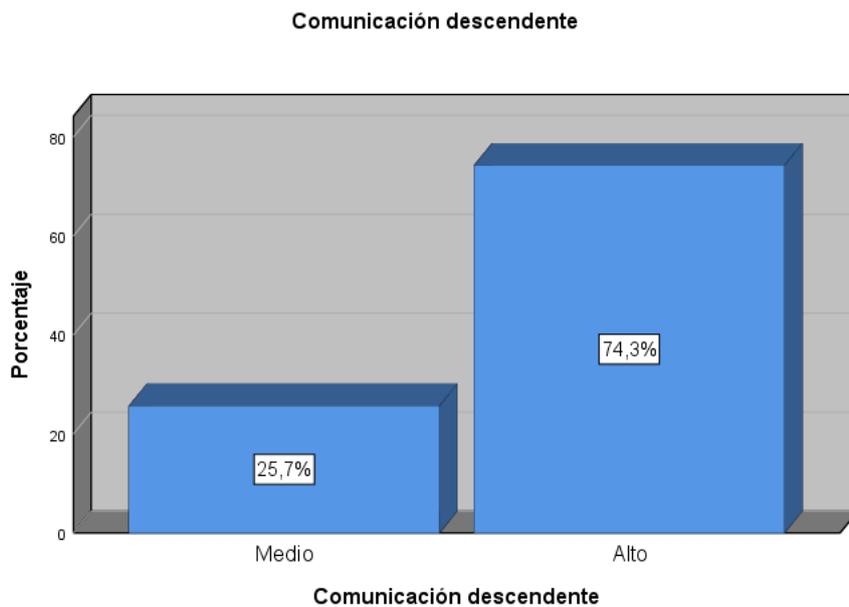
Tabla 11

Frecuencias de la dimensión comunicación descendente

Comunicación descendente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	9	25,7	25,7	25,7
	Alto	26	74,3	74,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 7

Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación descendente



Nota. De la tabla 11 y figura 7 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 74,3% consideraron que la comunicación descendente tiene un nivel alto, y el 25,7% consideraron un nivel medio.

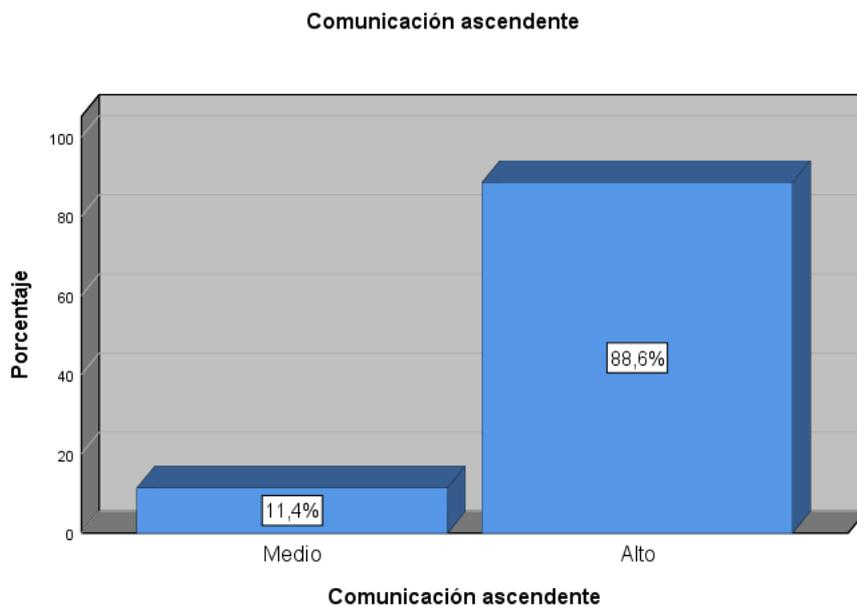
Tabla 12

Frecuencias de la dimensión comunicación ascendente

Comunicación ascendente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	11,4	11,4	11,4
	Alto	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 8

Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación ascendente



Nota. De la tabla 12 y figura 8 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 88,6% consideraron que la comunicación ascendente en la empresa tiene un nivel alto, y el 11,4% consideraron un nivel medio.

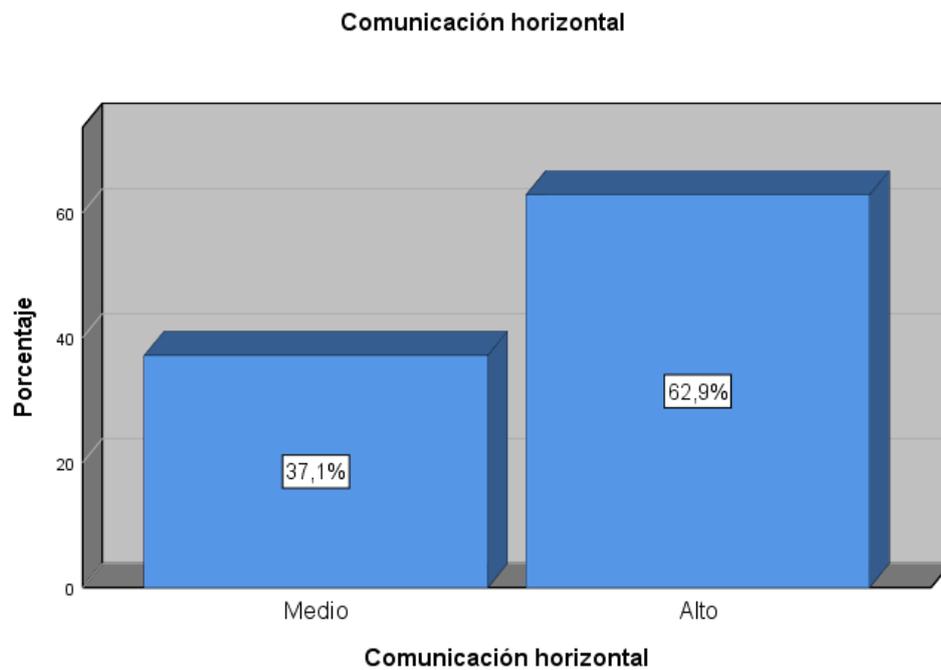
Tabla 13

Frecuencias de la dimensión comunicación horizontal

Comunicación horizontal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	37,1	37,1	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Figura 9

Gráfico de barras de las de la dimensión comunicación horizontal



Nota. De la tabla 13 y figura 9 se obtiene, del total de colaboradores (35) del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, el 62,9% consideraron que la comunicación horizontal en la empresa tiene un nivel alto, y el 37,1% consideraron un nivel medio.

Resultados inferenciales

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables en estudio

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Teletrabajo	,190	35	,003	,923	35	,017
Tecnologías de la información (TIC)	,157	35	,029	,927	35	,023
Auto programación	,130	35	,143	,947	35	,090
Cambio organizacional	,234	35	,000	,825	35	,000
Comunicación interna	,130	35	,142	,920	35	,014
Comunicación descendente	,158	35	,027	,921	35	,015
Comunicación ascendente	,145	35	,061	,904	35	,005
Comunicación horizontal	,105	35	,200*	,970	35	,457

Nota. En la tabla 14 se muestra los resultados de la prueba de normalidad de las variables mediante el estadístico de Kolmogorov Smirnov y Shapiro Wilk. De acuerdo con Bernal (2014) la prueba de Kolmogorov Smirnov se debe utilizar si hay más de 50 unidades de análisis. En cambio, la prueba de Shapiro Wilk se debe utilizar si hay menos de 50 unidades de análisis (p. 21). Se obtiene para la variable teletrabajo un valor de significancia de $0,017 < 0,05$ por lo que los datos de la variable teletrabajo no presentaron una distribución normal, y se aplicó la estadística no paramétrica, así mismo las dimensiones Tecnologías de la información (TIC) y cambio organizacional no tienen una distribución normal debido a que el valor de significancia es 0,023 y 0,000 respectivamente, ambos menores a 0,05; sin embargo la dimensión autoprogramación tuvo una distribución normal (sig. = 0,090 > 0,05). Con respecto a la variable comunicación interna y las dimensiones comunicación descendente y comunicación ascendente no presentaron una distribución normal (sig. < 0,05), en cambio la dimensión comunicación horizontal si presentó una distribución normal (Sig. = 0,457 > 0,05).

En conclusión, para la prueba de correlación se usó el estadístico de Rho de Spearman con motivo a que las variables a correlacionar son no paramétricas.

Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis se empleó para determinar si la hipótesis es una afirmación razonable. Los niveles de correlación bilateral se encuentran detallados en el Anexo 11 que contiene la tabla 15 – “Niveles de correlación bilateral”.

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Tabla 16

Análisis de correlación entre teletrabajo y comunicación interna

		Correlaciones		
			Teletrabajo	Comunicación interna
Rho de Spearman	Teletrabajo	Coeficiente de correlación	1,000	,611**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	,611**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De la tabla 16, se obtiene el valor de significancia de $0,000 < 0,01$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,611, que indicó una correlación directa

considerable, por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Tabla 17

Análisis de correlación entre tecnologías de la información (TIC) y comunicación interna

Correlaciones				
		Tecnologías de la información Comunicaci (TIC) ón interna		
Rho de Spearman	Tecnologías de la información (TIC)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 35	,455** ,006 35
	Comunicación interna	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,455** ,006 35	1,000 . 35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De la tabla 17, se obtiene el valor de significancia de $0,006 < 0,01$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,455, que indicó una correlación directa media, por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación significativa entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Tabla 18

Análisis de correlación entre autoprogramación comunicación interna

Correlaciones		Auto program ación	Comunicaci ón interna
Rho de Spearman	Auto	1,000	,480**
	programación	.	,004
	N	35	35
	Comunicación	,480**	1,000
interna	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De la tabla 18, se obtiene el valor de significancia de $0,004 < 0,01$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,480, que indicó una correlación directa

media, por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre la autoprogramación y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

Tabla 19

Análisis de correlación entre cambio organizacional comunicación interna

Correlaciones			Cambio organizacio nal	Comunicaci ón interna
Rho de	Cambio	Coeficiente de correlación	1,000	,440**
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,008
		N	35	35
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,440**	1,000
	interna	Sig. (bilateral)	,008	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. De la tabla 19, se obtiene el valor de significancia de $0,008 < 0,01$ y coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,440, que indicó una correlación directa media, por lo que se rechazó la hipótesis nula y acepto la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.

V. DISCUSIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022; obteniendo resultados estadísticos, y para que en un futuro esta información de la muestra, que lo constituyen 35 colaboradores, sean analizados.

