



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora de la comunicación interna organizacional para el área de redacción web del diario La República, 2022.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Burmester Guzman, Rodrigo Alberto – Comunicación Estratégica

Chávez Lock, Katherine Nicole – Marketing e Innovación

Torrice Herrera, Denisse Kristel Melchorita – Comunicación Estratégica

Valle Izaguirre, Kiara Milagros – Marketing e Innovación

ASESOR:

Mg. Celes Alonso Espinoza Rua

Lima, Perú
2022

MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Mg. Celes Alonso Espinoza Rua

MIEMBROS DEL JURADO

Eduardo José Huertas

Nataly Diaz Vásquez

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi padre Alberto Burmester y mi madre Graciela Guzmán por su frecuente apoyo y motivación. También doy las gracias por brindarnos información importante a los miembros de La República para el progreso y una realización exitosa durante el transcurso del curso.

Burmester, Rodrigo

Dedico este proyecto a mis padres Isabel y Marcos por transmitir su apoyo incondicional en cada momento. A mi hermano Jhoamn, quién supo guiarme compartiendo sus conocimientos y la importancia de mejorar cada día. Y a mi compañero favorito que supo animarme y apoyarme en todo este proceso de culminar una etapa más de mi vida.

Chávez Lock, Katherine Nicole

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi madre, Martha, y mis hermanos; Wynnona, Martha y Raúl, por ser los pilares en mi vida.

Torrigo Herrera, Denisse

El presente trabajo se lo dedico a mi madre y mi padre, por ser un gran apoyo durante todo este tiempo. A Shiro, por ser mi compañero e inspirarme a ser mejor cada día. Y finalmente a Alex, por confiar en mí y mis habilidades y mantenerse a mi lado siempre.

Valle Izaguirre, Kiara

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a nuestro asesor Mg. Celes Alonso Espinoza Rúa quien nos brindó, con mucha paciencia, los conocimientos necesarios para elaborar este trabajo de investigación. Asimismo, a nuestros compañeros que supieron aprovechar las recomendaciones brindadas por él.

La gratitud a los miembros del diario La República que nos brindaron información relevante para realizar un exitoso trabajo durante el transcurso del curso.

No queremos dejar de dar las gracias a nuestros compañeros del curso, cuyo apoyo fue fundamental en todo el proceso del proyecto. También al Instituto San Ignacio de Loyola por brindarnos una enseñanza de calidad que nos permite desarrollar nuestras habilidades y formarnos como profesionales.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDO	5
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
I. Planteamiento del Problema de Investigación	
1. Tema de la Investigación	10
2. Planteamiento del Problema	10
3. Planteamiento de la pregunta de Investigación	13
4. Objetivos	13
4.1. Objetivo General	13
4.2. Objetivos Específicos	13
5. Justificación de la Investigación	14
5.1. Justificación Teórica	14
5.2. Justificación Social	15
5.3. Justificación Práctica	15
6. Viabilidad de la Investigación	15
7. Limitación de la Investigación	16
II. Marco Teórico	
8. Antecedentes de la Investigación	17
8.1. Antecedentes Internacionales	17
8.2. Antecedentes Nacionales	20
8.3. Antecedentes Locales	22
III. Metodología	
9.1. Metodología	24
9.1.1. Formulación de la Hipótesis	24
9.1.1.1. Hipótesis General	24
9.1.1.2. Hipótesis Específica	24
9.1.2. Variables	24
9.1.3. Diseño de la Investigación	25
9.1.3.1. Tipo de Investigación	25
9.1.3.2. Nivel de Investigación	25
9.1.3.3. Diseño de la Investigación	26
9. Ejes Teóricos	27
10. Instrumentos de recolección de datos	28
IV. Análisis de los Resultados	
11.1. Encuesta	29
11.2. Entrevista	29
11. Análisis de los resultados	29

12.1. Análisis de la encuesta	29
12.1.1 Tabla 1	30
12.1.2 Tabla 2	30
12.1.3 Tabla 3.....	31
12.1.4 Tabla 4	31
12.1.5 Tabla 5	32
12.1.6 Tabla 6	33
12.1.7 Tabla 7	33
12.1.8 Tabla 8.....	34
12.1.9 Tabla 9	35
12.1.10 Tabla 10	36
12.2. Análisis de la entrevista	37
12.2.1 Tabla 1	37
12. Diagnóstico	41
V. Plan de Acción	
13. Plan de Trabajo	42
14.1. Propuestas Tentativas	42
VI. Conclusiones y Recomendaciones	
14. Conclusiones	45
15. Recomendaciones	47
VII. Fuentes de Información	
16. Fuentes	48
ANEXOS	54

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es elaborar un plan para mejorar la comunicación organizacional interna del área de redacción web del diario La República durante la modalidad semipresencial en el 2022.

Para ello, realizamos una investigación directa de la percepción de sus colaboradores. Utilizamos el instrumento de recolección de datos mixto, empleando como herramientas una combinación de enfoques tanto cualitativo como cuantitativo, el cual tiene como diseño de investigación no experimental. Este último se caracteriza por observar el problema y analizar los resultados.

Además, durante este estudio utilizamos una muestra de 40 miembros del área de redacción de La República con el fin de evaluar la importancia de la comunicación interna y de qué manera afectó al regresar a la semipresencialidad, con el objetivo de crear un plan que permita mejorar la comunicación y el ambiente laboral dentro de la organización.

Acorde a los resultados obtenidos, se concluye que los colaboradores del diario La República consideran que la semipresencialidad tiene una gran influencia en el rendimiento dentro del área de redacción web por lo que es necesario desarrollar un plan de mejora para promover la comunicación organizacional.

Palabras claves: Semipresencialidad, comunicación organizacional, plan de mejora, ambiente laboral.

ABSTRACT

The main objective of this research is to develop a plan to improve the internal organizational communication of the web writing area of the newspaper La República during the blended mode in 2022.

For this, we carry out a direct investigation of the perception of its collaborators. We use the mixed data collection instrument, working as tools a combination of both qualitative and quantitative approaches, which has a non-experimental research design. The latter is characterized by observing the problem and analyzing the results.

In addition, during this we used a sample of 40 members of the editorial area of La República in order to evaluate the importance of internal communication and how it affected the return to semi-presence, with the aim of creating a plan that allows improving the communication and work environment within the organization.

According to the results obtained, it is concluded that the collaborators of the newspaper La República do consider that blended learning has a great influence on performance within the area of web writing, so it is necessary to develop an improvement plan to promote organizational communication.

Keywords: Blended learning, organizational communication, improvement plan, work environment.

INTRODUCCIÓN

La comunicación interna es el conjunto de estrategias empleadas por una organización para la formación y mantenimiento de las buenas relaciones entre sus trabajadores. Mediante diferentes canales se busca mantenerlos informados, integrados y motivados. Por ejemplo, reuniones periódicas para escuchar peticiones y propuestas de los empleados.

La comunicación interna, además, se caracteriza por mantener un buen clima laboral, solucionar los conflictos, así como lograr los objetivos trazados y aumentar la productividad de una empresa.

Es por ello que en la presente investigación trataremos sobre la comunicación organizacional interna y sobre su influencia en el desempeño de los redactores del área web del diario La República durante el periodo de semipresencialidad en el 2022.

El medio de comunicación seleccionado cuenta con más de 750 trabajadores, de los cuales 150 forman parte del área web. Una cifra que equivale al 20% del total de empleados.

La importancia de realizar este trabajo de investigación es justamente establecer una interacción verbal efectiva y otras estrategias que generen satisfacción y confianza entre el público interno de esta organización. Considerando que el plan de comunicación interna influye en el buen desempeño de los trabajadores de cualquier empresa, elaboraremos un proyecto tomando en cuenta una serie de acciones a favor del empleado, la asistencia semipresencial de ellos y otros factores.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Tema de la Investigación

Plan de mejora de la comunicación interna organizacional para el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.

2. Planteamiento del Problema

La pandemia por el Covid-19 representó para el mundo un cambio de mentalidad y de estilo de vida, entre ellos los relacionados con la modalidad de trabajo. La inmovilización social dictada en diferentes países, entre ellos Perú, abrió paso al empleo remoto y el uso de tecnologías. Si bien este modo de laborar no era nuevo, nunca antes se había aplicado de manera masiva tomando por sorpresa a las empresas. Las organizaciones no contaban con las estrategias de comunicación adecuadas para dirigir al personal fuera de las oficinas.

Según Cortés en *“Retos de la implementación del teletrabajo en el sector público peruano”* (2017, p. 1), en el Perú, el teletrabajo está vigente gracias a la Ley N° 30036 y su reglamento el Decreto Supremo N° 017-2015-TR. No obstante, esta no se cumple por la falta de digitalización en las entidades, sobre todo en las públicas.

De acuerdo con el Instituto Peruano de Economía, en su boletín *“¿Trabajo remoto o teletrabajo?”* (2020, párr. 2), seis años después de la aprobación de esta ley (2019), sólo 2.000 trabajadores brindaban servicio de manera remota, representando el 0.01% de la fuerza laboral. En tanto, en el

ranking del Banco Mundial, Perú es el segundo país después de México donde los trabajadores tienen más dificultades para esta modalidad de empleo.

