

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

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

**INFLUENCIA DEL COVID-19 EN LA COMUNICACIÓN  
INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO  
DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO  
SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS,  
2020**

**Autor: Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz**

**Asesor: Mg. Wilmer Irigoín Apaéstegui**

**CHACHAPOYAS – PERÚ  
2023**

**Registro: (    )**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): García Cruz Heyton Deyvi  
DNI N°: 73656234  
Correo electrónico: heyton.garcia@untram.edu.pe  
Facultad: Educación y Ciencias de la Comunicación  
Escuela Profesional: Ciencias de la Comunicación

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

INFLUENCIA DEL COVID-19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CESA DE SELVA, CHACHAPOYA

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Irigoin Aparstegui, Wilmer  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 26732867  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-8704-0280

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) \_\_\_\_\_

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html)  
Ciencias Sociales - Comunicación, Medios de Comunicación - Medios de Comunicación, Comunicación Sociocultural

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 14 / diciembre / 2023

  
\_\_\_\_\_  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiarme en todo momento, a mi padre Sandrito Eufemio Garcia López, a mi madre Milagros Cruz Soplá, a mi hermano Klisman Jair Garcia Cruz y a mi abuelita Celestina Soplá Saldaña, por creer en mí y ser el pilar inquebrantable en mi vida para alcanzar mis metas.

Este logro se lo dedico a ustedes, los respeto y admiro mucho.

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por guiarme y ayudarme a superar todos los obstáculos y adversidades que se presentaron día a día durante mi vida universitaria.

A mis padres por el apoyo incondicional que siempre me brindaron y por todo el esfuerzo realizado para mi crecimiento y formación como persona y profesional.

A mi hermano, quien es mi orgullo e inspiración para superarme cada día y seguir creciendo como profesional, le agradezco sus consejos y su compañía durante todo este largo camino universitario.

Agradezco a mi *alma mater* y a mis docentes que me han acompañado a lo largo de esta hermosa carrera, por brindarme los conocimientos necesarios, consejos y educarme para ser un buen profesional.

A todos y cada uno, expreso mi más sincero agradecimiento.

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA**  
*Rector*

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES**  
*Vicerrector Académico*

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA**  
*Vicerrector de investigación*

**Dr. LINDER CRUZ ROJAR GÓMEZ**  
Decano

## VISTO BUENO DEL ASESOR



### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ( )/Profesional externo (X), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada INFLUENCIA DEL COVID-19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020. del egresado Heyton Deyvi García Cruz. de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación. Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 10 de diciembre de 2023

Firma y nombre completo del Asesor

Wilmer Irigoin Apaestegui

## **JURADO EVALUADOR**

El jurado evaluador de la tesis, ha sido reconformado y designado mediante Resolución de Decanato N° 329-2022-UNTRM/FECICO, de fecha 21 de octubre del 2022, en la cual de acuerdo al REGLAMENTO GENERAL PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO DE BACHILLER Y TÍTULO PROFESIONAL; está integrado por:



---

Mg. Welmer Baltasar Cachay Vela

Presidente



---

Dra. Jessica Muñoz Marín

Secretario



---

Lic. Luis Antonio Díaz Alva

Vocal

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

INFLUENCIA DEL COVID-19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CESA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 20

presentada por el estudiante ( )/egresado (X) HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ

de la Escuela Profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

con correo electrónico institucional heyton.cruz@gmail.com / heyton.garcia@untram.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 18 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 28 de Noviembre del 2023

  
SECRETARIO

  
PRESIDENTE

  
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



## ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS.....	vi
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	24
2.1. Enfoque de la investigación.....	24
2.2. Diseño de la investigación.....	24
2.3. Alcance de la investigación.....	25
2.4. Unidad de análisis.....	25
2.5. Población y muestra y muestreo.....	26
2.6. Variables de estudio.....	27
2.7. Métodos.....	27
III. RESULTADOS.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	61
V. CONCLUSIONES.....	64
VI. RECOMENDACIONES.....	66
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
VIII. ANEXOS.....	70