En la hipótesis general, existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna, la cual fue procesada por medio de la correlación de Rho Spearman, obteniendo como resultado el valor de significancia de $0,000 < 0,01$ y el coeficiente de correlación de 0,611, que indica una correlación directa considerable, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna; teniendo en cuenta al autor teórico Buirra (2012) quien manifiesta que el teletrabajo es aquella forma de trabajo que se realiza a distancia, e involucra el uso de tecnologías, tanto informativas y de telecomunicación como herramientas principales para el desarrollo de las tareas. Situación que es compartida por la tesis de Dávila y Tintaya (2021), quienes indican que si existe un nivel de significancia bilateral de 0,000; mediante el análisis Rho de Spearman, obteniendo que la relación entre las variables comunicación interna y teletrabajo es significativa con un nivel de 0,742 positivo, basándose en su teórico Barbosa (2013) quien expresa que el teletrabajo involucra un cambio en el crecimiento del modo en que se relacionan los profesionales.

Asimismo, contribuye la tesis de Miyamoto (2021), quien señala que el valor de Rho de Spearman es 0,000 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,917, concluyendo que existe una correlación muy fuerte entre el trabajo remoto y la comunicación organizacional, basándose en su teórico Zamora (2020), quien expresa que los trabajadores desarrollan sus funciones fuera de su lugar de trabajo, haciendo uso de soportes tecnológicos, bajo un nuevo enfoque de comunicación y relación laboral. De igual manera, contribuye la tesis de Looijen (2021), quien señala que el valor de Rho de Spearman es 0,000 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,655, concluyendo que los empleados que alternan su trabajo entre el hogar y la oficina regularmente revelan niveles más altos de bienestar, y que las correlaciones

internas entre la comunicación laboral, da como resultado un mayor nivel de intercambio de conocimientos y retroalimentación.

Sin embargo, en la tesis de Figueroa (2020), establece que la variable teletrabajo no tiene relación con la comunicación interna, según el resultado estadístico de Rho de Spearman de 0,750 Sig. (bilateral) y el valor es de 0,00 y más bien se puede relacionar con la variable desempeño laboral. Del mismo modo se tiene a la tesis de Criollo (2020), quien obtuvo como resultado de su investigación que el valor del Chi cuadrado experimental es de 28, 4248, ubicándose fuera del área de aceptación del Chi cuadrado crítico que es 21,03, por lo que sostuvo que el teletrabajo afecta en el desempeño laboral del personal administrativo. Por otro lado, en la tesis de Basilio y Muñoz (2021), señalan que la comunicación interna se puede relacionar con el rendimiento laboral, en los resultados estadísticos mostró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0,660, concluyendo que existe una relación significativa entre la comunicación interna y la relación laboral.

En la tesis de Sharbaji (2021), señala que la comunicación interna si se relaciona con el desempeño laboral en el teletrabajo, pero que existe la necesidad de optimizar el entrenamiento y la adecuación de herramientas nuevas y canales de comunicación, para prevenir el desconocimiento y la no información entre colaboradores. Teniendo como referencia la investigación de Nakrošienė et al (2019) identificaron en sus resultados que las ventajas del teletrabajo fueron predichas por la disminución del tiempo de comunicación con compañeros de trabajo ($B \frac{1}{4} 0,20$, $p < 0,01$), la idoneidad del lugar de trabajo en casa ($B \frac{1}{4} 0,15$, $p < 0,05$) y la posibilidad de trabajar durante el tiempo más productivo ($B \frac{1}{4} 0,18$, $p < 0,05$). La productividad autodeclarada se explicaba por la disminución del tiempo de comunicación con los compañeros de trabajo ($B \frac{1}{4} 0,22$, $p < 0,01$), la posibilidad de cuidar a los miembros de la familia ($B \frac{1}{4} 0,18$, $p < 0,05$) y la idoneidad de un lugar de trabajo en casa ($B \frac{1}{4} 0,27$, $p < 0,01$). Los resultados revelan que la idoneidad del lugar de trabajo en casa y la disminución del tiempo de comunicación con los compañeros de trabajo son los factores más importantes del teletrabajo.

Por otro lado, en la investigación de Liu et al. (2021) donde hacen mención de que el teletrabajo tuvo un impacto positivo significativo en el job crafting ($\beta = 0,359$, $p < 0,001$), lo que demostró que los empleados tratarán de remodelar sus puestos de trabajo en el teletrabajo. Asimismo, entre el job crafting y el rendimiento laboral

de los empleados fue de 0,329 ($p < 0,001$), lo que indicaba que el job crafting tenía un impacto positivo significativo en el rendimiento laboral de los empleados. En primer lugar, el teletrabajo predice el rendimiento laboral y el job crafting desempeña un papel mediador. En concreto, el teletrabajo mejora el rendimiento laboral de los empleados a través del job crafting, ofreciendo así un mecanismo nuevo y crítico.

Por su parte los investigadores Kazekami et al. (2020), estudiaron los mecanismos que subyacen a la influencia del teletrabajo en la productividad y se descubrió que las horas de teletrabajo adecuadas permiten un porcentaje mayor de productividad laboral, sin embargo, cuando las horas de trabajo son demasiado largas, aminora la productividad laboral. En segundo lugar, se determinó que el teletrabajo incrementa la satisfacción de vida, y ello mejora la productividad laboral. Asimismo, contribuyeron los investigadores Ecklebe et al. (2021) quienes plantean la siguiente hipótesis: la comunicación interna de crisis de alta calidad aumenta la confianza percibida de una organización. Los resultados mostraron que una percepción positiva de la comunicación interna tiene un efecto positivo significativo en las tres dimensiones clave de la relación entre el colaborador y la organización: confiabilidad percibida ($\beta = 0.183$), compromiso ($\beta = 0.161$) y satisfacción ($\beta = 0.210$).

De igual modo contribuye la investigación de Daniel et al. (2021), quienes estudiaron el impacto de la comunicación interna con respecto a los efectos generados en el desempeño individual en un marco pandémico, encontraron que las variables estudiadas están significativamente asociadas entre sí. La comunicación interna se correlaciona positiva y significativamente con el desempeño individual ($r = 0.48$; sig. ≤ 0.05) y con el IP ($r = 0.24$; sig. ≤ 0.05). De igual manera, manifiestan que la comunicación se ha digitalizado y el teletrabajo, independientemente del contexto familiar, ha sido y sigue siendo una nueva realidad para muchos empleados. Concluyendo que si existe relación entre el teletrabajo y la comunicación interna.

En la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna, se ha determinado que el resultado estadístico Rho de Spearman es 0,006 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,455, que indica una correlación directa media, por lo que se rechaza la hipótesis nula y

acepta la hipótesis alterna, teniendo en cuenta al autor Buirá (2012), quien señala que las tecnologías de información son herramientas que permiten almacenar e intercambiar información mediante los aparatos tecnológicos, y su presencia es un elemento imprescindible. Teniendo como referencia la investigación de Cakula et al. (2021) y Pikhart et al. (2020), señalaron que una comunicación eficaz está relacionada con la disponibilidad de la tecnología (software, dispositivos e internet), la funcionalidad de las herramientas de comunicación seleccionada, las habilidades de los colaboradores, la capacidad de la dirección de la empresa para responder al cambio y la capacidad de comunicación a distancia. Las tecnologías de información y comunicación y varios dispositivos móviles han tenido un gran impacto en el lugar de trabajo, y la tecnología moderna cambia la modalidad en que se lleva a cabo la gestión de las empresas.

Asimismo, contribuyen Puebla et al. (2018), Miquel et al. (2019) y Erjavec et al. (2018) quienes manifiestan que la transformación digital de las organizaciones favorece el desarrollo de nuevos canales digitales que impulsan la comunicación interna. Informar los avances y resultados a corto plazo incentiva a mejorar de forma organizada. Estas tecnologías aportan a la comunicación interna e integra la cultura de la empresa, las redes sociales fomentan el diálogo equitativo entre gerentes y colaboradores, reduce la distancia de poder, facilita la comunicación ascendente de los empleados y promueve el flujo de información bidireccional. Por otro lado, Marta et al. (2018) sostienen que se deben utilizar juntos el canal de las redes sociales y el canal clásico para comunicarse con los empleados y, por último, deben elegir qué actividades llevan a cabo durante el uso de las redes sociales. Asimismo, en la investigación de Georgescu et al. (2021) revelaron que no existe relación estadísticamente relevante entre el deseo de continuar con el teletrabajo y factores como: la logística tecnológica que el empleador proporcionó, así como las ventajas y desventajas que el futuro conlleva en el caso de este tipo de trabajo.

Sin embargo, en la investigación de Oksana et al. (2021) concluyeron que el grado de adopción del teletrabajo es el mismo para las empresas de alta y baja tecnología y que la preparación organizativa tiene un papel fundamental en la configuración de la tasa de adopción del teletrabajo. Por su parte los investigadores Mihalca et al. (2021) y Urbaniec et al. (2022) sostienen que unas buenas condiciones físicas y la implantación de nuevas herramientas tecnológicas para el

trabajo a distancia en la empresa estarían positivamente relacionadas con el rendimiento laboral y la satisfacción con el teletrabajo. Concluyendo que si existe relación entre las tecnologías de la información y la comunicación interna.

En la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre la autoprogramación y la comunicación interna, se ha determinado el resultado estadístico Rho de Spearman es 0,004 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,480, que indica una correlación directa media, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, teniendo en cuenta que el autor teórico Buirra (2012) considera que la autoprogramación es un elemento importante que quiebra la antigua relación entre colaborador y empleador basado en la presencia, donde las actividades se llevaban a cabo en la empresa y eran controladas por el empresario empleador. El teletrabajo reposa sobre una relación de confianza, que permite llevar a un nuevo estilo colaborativo las relaciones laborales y productivas. Situación que es compartida por la tesis Figueroa (2020), quien indica que el valor de Rho de Spearman es 0,000 de Significancia y el valor es de 0,418, concluyendo que existe relación entre la productividad remota con el desempeño laboral, ya que de esta forma se puede medir el nivel de autodisciplina del trabajador tanto como su nivel de eficiencia, compromiso y satisfacción con la labor desempeñada por el colaborador de la empresa.

En cuanto a la variable autoprogramación, los investigadores Mohammad et al. (2020), Ortiz-Lozano et al. (2021) y Araújo et al. (2021) establecen que, de acuerdo con los resultados, existe una relación significativa entre la satisfacción con el teletrabajo y la confianza de los supervisores hacia sus empleados. La ausencia de supervisión directa puede aumentar el nivel de responsabilidad de los individuos debido a un aumento de la autonomía y el autocontrol. Asimismo, los resultados obtenidos avalan que la principal dificultad es la pertenencia del empleado a los niveles de puestos en los que se exige una mayor cualificación. La dificultad más señalada son los problemas para desconectar del trabajo (38,2%) y las interrupciones personales (25,7%).