En el diario La República, fundado el 16 de noviembre de 1981, la modalidad de trabajo cambió tras la aparición del virus SARS-Cov2. Su personal dividido en las áreas de impreso, fotografía, video reporteros web tuvieron que adaptarse a los nuevos cambios.

En el caso de la web, desde el 15 de marzo de 2020, luego del anuncio que decretaba el estado de emergencia, cada redactor asistió un día a la semana de manera presencial a la sede del periódico, ubicada en Jr. Camaná 320 - Centro de Lima.

No obstante, esta modalidad cambió radicalmente tras el decreto de inmovilización social obligatoria establecido por el Gobierno. De esta manera, a partir del 19 de marzo del 2020 inició el trabajo remoto.

La falta de conectividad estable y la ausencia de comunicación directa con los jefes encargados fueron uno de los principales retos que tuvo el diario La República durante la pandemia. En esta época se intentó realizar salas meet para coordinar directamente las alertas de noticias. Además, se tenían reuniones semanales o mensuales para la coordinación de los temas a tratar. Si bien varias de estas estrategias fueron buenas, no se logró tener el recibimiento esperado.

Asimismo, las charlas o diferentes estrategias de comunicación interna de la empresa hacia sus trabajadores también se vieron afectadas. Las charlas

virtuales contaban con poca presencia y cada vez había menos interacción entre los comunicados enviados vía correo electrónico.

Tras dos años de haberse iniciado la emergencia sanitaria, los trabajadores de la web han retornado a la semipresencialidad, acudiendo a las oficinas tres veces a la semana. De esta manera, han iniciado un proceso de adaptación que implica entre muchos de los objetivos, mejorar la comunicación interna. Lo que anteriormente se realizaba vía telefónica, zoom o diferentes plataformas; ahora será de manera directa.

Cabe resaltar que la comunicación interna es utilizada para fomentar el equilibrio emocional en los empleados por medio de la motivación, el compañerismo, la solidaridad y el compromiso.

Según Piedra-Mayorga, Granillo Macías, González Romero, Rodríguez-Moreno y Vázquez - Alamilla, en *“La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones”* (2022, p. 25), la comunicación interna persigue organizar y mejorar el intercambio de información entre áreas, esto impide a los departamentos o gerencias operar aisladas del resto de la organización, además, fomenta un ambiente de trabajo informado en el que los trabajadores saben quién los dirige y cómo, y la gerencia pueda a su vez conectarse con su equipo y saber de quiénes se trata, cuáles son sus fortalezas, debilidades y aspiraciones.

En ese sentido, según Coral Bermúdez en su investigación, *“La comunicación interna en las organizaciones”* (2016, p.9) , la comunicación

interna tiene como objetivo dirigirse a los trabajadores de las organizaciones teniendo entre sus metas alcanzar un clima adecuado en el desarrollo tanto de las tareas individuales como conjuntas.

Ante esta situación, nuestro equipo de investigación ha decidido analizar las estrategias utilizadas durante este proceso de adecuación, para así mejorarlas. De este modo lograremos generar un sentido de pertenencia entre los redactores, así como alcanzar los objetivos en cuanto a métricas y vistas en la página web.

3. Planteamiento de la pregunta de la Investigación

¿De qué manera un plan de comunicación interna organizacional ayudará a mejorar los procesos de comunicación interna para el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencial en el año 2022?

4. Objetivos

4.1. Objetivo General

Proponer un plan de comunicación interna organizacional para el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.

4.2 Objetivos Específicos

- Analizar qué estrategias de comunicación interna organizacional utiliza el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.

- Establecer acciones que contribuyan con la mejora de la comunicación interna organizacional entre los trabajadores del área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.

5. Justificación de la Investigación

5.1. Justificación teórica

La comunicación interna es aquella interacción verbal o escrita que se tiene con aquel personal que pertenece a la empresa. De acuerdo con Héctor Charry en su investigación llamada: *“La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”* (2018, p. 2), esta comunicación debería ser horizontal e igualitaria, permitiendo así que los trabajadores de una organización puedan relacionarse entre sí de manera asertiva. Asimismo, recalca que esta comunicación interna debe contestar al mundo cambiante y competitivo en el que vivimos.

“La comunicación oficial debe ser siempre la primera en llegar a los trabajadores para minimizar el impacto de la comunicación informal y el rumor”. (p.26)

Bajo este concepto, consideramos a la comunicación interna de suma importancia ya que sin ella no sería posible coordinar los deberes de manera rápida y eficaz. Mucho menos, cumplir con los objetivos de la organización.

5.2. Justificación social

Para cumplir con una adecuada interacción se debe integrar a los empleados y poner en práctica la misión y visión de la entidad. Debido a la pandemia, esta comunicación interna atravesó cambios drásticos que afectaron a los trabajadores y el cumplimiento de los objetivos.

5.3. Justificación práctica

En ese sentido, y teniendo en cuenta que la eficiencia es crucial para una organización, nuestro objetivo es mejorar la comunicación interna en el área web del diario La República que por efectos de la pandemia se vio afectada. Entre los principales retos está, implementar estrategias que permitan aumentar la respuesta del personal, así como la interacción mediante medios tecnológicos.

6. Viabilidad de la Investigación

Según Castro-Martinez & Diaz Morilla (2020, p.1) en *“Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española”*, la gestión de la comunicación interna en las organizaciones ha experimentado un amplio desarrollo en los últimos años mediante el uso de diversas herramientas, muchas de ellas asociadas a los avances tecnológicos.

El concepto “comunicación interna organizacional” está tomando cada vez más fuerza y cada vez son más las empresas que se suman a aplicar mejoras dentro de sus equipos de trabajo, para de esta manera, lograr

construir un mejor ambiente dentro de la empresa y mejores relaciones entre colaboradores.

Para nuestro equipo es importante contar con las facilidades para obtener información. Es así que siendo uno de los integrantes de nuestro trabajadora de La República, el tener acceso directo a los colaboradores de dicho medio de comunicación es totalmente viable. Esto considerando, además, el uso de tecnologías.

7. Limitación de la Investigación

La pandemia del Covid-19 ocasionó un cambio drástico en el entorno laboral en las organizaciones del país. Dos años después de iniciarse esta emergencia sanitaria y con el avance de la vacunación, varias medidas restrictivas han sido anuladas, permitiendo así el 100% de aforo en diferentes establecimientos.

Con este anuncio, se ha dispuesto en algunos casos el retorno presencial, mientras que en otros - como en el caso de La República - la semipresencialidad. Este proceso ha sido bastante complicado debido a que existen muchos factores que deben tomarse en cuenta. Entre ellos están: la falta de organización y comunicación, la comodidad de los trabajadores al asistir al centro laboral, la permanencia de reuniones virtuales y otros.

Teniendo en cuenta este enunciado y la realidad anteriormente descrita en la presentación del problema, consideramos que una de las principales limitaciones que tiene nuestra investigación es reunir la información. Y es que al ser una modalidad semipresencial, es mucho más difícil obtener al

mismo tiempo la información requerida. Los redactores del área web del diario La República no asisten a diario, sino tres veces por semana.

Por otro lado, tenemos una limitación ya que nuestros datos serán, primordialmente, autoinformados; es decir basados en percepciones de individuos. Asimismo, nos servirá para tener mayor conocimiento ya que se espera tener una visión más acertada basado en la experiencia dentro de un área, el cual permitirá analizar en qué nivel de comunicación y comodidad se encuentran.

A pesar de las limitaciones anteriormente mencionadas, buscaremos obtener la mayor cantidad de información posible a través de herramientas como encuestas y entrevistas al personal de La República, tanto de manera presencial como virtual. Asimismo, la tecnología actual nos permite encontrar y mantener buenas fuentes y formas de comunicación, lo cual nos ayudará mucho a desarrollar la investigación y obtener mejores resultados.

II. Marco Teórico

8. Antecedentes de la Investigación

8.1 Antecedentes Internacionales:

Para la investigación que se está realizando es fundamental conocer acerca de los aspectos más importantes como lo es la comunicación interna. Según Yeomans, L and FitzPatrick, L (2017), en su tesis *'Internal Communication. In: Exploring Public Relations'*, la comunicación interna se ha desarrollado como una especialidad creciente dentro de los campos más amplios tanto como de la comunicación estratégica, la comunicación corporativa y las

relaciones públicas estratégicas. Así como las relaciones públicas se han desarrollado mucho más allá de la transmisión unidireccional de los mensajes, también lo ha hecho la comunicación interna. Esta ha desarrollado un interés en mantener “conversaciones internas” a través de proponer que los empleados discutan sobre los temas más importantes junto con los miembros de la “alta dirección”.

Para los autores, la comunicación interna no es solo aplicable para las grandes empresas que necesitan comunicarse con miles de empleados.