## ÍNDICE DE TABLAS

### Aspecto Emocional

<b>Tabla 1.</b> El confinamiento por COVID-19 generó una crisis emocional que afectó la comunicación interna en el trabajo:.....	30
<b>Tabla 2.</b> La realidad institucional permitió que la comunicación interna sea fluida y genere confianza durante la pandemia COVID-19: .....	31
<b>Tabla 3.</b> Ha experimentado algún trastorno de ansiedad y/o estrés que afectó la comunicación interna durante la pandemia COVID-19: .....	32
<b>Tabla 4.</b> El constante temor de contagiarse de COVID-19 tuvo impacto en la comunicación interna:.....	33
<b>Tabla 5.</b> Hubo muestras de solidaridad por parte de sus compañeros que influyó en la comunicación interna durante la pandemia COVID-19: .....	34
<b>Tabla 6.</b> El empleador generó estabilidad emocional mostrando preocupación o interés por la salud de los trabajadores en la pandemia COVID-19 que repercutió en la comunicación interna.....	35
<b>Tabla 7.</b> El empleador ha brindado apoyo psicosocial a los trabajadores a causa de la pandemia COVID-19, para mejorar la comunicación interna:.....	36
<b>Tabla 8.</b> La comunicación interna ha sido fluida, tanto así que se sintió confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19, ante su empleador sin sentirse rechazado:.....	37
<b>Tabla 9.</b> La institución tuvo una visión integral de comunicación interna para transmitir calma durante la pandemia COVID-19: .....	38
<b>Tabla 10.</b> Hubo compromiso y voluntad por parte de su persona para mejorar la comunicación interna, pese al temor constante durante la pandemia del COVID-19:...	40

### Aspecto de desempeño laboral

<b>Tabla 11.</b> La pandemia del COVID-19 disminuyó el rendimiento en su trabajo afectando la comunicación interna:.....	41
<b>Tabla 12.</b> Se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores durante la pandemia del COVID-19 que influyeron en la comunicación interna: .....	42
<b>Tabla 13.</b> En su área de trabajo la comunicación interna ha fluido adecuadamente durante la pandemia del COVID-19:.....	43

<b>Tabla 14.</b> Usted apoyó a sus compañeros en la ejecución de sus labores relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19: .....	44
<b>Tabla 15.</b> Sus compañeros de trabajo tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales de comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:.....	45
<b>Tabla 16.</b> Recibió el apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitó para mejorar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19: .....	46
<b>Tabla 17.</b> Actuó con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna en su trabajo durante la pandemia del COVID-19: .....	47
<b>Tabla 18.</b> Participó activamente para solucionar problemas de comunicación interna aun cuando no eran de su competencia durante la pandemia del COVID-19:.....	48
<b>Tabla 19.</b> Hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente en la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:.....	49
<b>Tabla 20.</b> Hubo complicaciones de comunicación interna para trabajar en equipo durante la pandemia del COVID-19:.....	50

#### **Aspecto de nivel organizacional**

<b>Tabla 21.</b> Hubo innovación en la forma de comunicación interna en la institución durante la pandemia COVID-19:.....	51
<b>Tabla 22.</b> Supo adaptarse a los cambios en el ámbito laboral para desarrollar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19: .....	52
<b>Tabla 23.</b> Se desarrolló un plan de contingencia para mejorar la comunicación interna y hacer frente a la pandemia del COVID-19: .....	53
<b>Tabla 24.</b> Se facilitó equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral que aportaron a la comunicación interna durante la pandemia COVID-19: .....	54
<b>Tabla 25.</b> Los cambios tomados por el empleador relacionados con la comunicación interna generaron dificultad para realizar su trabajo y el de sus compañeros durante la pandemia COVID-19: .....	55
<b>Tabla 26.</b> Hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento y comunicación interna en el ámbito laboral durante la pandemia COVID-19:.....	56
<b>Tabla 27.</b> Recibió capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna para agilizar y facilitar su labor durante la pandemia COVID-19: .....	57
<b>Tabla 28.</b> Siente que el empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna de sus trabajadores durante la pandemia COVID-19:.....	58

<b>Tabla 29.</b> Las decisiones del empleador relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia COVID-19 logró objetivos positivos para la institución: .....	59
<b>Tabla 30.</b> El empleador brindó todas las facilidades para que la comunicación interna sea fluida durante la pandemia del COVID-19: .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