De igual manera los investigadores Karácsony et al. (2021) y Jacobsen et al. (2021), concluyen que se encontraron correlaciones claras entre la satisfacción laboral y el apoyo del supervisor, con una relación moderadamente débil (coeficiente de correlación de Pearson: 0,290, $p < 0,01$). Como resultado del

teletrabajo, la relación entre jefe y subordinado ha mejorado, y el equilibrio entre la vida laboral y la personal también ha evolucionado favorablemente. Por otro lado, Djordjevic et al. (2021) y Vokić et al. (2021) sostienen en su investigación que la satisfacción con la comunicación entre supervisor inmediato se correlaciona de manera estadísticamente significativa y positiva con la confianza organizacional ($r =$ de 0,705 a 0,858; $p < 0,01$).

Asimismo, los investigadores Sousa-Uva et al. (2021) y Andrade et al. (2021) sostienen que la percepción de control que el trabajador tiene sobre su trabajo influye en la planificación del trabajo, la velocidad de trabajo y el establecimiento de objetivos, esta es una dimensión importante a tener en cuenta cuando se cambia el trabajo por el teletrabajo. La prueba de un modelo permitió identificar la sobrecarga de roles, el empleo de tecnologías relacionadas con el trabajo fuera de horario y la baja autonomía laboral como predictores del conflicto trabajo-familia. Los resultados indicaron que, cuando los colaboradores tienen en demasía demandas relacionadas con el trabajo, pueden sentir tensión, y ello puede adicionar una percepción de conflicto trabajo-familia y agotamiento laboral. Por su parte, Zito et al. (2021) hacen mención en su investigación a que muchas evidencias confirman que la comunicación puede influir fuertemente en el compromiso de los empleados y en su enfoque positivo para afrontar la necesidad de reorganizar las prácticas laborales, sobre todo en épocas de problemas y cambios en la organización. El apoyo organizativo puede transmitirse y reforzarse también a través de una comunicación positiva, que especialmente en tiempos de crisis, podría tranquilizar a los empleados sobre su rendimiento, y de esta forma animarlos a mejorar cada vez más. Concluyendo que si existe relación entre la autoprogramación y la comunicación interna.

En la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna, se ha determinado el resultado estadístico Rho de Spearman es 0,008 de Sig. (bilateral) y el valor es de 0,440, que indica una correlación directa media, por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, teniendo en cuenta que el autor teórico Buirra (2012) sostiene que el mercado es cambiante y las organizaciones deben gestionar las transformaciones que deben sufrir sus negocios para adaptarse a la nueva realidad. Asimismo, señala que quienes realicen el trabajo también deberán adquirir nuevas

competencias y adecuar la gestión organizacional a su nuevo entorno de trabajo. Teniendo como referencia la investigación de Fan et al. (2022), se mostraron los siguientes resultados: el 49,6% de trabajadores manifestó trabajar el mismo número de horas en el teletrabajo que en su lugar de trabajo habitual, mientras que el 45,4% declararon que trabajaban más horas. Concluyendo que, aunque las emociones positivas de los participantes suelen predominar en ambas situaciones, los colaboradores se sienten ligeramente más positivos en promedio con la Works from home.

Por otro lado, Nemțeanu et al. (2021) concluye que la reducción de la interacción en el contexto del teletrabajo influye significativa, positiva y fuertemente en el aislamiento profesional, y en menor medida, pero significativamente, en la capacidad de autorregulación de los empleados. De esta manera se puede medir cómo los colaboradores pueden adaptarse a una nueva realidad. También contribuye el investigador Neill et al. (2020) quien señala que un clima de comunicación abierta y participativa es importante para la identificación organizacional de los empleados. El clima de comunicación caracterizado por la apertura en la comunicación y la participación de los colaboradores en la toma de decisiones demostró efectos positivos en el compromiso con el cambio ($\beta = 0.28$, $p < 0.001$) y el apoyo conductual para el cambio ($\beta = 0.37$, $p < 0.001$). Por lo tanto, cuando las comunicaciones descendentes, ascendentes y horizontales de la organización son abiertas y cuando los empleados tienen intervención en el proceso de toma de decisiones, favorece que crean en el valor y el beneficio del cambio organizacional y demuestran un comportamiento de apoyo cuando se produce el cambio. Concluyendo que si existe relación entre el cambio organizacional y la comunicación interna.

VI. CONCLUSIONES

Teniendo al alcance los resultados del 100% de la población estudiada, que equivalen a 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, que se especificó en las sucesivas conclusiones:

Primera: Partiendo de los resultados obtenidos acerca de las opiniones de los colaboradores sobre la variable teletrabajo, se obtuvo que el 85,7% lo ubicó en el nivel alto, lo cual indica que estuvieron cómodos con el teletrabajo desde casa, y el 14,3% considera un nivel medio. En cuanto a la variable comunicación interna, el 77,1% se ubicó en el nivel alto. Con esta variable, se logró medir de forma general las valoraciones de la comunicación descendente, ascendente y horizontal de los colaboradores y el 22,9% lo consideró en un nivel medio. Como también, se explica el análisis inferencial mediante el estadígrafo Rho Spearman revelaron que el nivel de significancia bilateral es 0,000; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Además, se sustentó que la relación del teletrabajo y la comunicación interna es de correlación de 0,611 positivo; determinando que existe una correlación directa considerable entre las variables de estudio.

Sin embargo, en la situación práctica de la organización no se ha logrado tener como evidencia una adecuada comunicación interna, debido que no se presentaba un teletrabajo ideal, dado que los mismos colaboradores no se podían integrar entre ellos y obtener resultados óptimos, ocasionando un incrementó en el margen de error de la gestión de solicitudes del área, pero haciendo uso de este material estadístico podrán darse cuenta de la situación actual y enfatizar la comunicación interna para un correcto desarrollo del teletrabajo.

Segunda: En cuanto a la dimensión tecnologías de la información (TIC), se obtuvo como resultado de las encuestas que el 65.7% de colaboradores considera un nivel alto, lo cual indica que la empresa ha brindado los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones y que se han logrado

adaptar fácilmente a los cambios generados a raíz de esta nueva forma de trabajo, y el 34.3% considera un nivel medio. Asimismo, en relación con la variable comunicación interna se obtuvo mediante el estadígrafo Rho Spearman un nivel de significancia bilateral de 0,006; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Se concluye que la relación entre ambas variables es significativa al nivel de 0,455; determinando así una correlación directa media entre lo mencionado. Sin embargo, se puede apreciar en los resultados obtenidos que los software requeridos para realizar sus tareas diarias no han logrado funcionar correctamente desde su hogar; y que la información que almacenan en su computador es inaccesible desde cualquier lugar, a través de acceso remoto.

Tercera: En cuanto a la dimensión autoprogramación, se obtuvo como resultado de las encuestas que el 31.4% considera un nivel alto, lo cual indica que las tareas asignadas requieren su atención plena debido a la nueva modalidad de trabajo, pero que ha fomentado su pensamiento crítico y analítico, y el 68,6% considera un nivel medio. Respecto a la relación entre la dimensión autoprogramación y la variable comunicación interna, se obtuvo mediante el estadígrafo Rho Spearman un nivel de significancia bilateral de 0,004; rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, por lo cual se concluye que la relación significativa entre ambas variables, con un nivel de 0,480; determinando así una correlación directa media entre lo mencionado. La autoprogramación involucra dos aspectos importantes: autodisciplina por parte del empleado y confianza por parte del empleador. Sin embargo, los colaboradores consideran que es poco probable comentar sin restricciones los problemas de su puesto de trabajo a su supervisor inmediato. Por lo cual, la comunicación interna deberá permitir ayudar a crear un entorno cohesivo y flexible a través de los diferentes canales de comunicación (intranet, correo corporativo, el chat interno, las videollamadas y las redes sociales corporativas) para que los empleados puedan transmitir sus inquietudes.

Cuarta: En cuanto a la dimensión cambio organizacional, se obtuvo como resultado de las encuestas a los colaboradores que el 91,4% consideran que el cambio

organizacional tiene un nivel alto, manifestaron que han logrado adaptarse a trabajar desde casa y aceptar los cambios, sin embargo, señalan que el proceso de adaptación ha sido complejo. El 8,6% considera un nivel medio, debido a que no están totalmente satisfechos con los cambios generados a raíz del teletrabajo y la realización de la rutina laboral desde casa respetando el horario laboral. Asimismo, se halló que la relación entre la dimensión cambio organizacional y la variable comunicación interna, se obtuvo mediante el estadístico Rho Spearman el nivel de significancia bilateral 0,008 positiva; con un nivel de 0,440 determinando que existe correlación directa media.

Por lo cual podemos afirmar que gestionar los cambios organizacionales son necesarios para adaptarse a la nueva realidad e ir de la mano con una comunicación interna participativa, importante para la identificación organizacional de los colaboradores. Pero, en la organización, se presentó un fuerte impacto cuando se aplicó el teletrabajo en un 94%, la empresa tuvo que tomar acciones en el corto plazo para mejorar la comunicación interna con los colaboradores, así como el impacto en la experiencia del cliente. Sin embargo, en el proceso de adaptación a esta nueva realidad de trabajo se presentaron obstáculos respecto a la capacidad de respuesta, uso de equipos tecnológicos y comunicación entre áreas, lo cual generó que no se respondiera a tiempo las solicitudes.

VII. RECOMENDACIONES

Acorde con las conclusiones establecidas, a continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Primera: Tomar atención a la relevancia que tiene el teletrabajo con respecto a la comunicación interna. El área de Recursos Humanos debería orientarse en preparar un plan estratégico hacia la comunicación interna, con el fin de optimizar la comunicación en la organización, fortalecer los lazos con los trabajadores a distancia, potenciar la productividad y mitigar riesgos que puedan perjudicar el teletrabajo del equipo.

Segunda: Si bien la empresa ha brindado los recursos tecnológicos necesarios para realizar sus funciones, también debería tomar importancia en el mantenimiento del software requeridos para la ejecución de sus tareas, ya que estos no han logrado funcionar adecuadamente desde su hogar. Hoy en día se pueden encontrar todo tipo de soluciones tecnológicas, software y dispositivos que mejoran el trabajo diario de los empleados, por lo que es importante considerarlos para las estrategias de digitalización.

Tercera: La autoprogramación se basa sobre la confianza, responsabilidad y la autodisciplina, por lo cual la comunicación tiene que fluir, ser clara y directa, así se agilizarán los procesos y acrecentará la confianza, para ello, el líder deberá tener apertura, a recibir sin restricciones las opiniones de sus colaboradores, respecto a los problemas que se presenten en su puesto de trabajo.