"Las empresas pequeñas o los negocios familiares también se benefician de esta a través de la información compartida o las recomendaciones, las cuales ayudan a que el negocio mejore. La comunicación interna es vital en cualquier organización de cualquier tamaño o sector." (p.3)

En este párrafo, los autores señalan que la retroalimentación entre integrantes de un grupo laboral permite beneficios empresariales, entre ellos económicos y de bienestar emocional.

Otro aspecto importante para la investigación es lo que proponen los autores Ivashova, V., Nadtochiy, Y., Anaev, M., Kazantseva, N., & Rozanova, E. (2021) en su trabajo denominado '*Intra-organizational communications as a factor of staff satisfaction with sustainable development work*' acerca del proceso de la comunicación interna en las organizaciones, la cual tiene un efecto altamente beneficioso en el aspecto social. Asimismo, los investigadores plantean que la comunicación intra-organizacional está experimentando cambios significativos.

"Actualmente se ve un incremento en la cantidad de información y la transformación de distintas fases del proceso a un ambiente virtual."(p. 2-3)

Como resultado, se puede inferir que la comunicación interna es uno de los factores sociales más importantes dentro de las empresas. Esta se va transformando y mejorando conforme pasan los años y nuevas técnicas y medios empiezan a aparecer.

Asimismo, la investigación realizada por los autores Marín Dueñas, P.P. y Gomez Carmona, D. (2022) "*La Comunicación Empresarial en tiempos de Covid*", muestra la reciente situación mundial respecto a la emergencia sanitaria y la comunicación empresarial. El proyecto tuvo como objetivo conocer el ambiente comunicacional en las empresas de España y mejorar la gestión de comunicación interna para superar la crisis económica en tiempos de pandemia. Dentro de la investigación consideran a la comunicación como un factor principal para permanecer dentro del mercado y la proliferación de diferentes medios que genera más posibilidades de atraer clientes, así como también hace una actividad más compleja al momento de tener una gestión interna, ya que en la nueva era digital se necesitará un nuevo replanteamiento estratégico para la gestión en la organización. En cuanto a la metodología, basada en la investigación que se desarrolló hicieron encuesta a través de un cuestionario de preguntas de manera online, la cual se tomó en consideración a personas adultas que hayan laborado por un largo tiempo dentro de su trabajo. En base a los resultados obtenidos con respecto a la metodología elegida se puede

apreciar que muchos de los encuestados son dirigidos al sector comercio conformado por microempresas destacando a la comunicación en la organización como algo fundamental a la hora de su labor.

En tanto, Montalvo (2020, p. 12) en su tesis *“Teletrabajo: modalidad en expansión. Enfoques jurídicos”*, 121-133, el artículo científico se encargó de estudiar en cómo se lleva a cabo el trabajo remoto ante el problema global de salud que estamos viviendo, empleando un análisis descriptivo en empresas de México, llevando a la conclusión que dificulta la comunicación organizacional ya que la gran mayor parte de los ciudadanos no han practicado este método fuera de lo tradicional, dificultando la comunicación organizacional, la poca comunicación entre el jefe y trabajador es pobre por los problemas de medio o disposición de los colaboradores yéndose de las manos de su superior, mostrando una eminente relación entre ambas variables.

8.2 Antecedentes Nacionales:

En nuestro país también se ha estudiado la influencia de la comunicación interna en el desempeño laboral de las organizaciones, sobre todo en la virtualidad. De acuerdo con Reque Angie (2020), en su tesis *‘El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura’*, las tecnologías son fundamentales para esta modalidad laboral debido a que permiten una interacción rápida y una solución para la falta de presencialidad.

Su investigación, que tiene como objetivo determinar las limitaciones que se presentan por el Trabajo Remoto y las condiciones laborales en las Entidades públicas del Perú, señala que uno de los grandes inconvenientes con emplear el trabajo remoto es el desconocimiento de las herramientas tecnológicas por parte de los trabajadores de las organizaciones. Asimismo, alerta sobre la carencia de transparencia en la ejecución de las actividades que realiza cada área, ya sea por función o celeridad.

De igual manera, encontramos la investigación realizada por Miyamoto J. (2021) '*Trabajo Remoto y Comunicación Organizacional en una Asociación Civil del Valle de Chicama, La Libertad*'. El objetivo de dicho proyecto fue determinar entre dos temas importantes sobre la comunicación organizacional y el trabajo remoto, tomando como referencia que existe una relación entre esos dos factores. La metodología que eligió para esta investigación es la técnica encuestas dirigiéndose a una población de 70 trabajadores, de los cuales solo se decidió tomar como muestra en su investigación a 60 encuestados. Como resultados, se puede analizar que es muy influyente la relación entre el trabajo remoto y la comunicación organizacional, de modo que estas dos dimensiones se puede afirmar de forma positiva que es importante la comunicación interna en una organización en valores numéricos se obtuvo una estimación de 0.5.

El autor Morocco A. (2020) en su tesis '*La comunicación Organizacional y su Relación con el Estilo de Manejo de Conflicto de los Colaboradores de la*

Empresa Agrícola Safco Perú S.A. tuvo como finalidad determinar cuál es la relación de la comunicación organizacional entre el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la misma empresa. Utilizó una metodología de investigación cuantitativa con un nivel de investigación descriptiva correlacional dirigiendo a toda una población de 520 usuarios, de las cuales solo eligieron como parte de la muestra a 217 personas utilizando la técnica de encuestas para la recopilación de datos. Basado en este tipo de diseño y técnicas de investigación, el cual concluye con la existencia de una relación considerable entre ambas variables logrando reconocer un vínculo fuerte que permite tener un resultado numérico de 0,633, la cual tiene como representación de una comunicación significativamente alta, quiere decir, los colaboradores tienen la capacidad de poder manejar conflictos de manera más práctica.

8.3 Antecedentes Locales

En el medio local (Lima metropolitana), Ramos, Flor (2022) habla sobre la modalidad virtual en su tesis *'Trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en una entidad pública de Lima'*. En dicha investigación que tiene como objetivo conocer la relación del trabajo remoto y productividad de los servidores públicos, explica que la virtualidad “ha permitido que las empresas continúen con las actividades, pero sin una adecuada adaptación y gestión, se podría ver afectada la productividad de los colaboradores” (página 27).

De este modo, el autor señala que una de las afectaciones principales durante la pandemia fue paralizar las labores y acoplarse a la virtualidad. No obstante, esta modalidad terminó convirtiéndose en una gran opción para que las empresas no se paralicen.

En el estudio se aplicó dos cuestionarios estructurados tipo escala de Likert, concluyendo que existe una correlación positiva considerable entre la virtualidad y la productividad. No obstante, sólo el 28.4% de los 74 trabajadores encuestados mencionaron que el trabajo remoto es eficiente.

Por otro lado, Ramos precisa que *“la identificación del servidor público con su área de trabajo y con la entidad, genera que estos propongan ideas para mejorar y realizar sus actividades de forma eficaz, eficiente y efectiva, incrementándose de esta forma la productividad”* (Página 35).

En ese sentido, los autores señalan que los trabajadores se mostrarán mucho más comprometidos con la organización, cuando ésta les brinde mayor confianza para la solución de problemas internos.

Finalmente, Mayorga Elizabeth (2016), en su tesis *‘Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central 2016’*, indica que la comunicación interna es base para la vida de las organizaciones. Ante ello, resalta la importancia de cuidar y gestionar adecuadamente esta interacción entre jefes y trabajadores.

“Gran parte de los problemas en las organizaciones están directamente relacionados con una mala o no planificada comunicación interna” (Página 17). De este modo, comenta que no atender a tiempo los problemas, ya sea

por falta de organización, desconocimiento u otro factor traerá consigo consecuencias graves como: desorientación en el personal, dificultades en la circulación de información y desmotivación. En ese sentido, recomienda que es un tema poco conocido pero que se debe tomar en cuenta.

III. Metodología

9.1. Formulación de Hipótesis

9.1.1. Hipótesis General

- El plan de comunicación interna organizacional influye en el buen desempeño de los trabajadores de la redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.

9.1.2. Hipótesis Específica

- Las estrategias y acciones de comunicación interna organizacional utilizadas en el área de redacción web del diario La República sirven para mejorar el desempeño de los trabajadores.
- La semipresencialidad será de utilidad para mejorar la comunicación interna organizacional entre los trabajadores del área de redacción web del diario La República.

9.2. Variables

La variable dependiente seleccionada en nuestro proyecto de investigación es la semipresencialidad, término que es definido por el Ministerio de

Producción (2020, p. 3) como la prestación de servicios subordinada que demanda en parte asistencia al centro de trabajo, conforme a las actividades asignadas por el jefe inmediato, relacionadas a la misión del puesto, y en parte trabajo remoto puesto que la naturaleza de las actividades lo permite.

En tanto, la variable independiente es la comunicación interna, definida por Abendaño, M., & Sánchez, L. (2020, p. 48-49) como la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al colaborador. En este se menciona que escuchar a los stakeholders internos de una organización es importante para saber qué piensan y cuáles son sus necesidades laborales y hasta personales; pues de este modo mostraría más eficiencia.

Si bien existen varios mecanismos para llegar a los trabajadores y mantenerlos informados de las diferentes situaciones que suceden dentro de la empresa, no se podrá cumplir con el objetivo si es que no existe un diálogo constante por parte de los directivos.