### Aspecto emocional

<b>Figura 1.</b> <i>Crisis emocional</i> .....	31
<b>Figura 2.</b> <i>Comunicación interna fluida</i> .....	32
<b>Figura 3.</b> <i>Trastorno de ansiedad y / estrés</i> .....	33
<b>Figura 4.</b> <i>Temor de contagiarse de COVID-19</i> .....	34
<b>Figura 5.</b> <i>Muestras de solidaridad por parte de sus compañeros</i> .....	35
<b>Figura 6.</b> <i>Muestra de preocupación o interés por la salud de los trabajadores por parte del empleador</i> .....	36
<b>Figura 7.</b> <i>Apoyo psicosocial a los trabajadores por parte del empleador</i> .....	37
<b>Figura 8.</b> <i>Se sintió confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19 ante su empleador</i> .....	38
<b>Figura 9.</b> <i>Visión integral de comunicación interna por parte de la institución</i> .....	39
<b>Figura 10.</b> <i>Compromiso y voluntad por parte de su persona para mejorar la comunicación interna</i> .....	40

### Aspecto de desempeño laboral

<b>Figura 11.</b> <i>Disminuyó el rendimiento en su trabajo</i> .....	41
<b>Figura 12.</b> <i>Creación de espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores</i> .....	42
<b>Figura 13.</b> <i>La comunicación interna ha fluido adecuadamente</i> .....	43
<b>Figura 14.</b> <i>Apoyó a sus compañeros en la ejecución de sus labores</i> .....	44
<b>Figura 15.</b> <i>Los compañeros tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales</i> .....	45
<b>Figura 16.</b> <i>Recibió apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitó</i> .....	46
<b>Figura 17.</b> <i>Actuó con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna</i> .....	47
<b>Figura 18.</b> <i>Participó activamente para solucionar problemas de comunicación interna</i> .....	48
<b>Figura 19.</b> <i>Hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente</i> .....	49
<b>Figura 20.</b> <i>Hubo complicaciones para trabajar en equipo</i> .....	50

## **Aspecto de nivel organizacional**

<b>Figura 21.</b> <i>Hubo innovación en la forma de comunicación interna</i> .....	51
<b>Figura 22.</b> <i>Supo adaptarse a los cambios en el ámbito laboral</i> .....	52
<b>Figura 23.</b> <i>Se desarrolló un plan de contingencia</i> .....	53
<b>Figura 24.</b> <i>Se facilitó equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral</i> .....	54
<b>Figura 25.</b> <i>Los cambios realizados generaron dificultad para realizar su trabajo</i> .....	55
<b>Figura 26.</b> <i>Hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento</i> .....	56
<b>Figura 27.</b> <i>Recibió capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna</i> .....	57
<b>Figura 28.</b> <i>El empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna</i> .....	58
<b>Figura 29.</b> <i>Las decisiones del empleador lograron objetivos positivos para la institución</i> .....	59
<b>Figura 30.</b> <i>El empleador brindó todas las facilidades</i> .....	60

## RESUMEN

La pandemia COVID-19 tuvo un gran impacto en diferentes ámbitos de la vida, al ser el ámbito del trabajo uno de ellos, no escapó a tal realidad, pues la forma de vida de las personas cambió radicalmente, modificando sus condiciones y hábitos normales en todo aspecto; por otro lado, la comunicación interna en una entidad – ya sea pública o privada – es aquella comunicación que permite la integración de sus colaboradores para lograr los objetivos propuestos. Bajo ese contexto es que se planteó la presente investigación cuyo objetivo principal es analizar de qué manera influyó la pandemia del COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva (INDES-CES), Chachapoyas en el año 2020, desde un punto de vista de la propia experiencia de los trabajadores, la cual fue exteriorizada a través del cuestionario que se aplicó a la muestra investigativa. La investigación tuvo una metodología con diseño no experimental, de alcance descriptivo – explicativo, y cuya unidad de análisis han sido los trabajadores del INDES-CES, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza (UNTRM), Chachapoyas - Amazonas, 2020, utilizando una muestra de 85 trabajadores. Los métodos que se utilizaron para desarrollar la investigación han sido: descriptivo, deductivo, analítico, explicativo e interpretativo.

Palabras clave: Comunicación interna, COVID-19, aspecto emocional, desempeño laboral, nivel organizacional.