Cuarta: Fortalecer el proceso de adaptación al cambio a través del aprendizaje continuo, impulsando la generación de nuevas ideas y la búsqueda de nuevos retos. Asimismo, promover la escucha activa mediante la participación de los colaboradores, con reuniones mensuales a través de plataformas como Zoom o Google Meet para conocer sus apreciaciones, así como fortalecer los vínculos de los equipos de trabajo. Cuando los

empleados se encuentran involucrados en el procedimiento para tomar decisiones, favorece que crean en el valor y el beneficio del cambio organizacional.

REFERENCIAS

- Araújo, M., & Miranda, S. (2021). Multidisciplinary in internal communication and the challenges ahead. *Corporate Communications*, 26(1), 107-123. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0012>
- Andrade, C., & Lousã, E. P. (2021). Telework and Work–Family conflict during COVID-19 lockdown in Portugal: The influence of job-related factors. *Administrative Sciences*, 11(3), 103. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/admsci11030103>
- Basilio Simon, L. y Muñoz Gongora, L. (2021). *Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL, Lince*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80529>
- Berceruelo, B. (2014). *Nueva comunicación interna en la empresa* (1ª ed.). Biblioteca AEDIPE de RR.HH. 222 pp. ISBN: 978-84-697-0940-5.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson Educación. 320 pp. ISBN: 978-958-699-128-5.
- Bernal, E. (2014). *Bioestadística Básica para Investigadores con SPSS* (1ª ed.). Editorial Bubok Publishing S.L. 105 pp. ISBN digital: 978-84-686-4723-4.
- Buira, J. (2012). *El teletrabajo, entre el mito y la realidad* (1ª ed.). Editorial UOC 109 pp. ISBN: 978-849788-544-7.
- Cakula, S., & Pratt, M. (2021). Communication technologies in a remote workplace. *Baltic Journal of Modern Computing*, 9(2), 210-219. doi:<http://dx.doi.org/10.22364/bjmc.2021.9.2.05>
- Criollo Zambrano, J. (2020). *EL TELETRABAJO Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA GRUPO SUR CAPACITACIÓN Y CONSULTORÍA*. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31866>

- Ćorić, D. S., Vokić, N. P., & Verčič, A. T. (2020). Does good internal communication enhance life satisfaction? *Journal of Communication Management*, 24(4), 363-376. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-11-2019-0146>
- Davila Carrillo, E. y Tintaya Alvarado, J. (2021) *Comunicación interna y teletrabajo en la empresa Gestores de Servicios Comerciales S.A.C, Jesús María*. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85876>
- Djordjevic, B., Milanovic, S., & Stankovic, J. (2021). THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SATISFACTION ON JOB SATISFACTION - THE CASE OF EMPLOYEES IN THE REPUBLIC OF SERBIA. *Ekonomski Horizonti*, 23(2), 165-178. doi:<http://dx.doi.org/10.5937/ekonhor2102173D>
- Daniel, R. G., Lourenço, P., & Ribeiro, N. (2021). When COVID-19 is the invader and internal communication is the hero: Understanding the influence of internal communication on individual performance and evaluating the mediating role of perceived support. *Administrative Sciences*, 11(4), 136. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/admsci11040136>
- Erjavec, K., Arsenijević, O., & Starc, J. (2018). Satisfaction with managers' use of communication channels and its effect on employee-organisation relationships *. *Journal of East European Management Studies*, 23(4), 559-578. doi:<http://dx.doi.org/10.5771/0949-6181-2018-4-559>
- Ecklebe, S., & Löffler, N. (2021). A question of quality: Perceptions of internal communication during the covid-19 pandemic in germany. *Journal of Communication Management*, 25(3), 214-232. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0101>
- Fan Chow, J. S., Palamidis, D., Marshall, S., Loomes, W., Snook, S., & Leon, R. (2022). Teleworking from home experiences during the COVID-19 pandemic among public health workers (TelEx COVID-19 study). *BMC Public Health*, 22, 1-10. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12889-022-13031-0>

- Figueroa Venturini, J. (2022). *Teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue planta externa de telefónica del Perú*. [Tesis de Grado, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9727>
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference* (16th ed.). Routledge.
- Georgescu (Cretan), G., Gherghina, R., Duca, I., Postole, M. A., & Constantinescu, C. M. (2021). DETERMINANTS OF EMPLOYEES' OPTION FOR PRESERVING TELEWORKING AFTER THE COVID-19 PANDEMIC. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 669-682. doi:<http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/669>
- Gil, M. (13 de octubre de 2020). Teletrabajo: importancia de la comunicación interna se triplicó desde que trabajamos en casa. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill Education. 600 pp. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Jacobsen, C. B., & Heidi, H. S. (2021). Leadership strategies and internal communication in public organizations. *The International Journal of Public Sector Management*, 34(2), 137-154. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086>
- Kazekami, S. (2020). Mechanisms to improve labor productivity by performing telework. *Telecommunications Policy*, 44(2), 1. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868>
- Karácsony, P. (2021). Impact of teleworking on job satisfaction among slovakian employees in the era of COVID-19. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 1-9. doi:[http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.01](http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01)
- Looijen, J. (2021). *The effect of teleworking on perceived communication and productivity of office workers experiences during the COVID-19 pandemic*

[Tesis de maestría, Eindhoven University of Technology].
<https://research.tue.nl/en/studentTheses/the-effect-of-teleworking-on-perceived-communication-and-producti>

Liu, L., Wan, W., & Fan, Q. (2021). How and when telework improves job performance during COVID-19? job crafting as mediator and performance goal orientation as moderator. *Psychology Research and Behavior Management*, 14, 2181-2195. doi:<http://dx.doi.org/10.2147/PRBM.S340322>

López P. & Fachelli S. (2015), *Metodología de la investigación social cuantitativa*, Creative Commons. 47 pp. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Lozano, V. (21 febrero de 2022). El teletrabajo, nuevo rumbo económico que toman las empresas. *Diario El Peruano*. <https://elperuano.pe/>

Marta, I. P., Navarro, C., & Sanz Lara, J. Á. (2018). Determining factors of success in internal communication management in spanish companies: The influence of social media. *Corporate Communications*, 23(3), 405-422. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-03-2017-0021>

Muñoz, D., Pabón, M., y Valencia, Betsy (2017). Comunicación organizacional en torno al teletrabajo. *Revista Luciernaga / Comunicación*. Año 9, N18. Págs. 61-71.

Miquel-Segarra, S., & Aced-Toledano, C. (2019). Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas. *El Profesional De La Información*, 28(5) Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/objetivos-y-dificultades-en-la-evaluación-de/docview/2437352829/se-2?accountid=37408>

Mihalca, L., Irimiaș, T., & Brendea, G. (2021). TELEWORKING DURING THE COVID-19 PANDEMIC: DETERMINING FACTORS OF PERCEIVED WORK PRODUCTIVITY, JOB PERFORMANCE, AND SATISFACTION.

Amfiteatru Economic, 23(58), 620-636.
doi:<http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/620>

Miyamoto Dávila, Julio (2021). *Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad*. [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/69558>

Mohammad Abu, A. B., Shakil, M. R., Tay, R., & De Barros, A. (2020). Influence of community design and sociodemographic characteristics on teleworking. *Sustainability*, 12(14), 5781. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su12145781>

Mondragón Barrera, M. A. (2014). USO DE LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN EN UN ESTUDIO DE INTERVENCIÓN EN FISIOTERAPIA. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>

Neill, M. S., Linjuan, R. M., & Cen, A. Y. (2020). How communication climate and organizational identification impact change. *Corporate Communications*, 25(2), 281-298. doi: <http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-06-2019-0063>

Nguyen, M. H., & Armoogum, J. (2021). Perception and preference for home-based telework in the COVID-19 era: A gender-based analysis in hanoi, vietnam. *Sustainability*, 13(6), 3179. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13063179>

Nemțeanu, M., Dabija, D., & Stanca, L. (2021). THE INFLUENCE OF TELEWORKING ON PERFORMANCE AND EMPLOYEES' COUNTERPRODUCTIVE BEHAVIOUR. *Amfiteatru Economic*, 23(58), 601-619. doi:<http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/601>

Nakrošienė, A., Bučiūnienė, I., & Goštautaitė, B. (2019). Working from home: Characteristics and outcomes of telework. *International Journal of Manpower*, 40(1), 87-101. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ta ed.). Ediciones de la U. 537 pp. ISBN 978-958-762-188-4.

- Ortiz-Lozano, J., Martínez-Morán, P. C., & Fernández-Muñoz, I. (2021). Difficulties for teleworking of public employees in the spanish public administration. *Sustainability*, 13(16), 8931. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13168931>
- Palella, M., y Martins, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Editorial FEDUPEL. 279 pp. ISBN: 980-273-445-4.
- Pikhart, M., & Klimova, B. (2020). Information and communication technology-enhanced business and managerial communication in SMEs in the czech republic. *Information*, 11(6), 336. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/info11060336>
- Puebla-Martínez, B., & Montero, J. F. (2018). GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA A TRAVÉS DE LAS APLICACIONES PARA MÓVILES: CASO DE ESTUDIO: EL CORTE INGLÉS. *Prisma Social*, (22), 113-126. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/gestión-de-la-comunicación-interna-través-las/docview/2190927035/se-2>
- Salazar C. y Del Catillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística* (1ª ed.). 226 pp. ISBN: 978-9942-30-616-6.
- Sharbaji, Y. (2021). *Role and impact of internal communication among employees within an organization in the digital communication era*. [Tesis de maestría, Tallinn University of Technology] file:///C:/Users/MIRIAM/Downloads/295417f2d87245718d1ce011903e8245.pdf
- Sousa-Uva, M., Sousa-Uva, A., Marta Mello, e. S., & Serranheira, F. (2021). Telework during the COVID-19 epidemic in portugal and determinants of job satisfaction: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 21, 1-11. doi:<http://dx.doi.org/10.1186/s12889-021-12295-2>
- Teleworking during the covid-19 crisis in italy: Evidence and tentative interpretations. (2021). *Sustainability*, 13(4), 2147. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su13042147>

- Urbaniec, M., Małkowska, A., & Włodarkiewicz-Klimek, H. (2022). The impact of technological developments on remote working: Insights from the polish managers' perspective. *Sustainability*, 14(1), 552. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/su14010552>
- Vara-Horna, Arístides (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. 451 pp.
- Vokić, N. P., Milka Rimac Bilušić, & Najjar, D. (2021). Building organizational trust through internal communication. *Corporate Communications*, 26(1), 70-83. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0023>
- Yang, L., Holtz, D., Jaffe, S. et al. The effects of remote work on collaboration among information workers. *Nat Hum Behav* 6, 43–54 (2022). <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01196-4>
- Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M., . . . Russo, V. (2021). Does the end justify the means? the role of organizational communication among work-from-home employees during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3933. doi:<http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18083933>

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables Teletrabajo y Comunicación interna