Con esta información brindada por los autores, se puede inferir que la comunicación interna es esencial en todas las empresas, ya que conocer las opiniones y pensamientos de los colaboradores, les permitirá crear un mejor ambiente laboral y una relación más cercana entre las áreas de esta.

9.3. Diseño de la Investigación

9.3.1. Tipo de Investigación

El siguiente trabajo de investigación es de tipo cualitativo ya que tratamos de ser equilibrados en las opiniones de las personas que están dentro de nuestro marco de investigación. En esa línea, todas las perspectivas son válidas y son importantes para rescatar puntos que puedan ayudar o beneficiar en el futuro. Este tipo de investigación se caracteriza por ser inductiva debido a que se aprecian a las personas, escenario o grupos como un todo. Según Taylor y Bogdan (2017, p. 6-7) consideran la investigación cualitativa como “aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

9.3.2. Nivel de Investigación

Para nuestro proyecto utilizaremos el nivel de investigación aplicada, ya que identificamos un problema para buscar una solución. Este nivel es calificado por Ñaupas H.M. (2018) como al mejoramiento, perfeccionar el funcionamiento de los sistemas, procedimientos, normas, entre otros. No se presta a la calificación de verdadero, falso o probable, sino a la de eficiente, deficiente, ineficiente, eficaz o ineficaz.

9.3.3. Diseño de la Investigación

Nuestro diseño de investigación es no experimental, ya que solo observamos el tipo de problema y lo analizamos. Este tipo de diseño es definido por Risco A (2021) que no existe manipulación de las variables por parte del investigador, se da conforme a lo que se ve sin opinión alguna. Se dividen principalmente en dos tipos: Transversal (se miden las características de uno o más grupos de unidades en un momento específico, sin evaluar la evolución de esas unidades) y Longitudinal (Se compara los valores de las variables en diferentes ocasiones ya sea futuro y presente o presente y pasado)

9. Ejes Teóricos

En un análisis según la declaración de Cáceres (2016) “Planificar la comunicación interna es mucho más que diseñar medios internos: es apoyar la estrategia organizacional, logrando la comprensión de las directrices centrales en todos los colaboradores, de manera sencilla e integradora”, de acuerdo a lo indicado por el autor, un aporte clave es que, para comunicarse de manera efectiva, siempre debe haber un planeamiento, una mala gestión de esta puede perjudicar la imagen de la empresa y de los trabajadores. Hay que considerar que lo que se viva dentro de la organización es lo que finalmente se reflejará fuera. Esta definición permite entender que el eje principal es el colaborador en la comunicación, cada trabajador tiene su percepción de la compañía de las cuales serán de suma importancia en la empresa. Para conocer mejor de sus alcances, se debe entender la

importancia del colaborador con la empresa y que tan identificados se sienten con ellas, ya que ellos son determinantes en el crecimiento o no de una organización.

Siguiendo a Villafañe (2017) y entendiendo que la comunicación interna apoya estructuralmente el proyecto de la empresa, se comprende dichos objetivos: se debe incluir al personal para el control de la información de la organización y la armonía que tienen entre ellos y en sus acciones para el pensamiento organizacional; el cambio de actitudes que está ligado a la transformación; y en caso de errores, un análisis de cada uno y mejoramiento de la productividad, para demostrar que tan bien conoce el trabajador con los objetivos de la empresa.

10. Instrumentos de recolección de datos

El tipo de instrumento de recolección de datos que se utilizará para nuestra investigación es mixto, quiere decir, se combinará una perspectiva cualitativa y enfoque cuantitativo ya que nos permitirá obtener más información y así tener un panorama más amplio sobre la comunicación interna en el área de redacción web del diario La República. Según los autores Hernández M., Paredes F. (2018) este tipo representa un conjunto de procesos la cual consiste en recolectar información y analizar datos. Es decir, es una combinación entre el tipo cuantitativa y cualitativa, dando como resultado la evidencia de los datos números y textuales que sirve para comprender los problemas con el fin de conservar las estructuras centrándose en agregar

valor al estudio con los mayores recursos de conocimientos basado en los dos enfoques.

Para este tipo de instrumento utilizaremos el diseño concurrente, el cual consiste en otorgar la misma prioridad para ambas tipo de instrumento tanto cuantitativa y cualitativa que tiene como objetivo recopilar información al mismo tiempo con la perspectiva de cumplir ambas funciones de los tipos de instrumentos de análisis de los datos.

De esta manera, utilizaremos encuestas cuantitativas, así como entrevistas personales, las cuales permitirán conocer y analizar el entorno y el sentir de los trabajadores de la redacción web del diario La República.

IV. Análisis de los Resultados

11.1. Encuesta

(Ver Anexo)

11.2. Entrevista

(Ver Anexo)

11. Análisis de los resultados

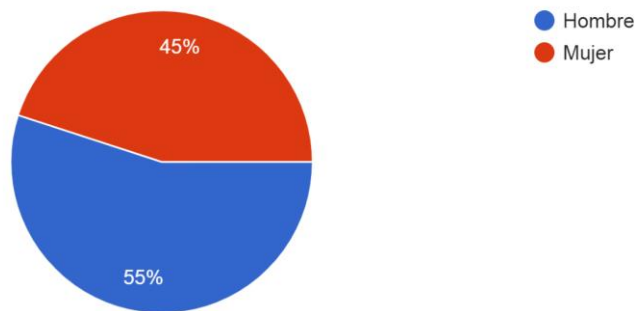
12.1. Análisis de la Encuesta

Para la siguiente investigación hemos encuestado a 40 redactores del área periodística web del diario La República. Ellos han respondido de la siguiente manera.

12.1.1 Tabla 1

A la pregunta ¿De qué género son?, el 45% (18) del total de encuestados son mujeres, mientras que el 55% (22) restante son hombres.

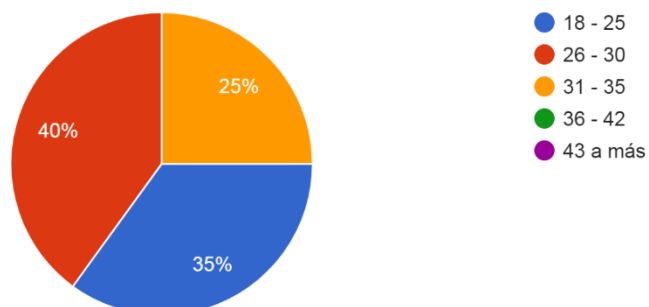
1. Género
40 respuestas



12.1.2 Tabla 2

La mayoría de encuestados tienen entre 26 a 30 años de edad (40%), seguidos de las categorías: 18 a 25 años con un 35% y 31 a 35 años con un 25%.

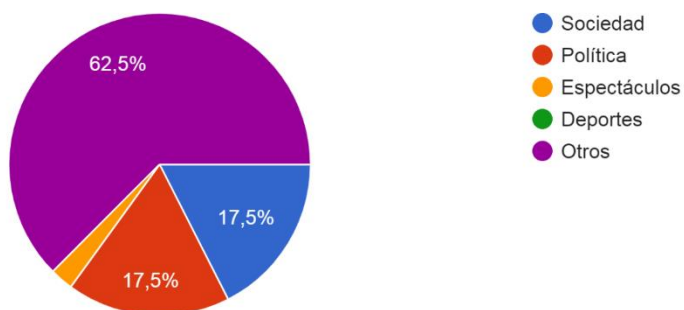
2. Edad
40 respuestas



12.1.3 Tabla 3

Del total de encuestados, 25 redactores que equivalen a un 62,5% son de otras secciones diferentes a las mencionadas en la encuesta. Entre ellas están: Mundo o Internacionales, Cines y Series, Tendencia, Tecnología, Corrección y Redes Sociales. En tanto, el 17,5% son de la sección Sociedad. El otro 17,5% son de Política y el 2,5% es de Espectáculos.

3. Sección
40 respuestas

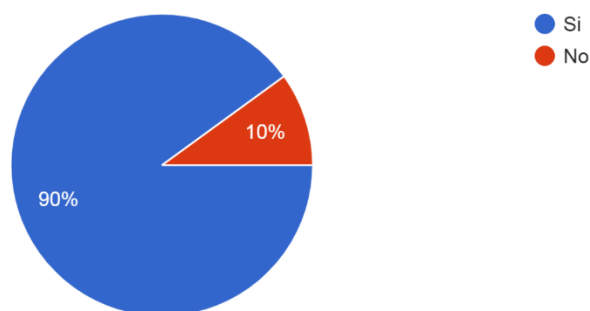


12.1.4 Tabla 4

Ante la pregunta ¿Conoces qué es la comunicación interna organizacional?, el 90% (36) asegura conocer qué es la comunicación interna organizacional. En tanto, sólo el 10% (4) afirma que desconoce el concepto de este término.

4. ¿Conoces qué es la comunicación interna organizacional?

40 respuestas

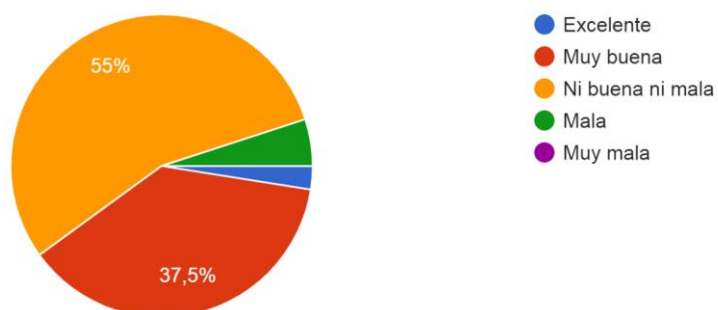


12.1.5 Tabla 5

La mayoría de encuestados, equivalente al 55%, considera que la comunicación interna organizacional en el diario La República no es buena ni mala. Por otro lado, el 5% de redactores considera que la comunicación si es mala. En tanto, el 37,5% piensa que la comunicación es muy buena y el otro 2,5% considera que es excelente.

5. ¿Cómo consideras que se viene dando la comunicación interna en el área de redacción web?

40 respuestas



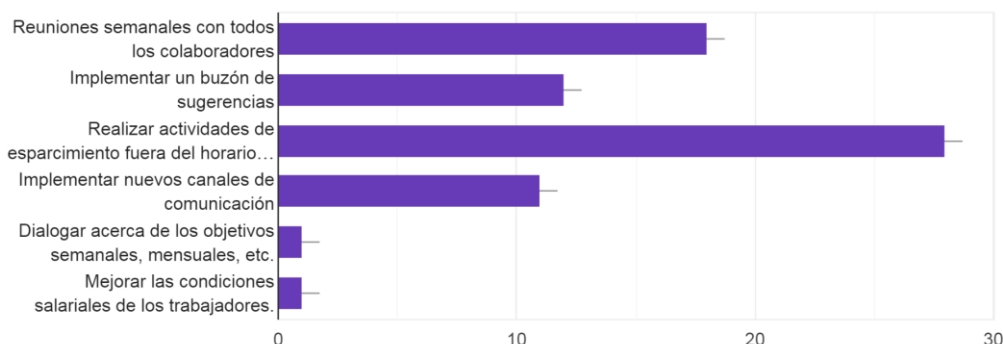
12.1.6 Tabla 6

Ante la pregunta de qué manera se podría mejorar la comunicación interna, el 70% de los redactores piensa que se tendrían mejores resultados si es que se realizan actividades de esparcimiento fuera del horario laboral. El otro gran porcentaje, equivalente al 45%, cree que las reuniones semanales con todos los colaboradores tendrían un efecto positivo en la comunicación interna organizacional.

Asimismo, habilitar un buzón de sugerencias obtuvo un 30% de aceptación. En tanto; las opciones como implementar nuevos canales de comunicación, dialogar acerca de los objetivos semanales y mensuales, así como mejorar las condiciones salariales de los trabajadores obtuvieron menos de este último porcentaje.

6. ¿Qué estrategias crees que se deberían implementar para mejorar la comunicación interna del área de redacción web?

40 respuestas



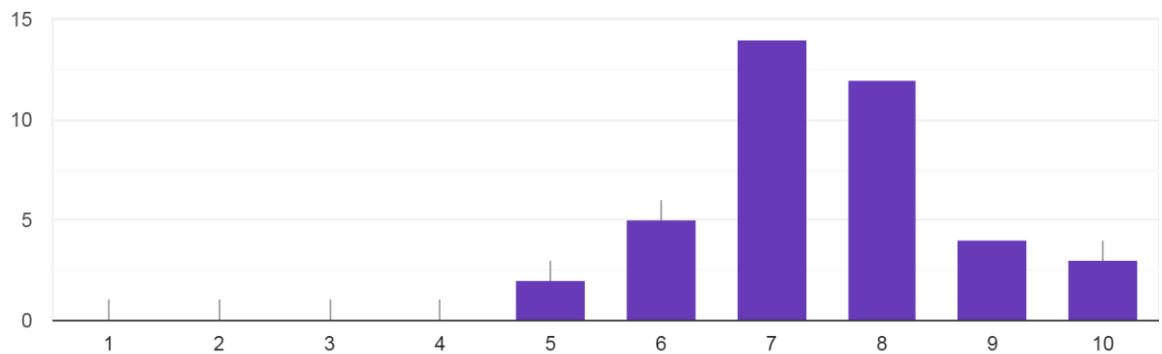
12.1.7 Tabla 7

En una escala del 1 al 10, siendo 10 muy bueno y 1 muy malo, el 35% de redactores encuestados considera que el ambiente laboral en el área de redacción web del diario La República equivale a la escala 7. A este grupo le sigue la escala 8 con un

30%, la 5 con un 12,5% y la 9 con un 10%. En tanto, un 7,5% ubica el ambiente laboral en la máxima escala, mientras que un 5% lo ubica en la escala 5, siendo la más baja que ha sido seleccionada.

7. Del 1 al 10 ¿Qué tan bueno consideras que es el ambiente laboral en el área de redacción web?
(Siendo 10 muy bueno y 1 muy malo)

40 respuestas

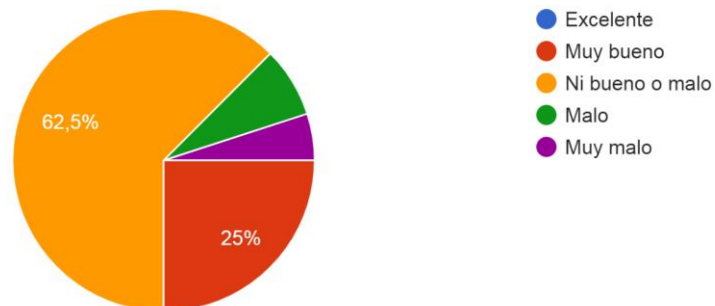


12.1.8 Tabla 8

Un 62,5% de los redactores siente que el retorno a la semipresencial no ha sido ni bueno ni malo, mientras que un 25% considera que ha sido muy bueno. Sin embargo, el 7,5% piensa que fue malo, mientras que el otro 5% restante siente que ha sido muy malo.

8. ¿Cómo consideras que ha sido el retorno a la semipresencialidad?

40 respuestas

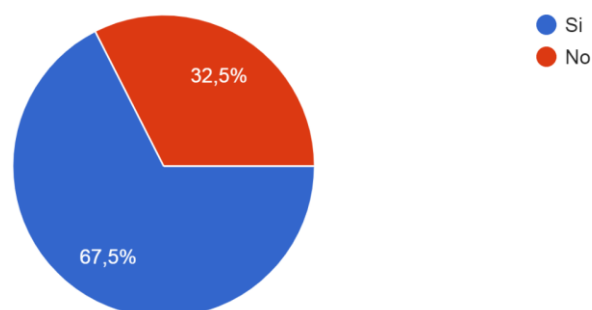


12.1.9 Tabla 9

Ante la pregunta si es que el retorno semipresencial ha influido en la comunicación interna del área de redacción web de La República, el 67,5% cree que sí, mientras que el 32,5% piensa que no.

9. ¿Consideras que el retorno a la semipresencialidad ha influido en la comunicación interna del área de redacción web?

40 respuestas

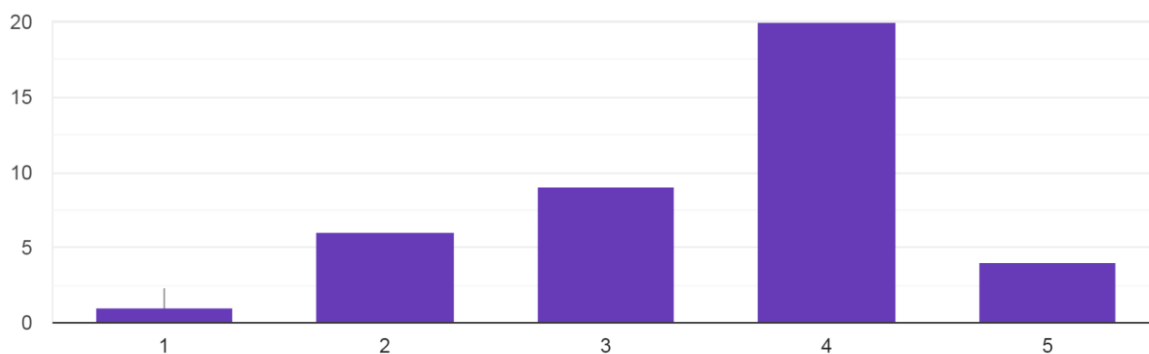


12.1.10 Tabla 10

Considerando una escala del 1 al 5, siendo 1 muy poco y 5 muy bueno, el 50% categoriza en el número 4 a la manera en que ha influido el retorno a la semipresencialidad en el rendimiento del área de redacción web. Sin embargo, un 2,5% sí piensa que ha influido muy poco en el trabajo diario.

10. ¿De qué manera ha influido el retorno a la semipresencialidad con el rendimiento en el área de redacción web?