VARIABLES DE ESTUDIO	DENIFICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable: Teletrabajo	Buirra (2012) sostiene que el teletrabajo es aquella forma de trabajo que se realiza a distancia, alejado del centro de trabajo habitual y que implica la utilización de tecnologías, tanto informativas y de telecomunicación como herramientas principales para el desarrollo de las actividades (p. 22).	La presente variable está estructurada por tres dimensiones, de las cuales se obtendrán 6 indicadores. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con afirmaciones según la escala de Likert.	Tecnologías de la información (TIC)	Software	1,3	La escala de medición es ordinal de tipo Likert que corresponden a las valoraciones siguientes: Totalmente de acuerdo = 5 De acuerdo = 4 Indiferente = 3 En desacuerdo = 2 Totalmente en desacuerdo = 1
				Uso de herramientas de comunicación	4,7	
			Autoprogramación	Nivel de autodisciplina del trabajador	8,11	
				Nivel de confianza de los líderes	12,14	
			Cambio organizacional	Adaptación al entorno	15,17	
				Nivel de apertura al cambio	18,20	
Variable: Comunicación interna	Berceruelo (2014) en su libro nueva comunicación interna en la empresa define la comunicación interna como una herramienta que permite transmitir los objetivos a toda la organización, difundir sus políticas y construir una identidad de empresa en un clima de confianza y de motivación (p. 31).	La presente variable será medida mediante tres dimensiones, de las cuales se obtendrán 8 indicadores. A través de estos se recaudará la información por medio de un cuestionario, con afirmaciones según la escala de Likert.	Comunicación descendente	Conocimiento de las tareas	1,3	
				Información oportuna	4,6	
				Feedback	7,8	
			Comunicación ascendente	Nivel de desempeño	9,11	
				Nivel de compromiso	12,14	
				Coordinación entre áreas	15,17	
			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo	18,20	
				Manejo adecuado de la información	21,22	

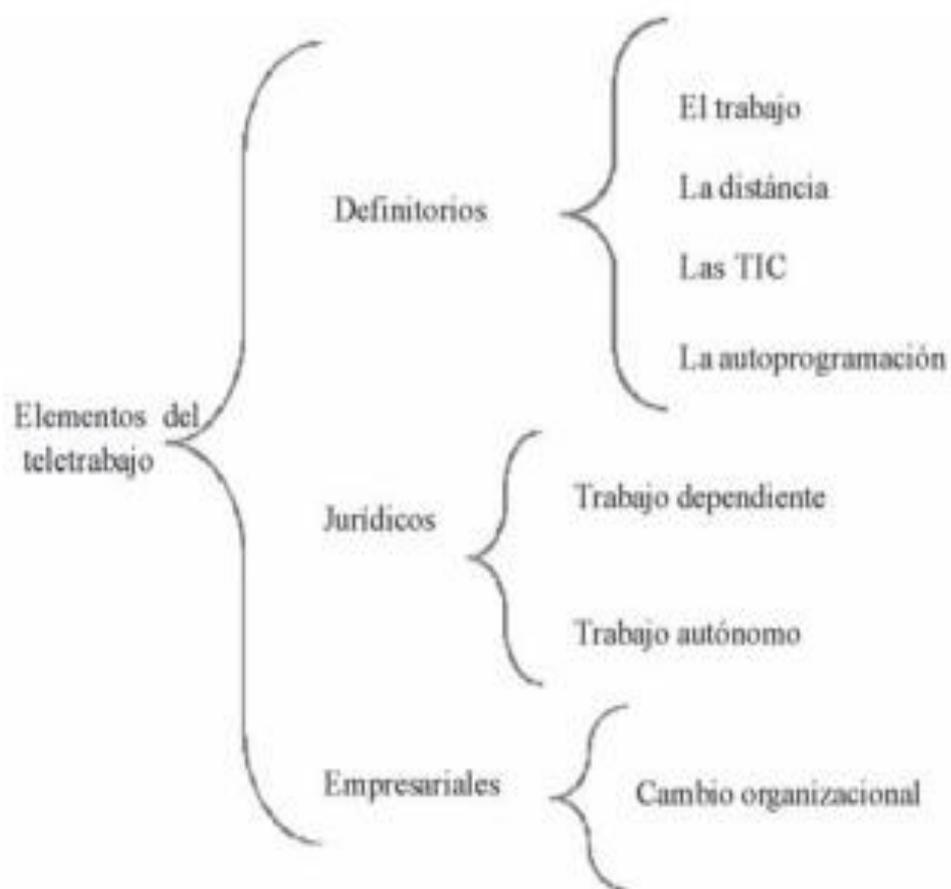
Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?	Determinar la relación entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.	<p>ANTECEDENTES: A nivel nacional: Dávila y Tintaya (2021) en su investigación titulada Comunicación interna y teletrabajo en la empresa Gestores de Servicios Comerciales S.A.C, Jesús María -2021. Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales.</p> <p>Miyamoto (2021) en su investigación titulada Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, en la Universidad César Vallejo.</p> <p>Figueroa (2020) en su investigación titulada Influencia del teletrabajo en el desempeño laboral en la gerencia de despliegue planta externa de telefónica del Perú, en la Universidad San Martín de Porres.</p> <p>Basilio y Muñoz (2021) en su investigación Comunicación interna y rendimiento laboral de los colaboradores de JT Contacto & Negocio EIRL Linco, 2021, en la Universidad Cesar Vallejo.</p> <p>A nivel internacional: Criollo (2020) en su investigación Teletrabajo y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa Gruposur de la universidad técnica de Ambato, Ecuador.</p> <p>Looijen (2021) en su investigación The effect of teleworking on perceived communication and productivity of office workers experiences during the COVID-19 pandemic, en Eindhoven University of Technology.</p>	<p>Existe relación significativa entre el teletrabajo y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>(a) Existe relación significativa entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (b) Existe relación significativa entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (c) Existe relación significativa entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.</p>	<p>VARIABLE 1 Teletrabajo DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio organizacional - Tecnologías de la información (TIC) - Autoprogramación. <p>VARIABLE 2 Comunicación interna DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación descendente - Comunicación ascendente - Comunicación horizontal 	<p>Tipo de investigación: Aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental.</p> <p>Población y muestra Población: 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.</p> <p>Muestra censal: 35 colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A.</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>(a) ¿Cuál es la relación que existe entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?, (c) ¿Cuál es la relación que existe entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022?.</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>(a) Identificar qué relación existe entre las tecnologías de la información y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (b) Identificar qué relación existe entre la autoprogramación y comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022, (c) Identificar qué relación existe entre el cambio organizacional y la comunicación interna de los colaboradores del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A. Lima, 2022.</p>				

Anexo 3. Elementos del teletrabajo

Figura 1

Elementos del teletrabajo



Fuente. Datos extraídos de (Buirra, 2012, pág. 29)

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

Tabla 1

Denominaciones en la escala de Likert

Puntuación	Denominación
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Nota. La Tabla 1 se muestra el escalamiento de Likert, que de acuerdo con el autor Hernández et al. (2014) indicó que es el conjunto de ítems que se presentan en modo de afirmaciones para medir la reacción de los participantes (p. 238).

Anexo 5. Validación de instrumento

Tabla 2

Validación de expertos

N°	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
1	Dra. Ericka Janet Villamares Hernández	Aplicable	Administración – Ciencias Empresariales
2	Mgtr. Elmer Montañez Vega	Aplicable	Gestión Pública
3	Dr. Jesús Romero Pacora	Aplicable	Asesor temático y metodólogo

Nota. La tabla 2 muestra los datos de los 3 expertos que pertenecen a la materia de estudio, quienes realizaron la validación del instrumento. La validez, de acuerdo con Palella y Martins (2012), indican que es el grado que un instrumento mide las preguntas de las encuestas para asegurar su validez, y se puede medir desde cuatro métodos: contenido, criterio, constructor, externa e interna (p. 160).

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

Tabla 3

Escala de medidas para evaluar el coeficiente de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Cuestionable
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

George, D., & Mallery, P. (2019)

Nota. La tabla 3 muestra la escala de medidas para evaluar el coeficiente de Cronbach.

Anexo 7. Prueba de fiabilidad del instrumento para la variable teletrabajo

Tabla 4

Alpha de Cronbach variable teletrabajo

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ,717	N de elementos 20

Nota. En la tabla 4, se aprecia los datos obtenidos por el SPSS versión 26, de una muestra de 10 participantes del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros S.A. Se alcanzó una valoración de 0,717 de Alpha de Cronbach para la variable teletrabajo, se obtuvo que el nivel de la prueba es aceptable; se concluyó con la fiabilidad del instrumento.

Anexo 8. Prueba de fiabilidad del instrumento para la variable comunicación interna

Tabla 5

Alpha de Cronbach variable comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

Nota. En la tabla 5, se aprecia los resultados estudiados por el SPSS versión 26, de una muestra de 10 participantes del área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros S.A., del cual se obtuvo que la variable es altamente confiable con Alfa de Cronbach 0,912 para la variable Comunicación Interna; se concluyó con la fiabilidad del instrumento.

Anexo 9. Cuestionarios

Cuestionario - Teletrabajo

INSTRUCCIONES: A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surge a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Nº	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	La empresa me ha facilitado los recursos o equipos tecnológicos (laptop/pc/entre otros) necesarios para el desarrollo de las actividades.					
2	Los software requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar.					
3	Obtengo respuesta rápida de soporte informático en caso de fallas con los sistemas.					
4	Tengo facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.					
5	Puedo acceder desde cualquier lugar a la información que almaceno en mi computador a través de acceso remoto.					
6	Utilizo aplicaciones como zoom, Google Meet, entre otros para videoconferencias de reuniones y capacitaciones.					
7	Utilizo la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarme, enviar y recibir información de mi trabajo.					
8	Cuando las circunstancias son adversas desisto y emprendo nuevas actividades.					
9	Me distraigo con facilidad cuando estoy en teletrabajo.					
10	Las tareas asignadas exigen mi atención plena.					

11	El teletrabajo ha fomentado mi pensamiento crítico y analítico.					
12	Mi líder me brinda autonomía para cumplir con mis tareas.					
13	Mi líder me reitera las fechas de entrega de mis tareas asignadas.					
14	Comento sin restricciones los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.					
15	He logrado adaptarme a trabajar desde casa, respetando mi horario laboral.					
16	Los cambios generados a raíz del teletrabajo han sido de fácil adaptación.					
17	Me siento satisfecho (a) con la realización de la rutina laboral desde mi hogar.					
18	Manejo adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.					
19	Me puedo incorporar con facilidad a un nuevo equipo de trabajo.					
20	Acepto los cambios, busco la posibilidad y oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente.					

Cuestionario - Comunicación Interna

INSTRUCCIONES: A continuación, hay algunas afirmaciones respecto a los sentimientos que le provoca su trabajo. Piense con qué frecuencia le surge a usted esas ideas o con qué frecuencia las siente, teniendo en cuenta la escala que se le presenta a continuación:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N o	AFIRMACIONES	RESPUESTAS				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.					
2	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.					
3	Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.					
4	La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa					
5	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.					
6	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.					
7	Se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades.					
8	Recibo orientación y respuestas ante las actividades que requieren mayor retroalimentación.					
9	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi jefe directo.					

10	Las evaluaciones internas son necesarias para mi desempeño laboral.					
11	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.					
12	Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.					
13	Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.					
14	Demuestro actitud participativa y de compromiso ante la empresa.					
15	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas.					
16	En la empresa se incentiva la comunicación entre áreas o grupos de trabajo.					
17	Consideró que la comunicación interna en la empresa mejora el ambiente laboral.					
18	Tengo constante apoyo de mis compañeros si tengo alguna dificultad para el desarrollo de mis actividades.					
19	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mis compañeros y yo.					
20	Las reuniones laborales ayudan en la integración de los colaboradores.					
21	Conozco cuales son los medios de seguridad de información.					
22	Me salto los canales formales de comunicación, cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.					

Anexo 10: Validaciones de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Teletrabajo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Tecnologías de la información (TIC)													
	Indicador 01: Software													
1	La empresa me ha facilitado los recursos o equipos tecnológicos (laptop/pc/entre otros) necesarios para el desarrollo de las actividades.				X				X				X	
2	Los software requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar.				X				X				X	
3	Obtengo respuesta rápida de soporte informático en caso de fallas con los sistemas.				X				X				X	
	Indicador 02: Uso de herramientas de comunicación													
4	Tengo facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.				X				X				X	
5	Puedo acceder desde cualquier lugar a la información que almaceno en mi computador a través de acceso remoto.				X				X				X	
6	Utilizo aplicaciones como zoom, Google Meet, entre otros para videoconferencias de reuniones y capacitaciones.				X				X				X	
7	Utilizo la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarme, enviar y recibir información de mi trabajo.				X				X				X	
	Dimensión 02: Autoprogramación													
	Indicador 01: Nivel de autodisciplina del trabajador													
8	Cuando las circunstancias son adversas desisto y emprendo nuevas actividades.				X				X				X	
9	Me distraigo con facilidad cuando estoy en teletrabajo.				X				X				X	
10	Las tareas asignadas exigen mi atención plena.				X				X				X	
11	El teletrabajo ha fomentado mi pensamiento crítico y analítico.				X				X				X	
	Indicador 02: Nivel de confianza de los líderes													
12	Mi líder me brinda autonomía para cumplir con mis tareas.				X				X				X	
13	Mi líder me reitera las fechas de entrega de mis tareas asignadas.				X				X				X	
14	Comento sin restricciones los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.				X				X				X	
	Dimensión 03: Cambio organizacional													
	Indicador 01: Adaptación al entorno													
15	He logrado adaptarme a trabajar desde casa, respetando mi horario laboral.				X				X				X	
16	Los cambios generados a raíz del teletrabajo han sido de fácil adaptación.				X				X				X	
17	Me siento satisfecho (a) con la realización de la rutina laboral desde mi hogar.				X				X				X	
	Indicador 02: Nivel de apertura al cambio													
18	Manejo adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.				X				X				X	
19	Me puedo incorporar con facilidad a un nuevo equipo de trabajo.				X				X				X	
20	Acepto los cambios, busco la posibilidad y oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente.				X				X				X	

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Ericka Janet Villamares Hernandez DNI: 41486897

Especialidad del validador: Ciencias Empresariales

08 de junio de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Dra. Ericka Janet Villamares Hernández
Ciencias empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación interna

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Comunicación descendente													
	Indicador 01: Conocimiento de las tareas			x					x				x	
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.			X					X				X	
2	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.			x					x				x	
3	Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			x					x				x	
	Indicador 02: Información oportuna													
4	La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.			X					X				X	
5	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.			X					X				X	
6	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.			X					X				X	
	Indicador 03: Feedback													
7	Se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades.			X					X				X	
8	Recibo orientación y respuestas ante las actividades que requieren mayor retroalimentación.			X					X				X	
	Dimensión 02: Comunicación ascendente													

	Indicador 01: Nivel de desempeño																		
9	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi jefe directo.			X					X					X					
10	Las evaluaciones internas son necesarias para mi desempeño laboral.			X					X					X					
11	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.			X					X					X					
	Indicador 02: Nivel de compromiso																		
12	Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.			X					X					X					
13	Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.			X					X					X					
14	Demuestro actitud participativa y de compromiso ante la empresa.			X					X					X					
	Indicador 03: Coordinación entre áreas																		
15	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas.			X					X					X					
16	En la empresa se incentiva la comunicación entre áreas o grupos de trabajo.			X					X					X					
17	Considero que la comunicación interna en la empresa mejora el ambiente laboral.			X					X					X					
	Dimensión 03: Comunicación horizontal																		
	Indicador 01: Trabajo en equipo																		
18	Tengo constante apoyo de mis compañeros si tengo alguna dificultad para el desarrollo de mis actividades.			X					X					X					
19	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mis compañeros y yo.			X					X					X					

20	Las reuniones laborales ayudan en la integración de los colaboradores.			X					X					X					
	Indicador 02: Manejo adecuado de la información																		
21	Conozco cuales son los medios de seguridad de información.			X					X					X					
22	Me salto los canales formales de comunicación, cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.			X					X					X					

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Ericka Janet Villamares Hernández** **DNI: 41486897**

Especialidad del validador: **Ciencias Empresariales**

08 de junio de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dra. Ericka Janet Villamares Hernández
Ciencias empresariales

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Teletrabajo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Tecnologías de la información (TIC)													
	Indicador 01: Software													
1	La empresa me ha facilitado los recursos o equipos tecnológicos (laptop/pc/entre otros) necesarios para el desarrollo de las actividades.			X				X				X		
2	Los software requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar.			X				X				X		
3	Obtengo respuesta rápida de soporte informático en caso de fallas con los sistemas.			X				X				X		
	Indicador 02: Uso de herramientas de comunicación													
4	Tengo facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.			X				X				X		
5	Puedo acceder desde cualquier lugar a la información que almaceno en mi computador a través de acceso remoto.			X				X				X		
6	Utilizo aplicaciones como zoom, Google Meet, entre otros para videoconferencias de reuniones y capacitaciones.			X				X				X		
7	Utilizo la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarme, enviar y recibir información de mi trabajo.			X				X				X		
	Dimensión 02: Autoprogramación													
	Indicador 01: Nivel de autodisciplina del trabajador													

8	Cuando las circunstancias son adversas desisto y emprendo nuevas actividades.			X				X				X		
9	Me distraigo con facilidad cuando estoy en teletrabajo.			X				X				X		
10	Las tareas asignadas exigen mi atención plena.			X				X				X		
11	El teletrabajo ha fomentado mi pensamiento crítico y analítico.			X				X				X		
	Indicador 02: Nivel de confianza de los líderes													
12	Mi líder me brinda autonomía para cumplir con mis tareas.			X				X				X		
13	Mi líder me reitera las fechas de entrega de mis tareas asignadas.			X				X				X		
14	Comento sin restricciones los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.			X				X				X		
	Dimensión 03: Cambio organizacional													
	Indicador 01: Adaptación al entorno													
15	He logrado adaptarme a trabajar desde casa, respetando mi horario laboral.			X				X				X		
16	Los cambios generados a raíz del teletrabajo han sido de fácil adaptación.			X				X				X		
17	Me siento satisfecho (a) con la realización de la rutina laboral desde mi hogar.			X				X				X		
	Indicador 02: Nivel de apertura al cambio													
18	Manejo adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.			X				X				X		
19	Me puedo incorporar con facilidad a un nuevo equipo de trabajo.			X				X				X		
20	Acepto los cambios, busco la posibilidad y oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente.			X				X				X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mgtr. : MONTAÑEZ VEGA, ELMER

DNI: 32386904

Especialidad del validador: Gestión Pública

02 de junio de 2022



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación interna

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Comunicación descendente													
	Indicador 01: Conocimiento de las tareas													
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.			X				X				X		
2	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.			X				X				X		
3	Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			X				X				X		
	Indicador 02: Información oportuna													
4	La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.			X				X				X		
5	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.			X				X				X		
6	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.			X				X				X		
	Indicador 03: Feedback													
7	Se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades.			X				X				X		

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Teletrabajo

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Tecnologías de la información (TIC)													
	Indicador 01: Software													
1	La empresa me ha facilitado los recursos o equipos tecnológicos (laptop/pc/entre otros) necesarios para el desarrollo de las actividades.			X					X			X		
2	Los software requeridos para la ejecución de mi trabajo han funcionado adecuadamente desde mi hogar.			X					X			X		
3	Obtengo respuesta rápida de soporte informático en caso de fallas con los sistemas.			X					X			X		
	Indicador 02: Uso de herramientas de comunicación													
4	Tengo facilidad para intercambiar información laboral utilizando diferentes herramientas tecnológicas.			X					X			X		
5	Puedo acceder desde cualquier lugar a la información que almaceno en mi computador a través de acceso remoto.			X					X			X		
6	Utilizo aplicaciones como zoom, Google Meet, entre otros para videoconferencias de reuniones y capacitaciones.			X					X			X		
7	Utilizo la telefonía celular, WhatsApp y correo electrónico para comunicarme, enviar y recibir información de mi trabajo.			X					X			X		
	Dimensión 02: Autoprogramación													
	Indicador 01: Nivel de autodisciplina del trabajador													
8	Cuando las circunstancias son adversas								X					
	desisto y emprendo nuevas actividades.			X								X		
9	Me distraigo con facilidad cuando estoy en teletrabajo.			X					X			X		
10	Las tareas asignadas exigen mi atención plena.			X					X			X		
11	El teletrabajo ha fomentado mi pensamiento crítico y analítico.			X					X			X		
	Indicador 02: Nivel de confianza de los líderes													
12	Mi líder me brinda autonomía para cumplir con mis tareas.			X					X			X		
13	Mi líder me reitera las fechas de entrega de mis tareas asignadas.			X					X			X		
14	Comento sin restricciones los problemas de mi puesto de trabajo con mi superior inmediato.			X					X			X		
	Dimensión 03: Cambio organizacional													
	Indicador 01: Adaptación al entorno													
15	He logrado adaptarme a trabajar desde casa, respetando mi horario laboral.			X					X			X		
16	Los cambios generados a raíz del teletrabajo han sido de fácil adaptación.			X					X			X		
17	Me siento satisfecho (a) con la realización de la rutina laboral desde mi hogar.			X					X			X		
	Indicador 02: Nivel de apertura al cambio													
18	Manejo adecuadamente las múltiples demandas reorganizando las prioridades.			X					X			X		
19	Me puedo incorporar con facilidad a un nuevo equipo de trabajo.			X					X			X		
20	Acepto los cambios, busco la posibilidad y oportunidad de desarrollarme personal y profesionalmente.			X					X			X		