40 respuestas



12.2 Análisis de entrevista

12.2.1 Tabla 1

Nombre: Wilmer Erick Crespo

Cargo: Editor Web del diario La República.

Experiencia: 7 años de experiencia laboral.

Grado obtenido: Licenciado en Periodismo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Edad: 33 años.

Categoría	Citas textuales	Observación
Semipresencialidad	“Los redactores están asistiendo tres veces a la semana. Hay algunos que por la misma demanda de trabajo asisten menos (...) Tenemos para bastante tiempo en la modalidad semipresencial debido al tema de espacio y que se cumpla con el distanciamiento”	Para el editor web del diario La República, la semipresencialidad es una modalidad de trabajo que les viene dando resultados y que podrían mantener durante un largo tiempo gracias a las facilidades tecnológicas. No obstante, se prioriza la asistencia de los redactores, dependiendo de los eventos que se agenden.

<p>Comunicación interna</p>	<p>“En algunas ocasiones quizás el mensaje no llegue a todos, pese al esfuerzo que hacen los coordinadores. Por este motivo, tenemos que repasar la indicación en el grupo general de todos, sobre todo si hay algo que corregir de inmediato (...) Darles esa confianza de que ellos también pueden hacer sus observaciones y también obviamente eso influye – a gran escala – en el ambiente laboral.</p>	<p>La comunicación interna es fundamental para la organización y su funcionamiento. En ese sentido, Crespo considera que se debe mantener constante interacción entre los jefes y los redactores. Esta comunicación debe ser horizontal y no jerárquica a fin de que los trabajadores se sientan en confianza de opinar.</p>
<p>Canales de comunicación</p>	<p>“Cuando están de turno (dentro de la redacción), la comunicación se da en persona, pero también mediante Slack (herramienta digital de interacción laboral). Cuando los redactores no están de turno y se tiene que enviar un mensaje muy urgente o muy importante se utiliza el WhatsApp. (...) Generalmente yo (Wilmer Crespo-</p>	<p>El editor web es consciente de que al tener a solo cierta cantidad de redactores se deben emplear estrategias comunicativas mediante diferentes canales de comunicación. Para ello utilizan Slack, WhatsApp y reuniones mediante meet. Mediante estas plataformas envían mensajes generales que posteriormente</p>

	<p>Coordinador General de la web de La República). En otros casos, son los coordinadores de sección”</p>	<p>potencian o mejoran el trabajo interno.</p>
<p>Reuniones</p>	<p>“Las reuniones también son semipresenciales y por secciones. Asisten en persona quienes están en turno y los otros entran mediante zoom o meet”</p>	<p>Estas reuniones son fundamentales para establecer estrategias de trabajo y lograr los objetivos. A pesar de la semipresencialidad, todos los equipos se juntan gracias a la virtualidad.</p>

Estrategias	<p>“Hay una comunicación bastante asertiva. Cuando hay que corregir algo se les hace la explicación de forma detallada para que puedan tomarlo a bien, porque a veces hay que hacer alguna crítica y si no lo dices de una manera adecuada, la otra parte puede tomarlo de una forma equivocada. Tratamos de que los comentarios que se hacen sean de la forma más asertiva posible”</p>	<p>La comunicación asertiva es la principal estrategia en el área web del diario La República, así lo indica Wilmer Crespo. Mediante ella se busca que el trabajador se sienta cómodo y en confianza para dar su punto de vista, así como para establecer un adecuado clima laboral, sin malos entendidos ni molestias por sugerencias en el aspecto laboral.</p>
-------------	--	---

12. Diagnóstico

La información recopilada, tanto en las encuestas aplicadas como en la entrevista realizada, nos ha permitido analizar la situación de los más de cien redactores digitales, contribuyendo de este modo a la elaboración de un plan de trabajo que contribuya a lograr los objetivos propuestos anteriormente.

Desde una visión general se puede determinar que la semipresencialidad ha logrado un cambio positivo en los trabajadores de la redacción web del diario La República, ya que ayuda a tener una comunicación más directa y eficaz.

Una de las interrogantes que mayor información nos ha brindado fue qué estrategias crees que se deberían implementar para mejorar la comunicación interna del área de redacción web. La respuesta con mayor alcance fue realizar actividades de esparcimiento fuera del horario laboral, lo que nos indica que para los colaboradores es vital forjar mejores vínculos y relacionarse de manera personal o cercana entre ellos, ya que las actividades extralaborales contribuyen al beneficio del clima laboral. También se pudo inferir que esta estrategia no se realiza actualmente en dicho centro laboral.

Asimismo, otros de los resultados obtenidos con mayor relevancia fueron cómo consideras que es la comunicación interna en el área de redacción web de La República. La gran mayoría de encuestados opinó que tenía una connotación negativa.

Considerando este último punto y sabiendo que no se llevan a cabo actividades extralaborales, consideramos necesario implementar un plan de

trabajo con estrategias específicas que permitan mejorar la comunicación interna organizacional de la redacción web del diario La República.

V. Plan de Acción

13. Plan de trabajo

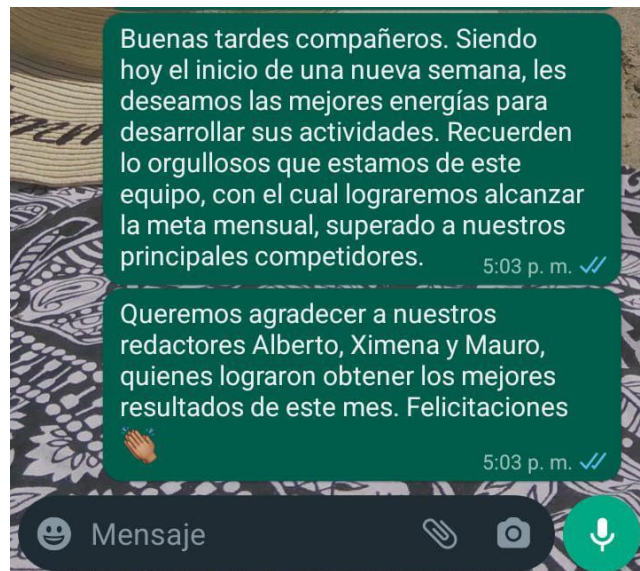
		Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Actividades extralaborales como	Campeonatos deportivos en fechas importantes	25 julio			29 octubre		30 diciembre
	Reuniones de cumpleaños mensuales	Fechas de cumpleaños					
	Celebración del aniversario				01 octubre	16 noviembre	
	Ejercicios de conocimiento al compañero	15 julio	26 agosto	23 septiembre	7 octubre	18 noviembre	23 diciembre
Implementar mensajes o estrategias comunicativas	Enviar mensajes asertivos o motivadores						
	Potenciar los talleres de salud mental y control del estrés	01 julio	01 agosto	01 septiembre	01 octubre	01 noviembre	01 diciembre
Beneficios	Ofrecer cupones o descuentos	20 julio	20 agosto	15 septiembre	20 octubre	15 noviembre	15 diciembre

14.1. Propuestas tentativas:

- a. Realizar actividades extralaborales como
 - Campeonatos deportivos en fechas importantes: Día del Trabajo/ Aniversario/ Inicios o fines de Año.
 - Reuniones de cumpleaños mensuales donde se pueda celebrar todos los onomásticos del mes. Estos agasajos se realizarán en horarios donde no existan eventos importantes y durarán breves minutos, pues al ser un periódico digital no existirá un horario que cumpla todas las expectativas.

- Celebración del aniversario. Si bien esta propuesta no es nueva y se ha realizado anteriormente, debido a la pandemia no se ha disfrutado desde hace más de dos años. Es por ello, que consideramos que se realice una reunión de integración para esta fecha.
 - Ejercicios de conocimiento al compañero. Esta estrategia consiste en que cada redactor tendrá cinco papeles donde pondrá sus gustos o hobbies. Todos aquellos que tengan mayor parecido se juntarán en grupos y podrán hablar de ese tema por unos 5 o 10 minutos. Esto fortalecerá la confianza entre aquellos que no se conocen aumentando así un mejor clima laboral. Esta estrategia se podría realizar de manera mensual o considerando el ingreso de nuevos integrantes a la redacción. Además, se puede hacer por pisos para no afectar la producción.
- b. Implementar mensajes o estrategias comunicativas más cercanas al redactor
- Mediante el grupo de WhatsApp enviar mensajes asertivos o que motiven al redactor. En esta estrategia nos centraremos en resaltar las cualidades del redactor y no solo en dar avisos o incluso llamadas de atención.

Ejemplo:



- Potenciar los talleres de salud mental y control del estrés ejecutandolo de manera presencial para convertir una asistencia más humana permitiendo al empleado más cercanía.
- c. Beneficios
- Ofrecer cupones o descuentos con un monto que les permita realizar compras en diferentes centros comerciales. Si bien esta medida era anteriormente ejecutada, consideramos que se ha visto perdida por la pandemia. Nuestra propuesta consiste en que retorne, pero de manera más potenciada.