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Jesús Romero Pacora DNI: 06253522

Especialidad del validador: Asesor temático y metodólogo

02 de junio de 2022



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Comunicación interna

N°	DIMENSIONES / Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Dimensión 01: Comunicación descendente													
	Indicador 01: Conocimiento de las tareas													
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi trabajo.			X				X					X	
2	La asignación de actividades se realiza de forma precisa y clara.			X				X					X	
3	Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo.			X				X					X	
	Indicador 02: Información oportuna													
4	La información fluye de manera correcta, eficaz y oportuna dentro de la empresa.			X				X					X	
5	La información relacionada con la empresa como metas, indicadores y objetivos, me llegan a través de mi superior inmediato.			X				X					X	
6	Me entero de los problemas que necesitan atención por mi superior inmediato.			X				X					X	
	Indicador 03: Feedback													
7	Se me comunica cómo estoy desarrollando mis actividades.			X				X					X	
8	Recibo orientación y respuestas ante las actividades que requieren mayor retroalimentación.			X				X					X	

	Dimensión 02: Comunicación ascendente																		
	Indicador 01: Nivel de desempeño																		
9	Obtengo información directa y clara acerca de mi desempeño, a través de mi jefe directo.		X				X												X
10	Las evaluaciones internas son necesarias para mi desempeño laboral.		X				X												X
11	Mi superior inmediato conoce y comprende los problemas que yo enfrento en la realización de mis tareas.		X				X												X
	Indicador 02: Nivel de compromiso																		
12	Me intereso en hacer mi trabajo cada día mejor.		X				X												X
13	Hago propuestas para realizar mejoras en el trabajo.		X				X												X
14	Demuestro actitud participativa y de compromiso ante la empresa.		X				X												X
	Indicador 03: Coordinación entre áreas																		
15	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas.		X				X												X
16	En la empresa se incentiva la comunicación entre áreas o grupos de trabajo.		X				X												X
17	Considero que la comunicación interna en la empresa mejora el ambiente laboral.		X				X												X
	Dimensión 03: Comunicación horizontal																		
	Indicador 01: Trabajo en equipo																		
18	Tengo constante apoyo de mis compañeros si tengo alguna dificultad para el desarrollo de mis actividades.		X				X												X
19	Me siento satisfecho con la comunicación que existe entre mis compañeros y yo.		X				X												X
20	Las reuniones laborales ayudan en la integración de los colaboradores.		X				X												X
	Indicador 02: Manejo adecuado de la información																		
21	Conozco cuales son los medios de seguridad de información.		X				X												X
22	Me salto los canales formales de comunicación, cuando requiero información dentro o fuera de mi área de trabajo.		X				X												X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Romero Pacora Jesús DNI: 06253522

Especialidad del validador: Asesor temático y metodólogo

02 de junio de 2022



Anexo 11. Análisis de inferencia bivariada

Tabla 15

Niveles de correlación bilateral

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

Fuente: Tomado de la revista científica *Montevideo Científico*, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014).

Anexo 12. Base de datos estadísticos

Variable teletrabajo

VARIABLE 1: TELETRABAJO																								
SUJETO	DIMENSION 1: TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION (TIC)							DIMENSION 2: AUTOPROGRAMACION							DIMENSION 3: CAMBIO ORGANIZACIONAL						PROMEDIO			
	IND 1			IND 2				IND 1				IND 2			IND 1			IND 2			V1	V1	V1	
	V1D1 P1	V1D1 P2	V1D1 P3	V1D1 P4	V1D1 P5	V1D1 P6	V1D1 P7	V1D2 P8	V1D2 P9	V1D2 P10	V1D2 P11	V1D2 P12	V1D2 P13	V1D2 P14	V1D3 P15	V1D3 P16	V1D3 P17	V1D3 P18	V1D3 P19	V1D3 P20	D1	D2	D3	V1
1	5	4	4	2	1	5	5	1	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	26	23	26	25
2	5	5	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	32	27	30	30
3	5	5	5	2	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	32	26	29	29
4	5	3	4	2	4	5	5	2	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	28	27	24	26
5	5	2	5	2	5	5	5	1	1	5	5	4	2	1	5	5	5	5	5	5	29	19	30	26
6	5	2	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5	1	2	3	3	5	5	5	5	29	23	26	26
7	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	29	28	30	29
8	5	2	5	2	1	5	5	1	4	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	5	25	24	29	26
9	5	3	4	2	4	5	5	4	1	4	4	4	2	1	4	5	4	4	4	5	28	20	26	25
10	5	5	4	1	5	5	5	2	2	5	5	5	2	2	5	4	5	5	4	4	30	23	27	27
11	5	4	4	1	5	5	5	3	2	4	5	4	2	2	5	4	5	4	5	5	29	22	28	26
12	5	5	5	2	4	5	5	2	2	5	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	31	22	29	27
13	4	4	3	1	1	5	5	4	1	5	4	5	1	1	3	4	4	4	4	5	23	21	24	23
14	5	5	4	2	1	5	5	5	2	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	27	27	30	28
15	5	5	4	3	1	5	5	2	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	28	24	30	27
16	5	4	4	2	1	5	5	2	2	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	26	24	30	27
17	5	4	3	5	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	28	31	29	29
18	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	31	35	30	32
19	4	3	2	4	3	4	5	1	1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	25	21	23	23
20	5	5	5	5	5	5	5	2	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	35	27	30	31
21	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	27	24	27
22	5	5	5	1	2	5	5	5	1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	28	27	29	28
23	5	4	5	5	5	5	5	2	1	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	34	23	30	29
24	4	1	2	3	1	5	3	5	1	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	19	27	29	25
25	5	4	3	5	1	5	5	1	1	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	28	25	26	26
26	5	2	5	5	2	5	3	2	3	4	4	5	2	3	5	5	5	4	5	5	27	23	29	26
27	5	2	5	5	2	5	5	5	4	4	5	5	2	5	4	5	4	4	5	5	29	30	27	29
28	5	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	32	25	29	29
29	5	2	5	4	2	3	3	3	3	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	24	25	30	26
30	5	2	5	4	2	5	3	1	1	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	26	25	27	26
31	5	5	5	5	1	5	5	1	1	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	31	25	26	27
32	4	4	4	4	1	5	4	4	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	26	25	25	25
33	4	2	2	2	1	4	4	3	4	4	4	3	1	3	3	2	3	4	4	4	19	22	20	20
34	4	2	2	2	1	3	4	4	4	4	3	3	1	2	3	2	3	3	4	4	18	21	19	19
35	4	1	3	2	1	3	4	3	5	3	3	3	1	2	3	1	3	3	4	4	18	20	18	19

Variable comunicación interna

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA																											
SUJETO	DIMENSION 1: COMUNICACIÓN DESCENDENTE								DIMENSION 2: ASCENDENTE								DIMENSION 3: HORIZONTAL						PROMEDIO				
	IND 1			IND 2			IND 3		IND 1			IND 2			IND 3			IND 1			IND 2			V1 D1	V1 D2	V1 D3	V1
	V1D 1 P1	V1D 1 P2	V1D 1 P3	V1D 1 P4	V1D 1 P5	V1D 1 P6	V1D 1 P7	V1D 1 P8	V1D 2 P9	V1D 2 P10	V1D 2 P11	V1D 2 P12	V1D 2 P13	V1D 2 P14	V1D 2 P15	V1D 2 P16	V1D 2 P17	V1D 3 P18	V1D 3 P19	V1D 3 P20	V1D 3 P21	V1D 3 P22					
1	4	4	2	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	4	4	1	4	4	4	4	4	2	32	34	18	28	
2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	37	40	22	33	
3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	37	40	21	33	
4	5	5	2	2	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	1	4	5	4	4	4	5	30	35	22	29	
5	4	4	1	2	5	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4	2	28	34	16	26	
6	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	3	3	35	40	21	32	
7	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	35	41	23	33	
8	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	3	5	4	3	5	5	1	35	39	18	31	
9	4	5	1	2	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	2	4	4	2	4	4	2	28	34	16	26	
10	5	5	2	3	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	2	4	5	3	4	5	2	32	34	19	28	
11	4	4	3	2	5	4	3	4	3	3	2	5	3	5	2	5	5	3	4	5	2	29	33	19	27		
12	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	4	38	39	22	33	
13	4	4	4	2	5	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	2	31	36	20	29	
14	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	2	5	4	5	5	1	5	5	3	5	5	1	34	36	19	30	
15	5	4	5	2	5	5	3	5	3	4	2	5	4	5	5	2	5	5	2	5	4	2	34	35	18	29	
16	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	31	42	23	32	
17	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	5	5	4	36	42	22	33	
18	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	28	35	18	27	
19	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	28	34	14	25	
20	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	3	4	4	1	36	41	17	31	
21	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	29	37	18	28	
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	37	45	20	34		
23	5	5	5	5	5	3	2	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	1	35	43	18	32	
24	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	30	42	19	30	
25	4	4	4	4	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	5	3	30	41	20	30		
26	5	4	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	35	43	23	34	
27	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	34	38	23	32	
28	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	38	44	21	34	
29	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	37	20	31	
30	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	1	35	40	21	32	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	25	37	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2	32	39	22	31	
33	3	4	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	20	23	16	20	
34	3	4	2	2	1	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	4	20	25	16	20	
35	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	23	25	15	21	

Anexo 14. Resultados de fiabilidad SPSS

Variable teletrabajo

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The title bar reads '*Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor'. The menu bar includes 'Datos', 'Transformar', 'Insertar', 'Formato', 'Analizar', 'Gráficos', 'Utilidades', 'Ampliaciones', 'Ventana', and 'Ayuda'. The toolbar contains various icons for file operations and analysis. The main window title is 'Escala: VARIABLE TELETRABAJO'. Below this, the 'Resumen de procesamiento de casos' (Case Processing Summary) is shown, followed by 'Estadísticas de fiabilidad' (Reliability Statistics) and the SPSS syntax code for the analysis.

Escala: VARIABLE TELETRABAJO

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	N de elementos
,717	20

RELIABILITY
/VARIABLES=p1 p2 p3 p4 p5 p6 p7 p8 p9 p10 p11 p12 p13 p14 p15 p16 p17 p18 p19 p20 p21 p22
/SCALE('VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA') ALL
/MODEL=ALPHA.