VI. Conclusiones

15. Conclusiones

A partir de la presente investigación, se puede concluir que la comunicación interna organizacional es aquella comunicación dirigida al trabajador de una organización, siendo fundamental para generar un buen clima laboral y con ello el cumplimiento de los objetivos trazados dentro de las empresas. Para ello se realizó un análisis del área web del diario La República, la cual cuenta con 150 redactores que representan al 20% del total de trabajadores.

- A través del siguiente estudio se conoció que el área web del diario La República se utilizan canales como Slack, WhatsApp y reuniones por sección que permiten informar sobre posibles cambios, mejoras y otros detalles a favor del cumplimiento de los objetivos.
- Comprueba la relación entre la comunicación interna organizacional y la satisfacción de los trabajadores del área web del diario La República. Los 40 encuestados revelaron que si bien consideran que
- Del mismo modo, basado en las encuestas se puede comprobar que existe una relación entre la comunicación interna organizacional y semipresencialidad, basado a esto se estableció las estrategias propuestas, ya que esto permitirá crear un ambiente más confiable generando así la eficiencia en sus labores. Asimismo, esto generará más compromiso dentro del área web para así cumplir con los objetivos de la

investigación que es mejorar la comunicación en la semipresencialidad luego de haber estado trabajando en home office. Gracias a las estrategias de comunicación, se brindará un espacio en el cual dará más entretenimiento y motivación para los trabajadores brindando así más beneficios tanto para los trabajadores del área web como para la empresa.

VII. Recomendaciones

16. Recomendaciones

- A partir de los resultados y conclusiones obtenidos en la presente investigación, se recomienda empezar aplicar las estrategias dentro del área web con el fin de mejorar el ambiente en la semipresencialidad. Asimismo, es necesario medir la efectividad con una nueva encuesta luego de haber utilizado estas estrategias en un plazo de 2 meses para identificar si funcionaron correctamente, para así poder implementarlas en otras áreas que permitan mejorar dentro de la empresa La República.
- Ser más minuciosos o cautelosos en las áreas evaluadas para una mejora interna entre los trabajadores. Una charla personal con cada uno ayudaría a saber qué problemas pueden tener en la actualidad y cómo contrarrestarlo.

Presupuesto:

Campeonato deportivo en fechas específicas		Presupuesto
Actividades	Alquiler de campos de fútbol, vóley y básquet	S/320
	Alimentos y bebidas	S/400
	Música y ambientación	S/150
Reuniones de cumpleaños		Presupuesto
Actividades	Luces	S/85
	Parlantes	S/170
	Bocados y bebidas	S/200
Celebración de aniversario		Presupuesto
Actividades	Costo de entrada a resort, restaurante o centro de recreación	S/85 a S/100
	Contratación de presentador o animador	S/200
	Contratación de DJ	S/250
	Comidas a la carta	S/1500
Ejercicios de conocimiento al colega		Presupuesto
Actividades	NA	NA
Talleres de salud mental y control de estrés		Presupuesto
Actividades	Contratación de psicólogo o psicoterapeuta	S/300
Cupones de descuento en Centros comerciales		Presupuesto
Actividades	Vales de consumo	S/50 a S/80

17. Fuentes:

Abendaño, M., & Sánchez, L. (2020). *De la comunicación interna al diálogo organizacional*. En Puertas-Hidalgo, R., Abendaño, M. & Valdiviezo-Abad, C. (Eds.), (2020). *Comunicar: de la táctica a la estrategia*. Cuadernos Artesanos de Comunicación, (78), 47-60. La Laguna (Tenerife). [De la comunicación interna al diálogo organizacional](#).

Bermúdez Rus, C. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*. [La comunicación interna en las organizaciones. - Bermúdez Rus, C.](#)

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *Profesional De La información*, 29(3). [Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española](#)

Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuniacción*, 9(1), 25-34. [La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público](#).

Cortés, J. (2017) Retos de la implementación del teletrabajo en el sector público peruano. XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la

Reforma del Estado y de la Administración Pública. Madrid- España.
file:///C:/Users/Sistema/Downloads/cortecar%20servir.pdf

Instituto Peruano de Economía (2020). Boletín IPE: ¿Trabajo remoto o teletrabajo? [Boletín IPE: ¿Trabajo remoto o teletrabajo?](#)

Castro-Martínez, A., & Díaz-Morilla, P. (2020). Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19. *Revista de Comunicación y Salud*
[Gestión de la comunicación interna y externa en instituciones hospitalarias privadas en España durante la crisis del COVID-19.](#)

Ivashova, V., Nadtochiy, Y., Anaev, M., Kazantseva, N., & Rozanova, E. (2021). Intra-organizational communications as a factor of staff satisfaction with sustainable development work. In *E3S Web of Conferences*. 244, p. 11040. EDP Sciences.
[Intra-organizational communications as a factor of staff satisfaction with sustainable development work.](#)

Dueñas, P. P. M., & Carmona, D. G. (2022). La comunicación empresarial en tiempos de COVID. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27, e196-e196.
[La comunicación empresarial en tiempos de COVID | aDResearch ESIC International Journal of Communication Research](#)

Mayorga Rios, E. (2016). *Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].

[Diagnóstico de comunicación interna en el área administrativa y personal de oficina de la Asociación Peruana Central 2016.pdf \(upeu.edu.pe\)](#)

Ministerio de la Producción. (2020) (s.f.). *Medidas administrativas para la implementación del trabajo remoto y otras acciones en el organismo nacional de sanidad pesquera (sanipes) en el marco de la emergencia sanitaria por el coronavirus (COVID-19)*. Organismo Nacional de Sanidad Pesquera - SANIPES - Gobierno del Perú.

https://www.sanipes.gob.pe/documentos_sanipes/rsg/2020/ac3ee6c2593d11e511d4ecf1c0104230.pdf

Miyamoto Dávila, J. D. (2021). *Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama, La Libertad, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].

[Trabajo remoto y comunicación organizacional en una asociación civil del Valle de Chicama - Miyamoto Dávila.](#)

Morocco Pumahuanca, A. (2021). *La comunicación organizacional y su relación con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de*

la empresa Agrícola Safco Perú SA 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].

[La comunicación organizacional y su relación con el estilo de manejo de conflicto de los colaboradores de la empresa Agrícola Safco Perú 2020.pdf \(upeu.edu.pe\)](#)

Montalvo, J. (2020). Teletrabajo: modalidad en expansión. *Enfoques jurídicos*. (2), 121-133.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7531856>

Villalobos Tori, A. A. (2021). *Los retos de la comunicación interna y el relacionamiento con sus colaboradores durante la pandemia del covid-19 en el año 2020. Caso: Austral Group SAA*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].

[Los retos de la comunicación interna y el relacionamiento con sus colaboradores durante la pandemia del covid-19 en el año 2020 \(usil.edu.pe\)](#)

Caliva, M. (2020) *La Comunicación Interna en tiempos de crisis y pandemia*.

[Tesis de licenciatura, Universidad Siglo 21]. [La Comunicación Interna en tiempos de crisis y pandemia. - Caliva, M.](#)

Zapata, D. E. M., Montealegre, M. V. P., & Ayala, B. C. V. (2017). Comunicación Organizacional en torno al teletrabajo. *Revista Luciérnaga-Comunicación*, 9(18), 61-71.

[Comunicación organizacional en torno al teletrabajo - Dialnet \(unirioja.es\)](https://dialnet.unirioja.es)

Nicomedes. E. (2018). Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. Lima , Perú. (pp. 3) [Tipos de Investigación - Nicomedes, E.](#)

Flores E. (2021). Adiós 2021: Lecciones del año que nos dejó. Info Capital Humano. Perú. [Adiós 2021: Lecciones del año que nos dejó. Info Capital Humano.](#)

Piedra-Mayorga, V. M., Granillo Macias, R., González-Romero , R. E., Rodríguez-Moreno, R., & Vázquez-Alamilla, M. A. (2022). La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 9(17), 23-29.

[La comunicación organizacional: Un factor para elevar la productividad en las organizaciones.](#)

Quispe, E., Reaño, F., Gambetta, I., & Córdoba, S. (2021). *Implementación del teletrabajo: Actitudes y percepciones de líderes de empresas de*

Lima Metropolitana durante la etapa inicial de la pandemia COVID-19. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].

[Implementación del teletrabajo: Actitudes y percepciones de líderes de empresas de Lima Metropolitana durante la etapa inicial de la pandemia COVID-19](#)

Ramos, F (2022). *Trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en una entidad pública de Lima.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[Trabajo remoto y la productividad de los servidores públicos en una entidad pública de Lima - Ramos, F.](#)

Reque. A. (2020) *El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, Perú – 2020.* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo].

[El trabajo remoto y las condiciones laborales en las entidades públicas de Piura, Perú - Reque. A](#)

Risco. A (2021) *Clasificación de las investigaciones.* Universidad de Lima. Perú. (pp. 4) [Clasificación de las investigaciones - Risco. A](#)

Sartorius. B (2016) *La importancia de la comunicación interna en la empresa.* [Trabajo de maestría, ICADE Business School].

[La importancia de la comunicación interna en la empresa - Sartorius. B](#)

Yeomans, L., & Fitzpatrick, L. (2017). Internal communication in exploring public relations. *England: Pearson Education.*

[Internal communication in exploring public relations. England: Pearson Education.](#)

ANEXOS

Encuesta

1. Género

- Hombre
- Mujer

2. Edad

- 18-25
- 26-30
- 31-35
- 36-42
- 43 a más

3. ¿Conoces qué es la comunicación interna organizacional?

- Sí
- No

4. ¿Cómo consideras que es la comunicación interna en el área de redacción web?

- Excelente
- Muy buena
- Ni buena ni mala
- Mala
- Muy mala

5. ¿Consideras que se debe crear un plan de mejora para la comunicación interna organizacional en el área de redacción web?
- Sí
 - No
6. ¿Qué estrategias crees que se deberían implementar para mejorar la comunicación interna del área de redacción web?
- Reuniones semanales con todos los colaboradores
 - Implementar un buzón de sugerencias
 - Realizar actividades de esparcimiento fuera del horario laboral
 - Implementar nuevos canales de comunicación
7. Del 1 al 10 qué tan bueno consideras que es el ambiente laboral en el área de redacción web? (Siendo 10 muy bueno y 1 muy malo)
- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6
 - 7
 - 8
 - 9
 - 10
8. ¿Cómo consideras que ha sido el retorno a la semipresencialidad?
- Excelente

- Muy bueno
- Ni bueno ni malo
- Malo
- Muy malo

9. ¿Consideras que el retorno a la semipresencialidad ha influido en la comunicación interna del área de redacción web?

- Sí
- No

10. ¿De qué manera ha influido el retorno a la semipresencialidad en el área de redacción web?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Preguntas para la entrevista

Entrevistado:

- **Editor General del Web del diario La República, Rider Bendezú**

1. ¿Cuántos trabajadores actualmente?

- Aproximadamente somos un total de 150 trabajadores web, entre analistas SEO, correctores, redactores y quienes manejan nuestras redes sociales.

2. ¿Cómo se viene implementando la semipresencialidad en el área web del diario La República?

- Venimos afinando algunos acuerdos con los redactores, sobre todo en relación con los días que asisten. Cuántos días hacen trabajo presencial y que días son, dependiendo de los eventos o las actividades que haya que cubrir. En realidad no tenemos un horario fijo, ya que el horario puede ir variando semanalmente.

3. ¿Cuántos días a la semana asisten a la redacción o también depende de las actividades?

- En la mayoría de casos, los redactores están asistiendo tres veces a la semana. Hay algunos que por la misma demanda de trabajo asisten menos, ya que el trabajo virtual te permite hacer un turno un poco más amplio hasta altas horas de la noche.

4. ¿De qué manera se comunican con los redactores del área web?

- Cuando están de turno (dentro de la redacción), la comunicación se da en persona, pero también mediante Slack (herramienta digital de interacción laboral). Cuando los redactores no están de turno y se tiene que enviar un mensaje muy urgente o muy importante se utiliza el WhatsApp.

5. ¿Tienen reuniones presenciales? ¿Cómo son?

- Nos reunimos cada vez que sea necesario, por lo que no tenemos una fecha en particular. Las reuniones también son semipresenciales y por secciones. Asisten en persona quienes están en turno y los otros entran mediante zoom o meet.

6. ¿Quién es la persona que habitualmente da los mensajes?

- Generalmente yo (Wilmer Crespo- Coordinador General de la web de La República). En otros casos, son los coordinadores de sección.

7. ¿Han tenido alguna dificultad para dar algún tipo de mensaje mediante los medios mencionados?

- Por el lado de WhatsApp, quizás algunos avisos que están en texto no son entendidos de la forma que se espera. Es por eso es que cuando son indicaciones que hay que explicar bastante se trata de hacer mediante videollamada.

8. ¿Qué estrategia de comunicación interna emplean para trasladar los mensajes claves y así lograr sus objetivos?

- Tenemos a los coordinadores de sección y de ahí parten las indicaciones generales que hay que dar al resto de los equipos. A veces cuando hay que hacer un cambio rápido en la metodología de trabajo se envía un mensaje general en el grupo de WhatsApp.

9. ¿Cuándo ustedes tienen que dar mensajes mediante los coordinadores sienten que el mensaje llega a cómo debería o sienten que igual ustedes tienen que reforzar esa comunicación?

- En algunas ocasiones quizás el mensaje no llegue a todos, pese al esfuerzo que hacen los coordinadores. Por este motivo, tenemos que

reparar la indicación en el grupo general de todos, sobre todo si hay algo que corregir de inmediato.

10. ¿Sienten que emplean una comunicación asertiva para motivar a sus trabajadores o de qué manera intentan lograr que ellos cumplan con las expectativas de trabajo?

- Sí, consideramos que hay una comunicación bastante asertiva. Cuando hay que corregir algo se les hace la explicación de forma detallada para que puedan tomarlo a bien, porque a veces hay que hacer alguna crítica y si no lo dices de una manera adecuada, la otra parte puede tomarlo de una forma equivocada. Tratamos de que los comentarios que se hacen sean de la forma más asertiva posible.

11. ¿Cuáles son los objetivos que desean lograr ustedes mediante la comunicación interna y asertiva?

- En primer lugar, que los redactores entiendan lo que queremos decir o lo que queremos corregir de manera puntual y también que se sientan cómodos para despejar alguna duda, para repreguntar o para mostrar su opinión. Darles esa confianza de que ellos también pueden hacer sus observaciones y también obviamente eso influye – a gran escala – en el ambiente laboral.

12. A partir de la experiencia de la semipresencial, en donde están aplicando diferentes estrategias, ¿Se espera mantener esta modalidad en un futuro?

- Tenemos para bastante tiempo en la modalidad semipresencial debido al tema de espacio y que se cumpla con el distanciamiento.

Tenemos una cantidad de redactores bastante amplia y no contamos con espacio para todos. Tratamos de hacer la rotación de días como ahora y creo que todavía hay varios meses, probablemente, en los que trabajamos en semipresencial.

13. ¿Cuáles son los principales beneficios que existen de esta modalidad?

- Por un lado mejora bastante la comunicación, a comparación de la virtualidad, porque es más directa cuando asisten los chicos, pero también no es necesario asistir todos los días sino solo días claves para realizar tu trabajo o hacer coordinaciones. Los otros días ya puedes terminar tu turno o tu semana de forma remota. Básicamente ser una combinación entre ambas modalidades creo que de cierto modo es lo más ideal en este momento.

14. ¿Consideran que la semipresencialidad les está dando resultado?

- Tenemos dos meses más o menos y creo que si nos da resultados porque acelera bastante la comunicación interna. Era diferente cuando era 100% virtual. A veces nos demoramos varios días para entender los mensajes. En cambio acá (en el centro laboral) podemos solucionar el tema rápidamente con una comunicación presencial, directa y clara.

Matriz de Consistencia								
Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología	Población y Muestreo	Plan de Acción		
Problema General	Objetivo General	Hipotesis General	Variable Dependiente	Tipo de investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Cualitativa Diseño de la Investigación: Nuestro diseño de investigación es no experimental, ya que solo observamos el tipo de problema y lo analizamos	Población: Miembros del área de redacción web del diario La República Muestra: 40 redactores del área periodística Técnicas: Encuesta Entrevista Instrumentos: Cuestionario	Actividades Extralaborales		
¿De qué manera el plan de mejora ayudará con la comunicación interna organizacional del área de redacción web del diario La República?	Proponer un plan de comunicación interna organizacional para el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.	El plan de comunicación interna organizacional influye en el buen desempeño de los trabajadores de la redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.	V1: Semipresencialidad Indicador: . Responsabilidad . Innovación . Desafío					. Campeonatos deportivos en fechas importantes: Día del Trabajo/ Aniversario/ Inicios o fines de Año. . Reuniones de cumpleaños mensuales donde se pueda celebrar todos los onomásticos del mes. . Celebración del aniversario . Ejercicios de conocimiento al compañero
Problema Especifico	Objetivo Especificos	Hipotesis Especifica	Variable Independiente			Beneficios		
¿Qué estrategias del plan de mejora ayudará con la comunicación interna organizacional del área de redacción web del diario La República?	Analizar qué estrategias de comunicación interna organizacional utiliza el área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.	Las estrategias y acciones de comunicación interna organizacional utilizadas en el área de redacción web del diario La República sirven para mejorar el desempeño de los trabajadores.	V2: comunicación interna Indicador: . Relaciones . Cooperación . Estructura	. Mediante el grupo de WhatsApp enviar mensajes asertivos o que motiven al redactor . Potenciar los talleres de salud mental y control del estrés				
¿Que acciones contribuirá con la mejora de la comunicación interna organizacional entre los trabajadores de área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.	Establecer acciones que contribuyan con la mejora de la comunicación interna organizacional entre los trabajadores del área de redacción web del diario La República tras el retorno a la semipresencialidad, Lima 2022.	La semipresencialidad será de utilidad para mejorar la comunicación interna organizacional entre los trabajadores del área de redacción web del diario La República.		. Ofrecer cupones o descuentos con un monto que les permita realizar compras en diferentes centros comerciales				