*cronbach teletrabajo.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

5: Visible: 42 de 42 variables

	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	var				
1	5	4	4	5	1	5	5	1	2	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2					
2	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2				
3	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1				
4	5	3	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5				
5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2				
6	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3				
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5				
8	5	5	5	5	1	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	1			
9	5	3	4	5	4	5	5	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2				
10	5	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	2				
11																																															
12																																															
13																																															
14																																															
15																																															
16																																															
17																																															
18																																															
19																																															
20																																															
21																																															
22																																															

Anexo 15. Registro de artículos científicos

Variable teletrabajo

VARIABLE 1: TELETRABAJO			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Teleworking from home experiences during the COVID-19 pandemic among public health workers (TelEx COVID-19 study)	Fan Chow, Josephine Sau; Palamidas, Dimetrious; Marshall, Sonia; Loomes, Wendy; Snook, Suzie;	2022
AC2	The Impact of Technological Developments on Remote Working: Insights from the Polish Managers' Perspective	Urbaniec, Maria; Małkowska, Agnieszka; Włodarkiewicz-Klimek, Hanna.	2022
AC3	Telework and Work–Family Conflict during COVID-19 Lockdown in Portugal: The Influence of Job-Related Factors	Andrade, Cláudia; Lousã, Eva Petiz	2021
AC4	Telework during the COVID-19 epidemic in Portugal and determinants of job satisfaction: a cross-sectional study	Sousa-Uva, Mafalda; Sousa-Uva, António; Marta Mello e Sampayo; Serranheira, Florentino.	2021
AC5	How and When Telework Improves Job Performance During COVID-19? Job Crafting as Mediator and Performance Goal Orientation as Moderator	Liu, Longjun; Wan, Wenhai; Fan, Qing.	2021
AC6	THE INFLUENCE OF TELEWORKING ON PERFORMANCE AND EMPLOYEES' COUNTERPRODUCTIVE BEHAVIOUR	Nemțeanu, Marcela-Sefora; Dabija, Dan-Cristian; Stanca, Liana.	2021
AC7	Difficulties for Teleworking of Public Employees in the Spanish Public Administration	Ortiz-Lozano, José María; Martínez-Morán, Pedro César; Fernández-Muñoz, Iván.	2021
AC8	Perception and Preference for Home-Based Telework in the COVID-19 Era: A Gender-Based Analysis in Hanoi, Vietnam	Nguyen, Minh Hieu; Armoogum, Jimmy.	2021

AC9	DETERMINANTS OF EMPLOYEES' OPTION FOR PRESERVING TELEWORKING AFTER THE COVID-19 PANDEMIC	Georgescu (Cretan), Georgiana-Camelia; Gherghina, Rodica; Duca, Ioana; Postole, Mirela Anca; Constantinescu, Carmen Maria.	2021
AC10	Teleworking during the Covid-19 Crisis in Italy: Evidence and Tentative Interpretations	Oksana Tokarchuk, Roberto Gabriele and Giorgio Neglia.	2021
AC11	Impact of teleworking on job satisfaction among Slovakian employees in the era of COVID-19	Karácsony, Peter.	2021
AC12	TELEWORKING DURING THE COVID-19 PANDEMIC: DETERMINING FACTORS OF PERCEIVED WORK PRODUCTIVITY, JOB PERFORMANCE, AND SATISFACTION	Mihalca, Loredana; Irimiaș, Tudor; Brendea, Gabriela.	2021
AC13	Mechanisms to improve labor productivity by performing telework	Kazekami, Sachiko.	2020
AC14	Influence of Community Design and Sociodemographic Characteristics on Teleworking	Mohammad Abu Afrahim Bhuiyan; Shakil Mohammad Rifaat; Tay, Richard; De Barros, Alex.	2020
AC15	Working from home: characteristics and outcomes of telework	Nakrošienė, Audronė; Bučiūnienė, Ilona; Goštautaitė, Bernadeta.	2019

VARIABLE TELETRABAJO

Artículo científico	Número de registro	Indizados	Año
AC1	http://dx.doi.org/10.1186/s12889-022-13031-0	Web of Science	2022
AC2	http://dx.doi.org/10.3390/su14010552	Web of Science	2022
AC3	http://dx.doi.org/10.3390/admsci11030103	Web of Science	2021
AC4	http://dx.doi.org/10.1186/s12889-021-12295-2	Web of Science	2021
AC5	http://dx.doi.org/10.2147/PRBM.S340322	Web of Science	2021
AC6	http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/601	Web of Science	2021
AC7	http://dx.doi.org/10.3390/su13168931	Web of Science	2021
AC8	http://dx.doi.org/10.3390/su13063179	Web of Science	2021
AC9	http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/669	Web of Science	2021
AC10	http://dx.doi.org/10.3390/su13042147	Web of Science	2021
AC11	http://dx.doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.01	Web of Science	2021
AC12	http://dx.doi.org/10.24818/EA/2021/58/620	Web of Science	2021
AC13	http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101868	Web of Science	2020
AC14	http://dx.doi.org/10.3390/su12145781	Web of Science	2020
AC15	http://dx.doi.org/10.1108/IJM-07-2017-0172	Web of Science	2019

Variable comunicación interna

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA			
Artículo Científico	Título	Autor	Año
AC 1	Building organizational trust through internal communication	Vokić, N. P., Milka Rimac Bilušić, & Najjar, D.	2021
AC2	Multidisciplinarity in internal communication and the challenges ahead	Araújo, M., & Miranda, S.	2021
AC3	A question of quality: perceptions of internal communication during the Covid-19 pandemic in Germany	Ecklebe, S., & Löffler, N.	2021
AC4	Communication Technologies in a Remote Workplace	Cakula, S., & Pratt, M.	2021
AC5	When COVID-19 Is the Invader and Internal Communication Is the Hero: Understanding the Influence of Internal Communication on Individual Performance and Evaluating the Mediating Role of Perceived Support	Daniel, R. G., Lourenço, P., & Ribeiro, N.	2021
AC6	Does the End Justify the Means? The Role of Organizational Communication among Work-from-Home Employees during the COVID-19 Pandemic	Zito, M., Ingusci, E., Cortese, C. G., Giancaspro, M. L., Manuti, A., Molino, M.	2021
AC7	THE INFLUENCE OF COMMUNICATION SATISFACTION ON JOB SATISFACTION - THE CASE OF EMPLOYEES IN THE REPUBLIC OF SERBIA	Djordjevic, B., Milanovic, S., & Stankovic, J.	2021
AC8	Leadership strategies and internal communication in public organizations	Jacobsen, C. B., & Heidi, H. S	2021
AC9	How communication climate and organizational identification impact change	Neill, M. S., Linjuan, R. M., & Cen, A. Y.	2020

AC10	Information and Communication Technology-Enhanced Business and Managerial Communication in SMEs in the Czech Republic	Pikhart, M., & Klimova, B.	2020
AC11	Does good internal communication enhance life satisfaction?	Ćorić, D. S., Vokić, N. P., & Verčić, A. T.	2020
AC12	Objectives and difficulties in the evaluation of internal communication in Spanish companies	Miquel-Segarra, S., & Aced-Toledano, C.	2019
AC13	Determining factors of success in internal communication management in Spanish companies: The influence of social media	Marta, I. P., Navarro, C., & Sanz Lara, J. Á.	2018
AC14	Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles: Caso de estudio: El Corte Inglés	Puebla-Martínez, B., & Montero, J. F.	2018
AC15	Satisfaction with managers' use of communication channels and its effect on employee-organisation relationships	Erjavec, K., Arsenijević, O., & Starc, J.	2018

VARIABLE COMUNICACIÓN INTERNA			
Artículo científico	Número de registro	Indizados	Año
AC1	http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0023	Web of Science	2021
AC2	http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-01-2020-0012	Web of Science	2021
AC3	http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-09-2020-0101	Web of Science	2021
AC4	http://dx.doi.org/10.22364/bjmc.2021.9.2.05	Web of Science	2021
AC5	http://dx.doi.org/10.3390/admsci11040136	Web of Science	2021
AC6	http://dx.doi.org/10.3390/ijerph18083933	Web of Science	2021
AC7	http://dx.doi.org/10.5937/ekonhor2102173D	Web of Science	2021
AC8	http://dx.doi.org/10.1108/IJPSM-03-2020-0086	Web of Science	2021
AC9	http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-06-2019-0063	Web of Science	2020
AC10	http://dx.doi.org/10.3390/info11060336	Web of Science	2020
AC11	http://dx.doi.org/10.1108/JCOM-11-2019-0146	Web of Science	2020
AC12	https://www.proquest.com/scholarly-journals/objetivos-y-dificultades-en-la-evaluación-de/docview/2437352829/se-2?accountid=37408	Web of Science	2019
AC13	http://dx.doi.org/10.1108/CCIJ-03-2017-0021	Web of Science	2018
AC14	https://www.proquest.com/scholarly-journals/gestión-de-la-comunicación-interna-través-las/docview/2190927035/se-2	Web of Science	2018
AC15	http://dx.doi.org/10.5771/0949-6181-2018-4-559	Web of Science	2018

Anexo 16. Carta de autorización de la empresa

DocuSign Envelope ID: F327F7F0-B5D6-460F-A6E5-4D5763D81F40



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20454073143
LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Alice Vargas Mogrovejo APODERADA DE ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS	DNI: 40281644

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Teletrabajo y comunicación interna en el área de Administración de Cuentas de La Positiva Seguros y Reaseguros S.A., Lima 2022	
Nombre del Programa Académico:	
TALLER DE ELABORACIÓN DE TESIS 202201	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Cirineo Fuertes, Miriam Rosario	47948622
Reategui Padilla, Josselin Norma Carolina	48021211

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

Lugar y Fecha:

DocuSigned by:
Alice Vargas
1948F085C9224F2

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

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

Lima, 28 Abril del 2022

Sra.
Alice Vargas Mogrovejo
SUPERVISORA DE ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DE CUENTAS
LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.
Presente.-

De mi consideración:

Yo, REATEGUI PADILLA JOSSELIN NORMA CAROLINA, identificada con DNI 48021211/ ID estudiante 7002836158, ante Ud.

Respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente cursando el taller de tesis en la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional en la carrera de Administración, solicito a Ud. de la manera más comedida, se considere la petición de un proyecto de tesis que cuente con la información suficiente y necesaria para su desarrollarlo. Asimismo, se hace de conocimiento que la presente investigación se desarrollara en conjunto con mi compañera de curso CIRINEO FUERTES MIRIAM identificada con DNI 47948622/ID estudiante 7002699538, de acuerdo a nuestro título planteado: Teletrabajo y Comunicación interna en el área de Administración y Mantenimiento de Cuentas. Se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Reategui Padilla Josselin

DocuSigned by:
Alice Vargas Mogrovejo
1948F085E9D24F2...