## **ABSTRACT**

*The COVID-19 pandemic has had a great impact on different areas of life, being the work environment one of them, it did not escape to such reality, since the way of life of people changed radically, modifying their normal conditions and habits in every aspect; on the other hand, internal communication in an entity - whether public or private - is that communication that allows the integration of its collaborators to achieve the proposed objectives. Under this context is that the present research was proposed whose main objective is to analyze how the COVID-19 pandemic influenced the internal communication of the workers of the research institute for the sustainable development of Ceja de Selva, (INDES-CES), Chachapoyas in the year 2020, from the point of view of the workers' own experience, which was externalized through the questionnaire that was applied to the research sample. The research had a methodology with a non-experimental design, of descriptive-explanatory scope, and whose unit of analysis was the workers of INDES-CES, of the National University Toribio Rodriguez de Mendoza (UNTRM), Chachapoyas - Amazonas, 2020, using a sample of 85 workers. The methods used to develop the research were: descriptive, deductive, analytical, explanatory and interpretative.*

*Key words: Internal communication, COVID-19, emotional aspect, work performance, organizational level.*

## **I. INTRODUCCIÓN**

Como bien se sabe, la comunicación es un factor muy importante dentro de la vida del ser humano, pues a través de ella se socializa y comparte el conocimiento, permitiendo que las personas se desarrollen en un ámbito social de respeto mutuo y constante interacción, lo que a la vez ayuda a desarrollarse como seres humanos y lograr la solución de conflictos o problemas que se presenten en la realidad.

Las entidades públicas y/o privadas, en la actualidad dependen mucho de la comunicación, es decir, ésta se ha convertido en un factor muy importante para el crecimiento de las organizaciones, involucrando de manera directa a los colaboradores o trabajadores, ya que de ello depende la existencia y permanencia de las entidades dentro de un ámbito determinado.

Otro punto, es lo relacionado con la crisis mundial afectada por la pandemia del COVID-19, obligando a los gobiernos a tomar decisiones frente a este contexto para disminuir y contrarrestar el contagio, decisiones que muchas veces fueron drásticas; pero que, sirvieron para proteger la vida y la salud de la población.

El COVID-19 trajo consecuencias sociales que influyeron en todas las esferas de las personas, dentro de ellas el ámbito laboral, provocando muchas veces caos y desorden en el interior de las instituciones o entidades de trabajo, ello porque las personas tuvieron que cambiar su forma de trabajo, ya que en muchos casos tuvieron que desarrollarlo desde sus hogares, comunicándose a través de los medios tecnológicos y teniendo como barrera la deficiente red del internet.

Al respecto, Castro et al., (2022) señalan que el COVID-19 ha traído muchos cambios que han afectado a diversas organizaciones y en diferentes esferas. Tal es así, que, en la esfera laboral, dado el distanciamiento social obligatorio decretado en diversos países, gran parte de las organizaciones optaron por el teletrabajo, pero sin tener en cuenta la importancia de la comunicación interna. Concluyendo que en toda organización sea pública o privada se debe tener en cuenta la importancia de la comunicación interna para el logro de sus fines, pues a través de ella se hace realidad la misión y visión, ya que de esta depende el éxito o fracaso de las labores desarrolladas. Por ello, señalan que una buena

comunicación con los trabajadores es la base que permitirá un óptimo desempeño laboral, razón por la cual se deberá tener en cuenta la comprensión o empatía entre líderes y empleados. Ello, permitirá lograr los objetivos propuestos por cada organización, ya que los trabajadores que sientan que su empleador se preocupa por ellos, se van a sentir más seguros al momento de desarrollar su trabajo.

Así también Vásquez (2018), expresa que la comunicación como proceso de interrelación es muy importante en una organización, ya que esta influye en el estado emocional de los trabajadores. Por lo cual concluyó que cuando la comunicación es fluida, se favorece el buen desempeño laboral y que cuando las condiciones de trabajo son acordes al respeto de la dignidad del trabajador, esto influye de manera positiva para el cumplimiento de metas, funciones y responsabilidades de los trabajadores.

Tal como afirma Enríquez (2017), en un proceso de investigación minuciosa y exhaustiva se analizó las repercusiones que tiene el factor comunicativo como un verdadero instrumento de gestión para cualquier organización empresarial pública o privada. Llegando a la conclusión que toda organización empresarial logra salir adelante frente a cualquier problema o situación de crisis interna, cuando la comunicación es eficiente, y que mucho dependerá de las decisiones acertadas que se tomen en el momento, ya que la comunicación por sí misma no puede solucionar un problema.

Igualmente Pinheiro (2020), concluye que la crisis traída por la pandemia COVID-19, ha aumentado la pobreza, debido a los confinamientos decretados por los gobiernos, lo que conllevó a la paralización de actividades de todo tipo, por lo tanto, el aspecto económico se ha visto enormemente afectado.

Por otro lado, conviene puntualizar que muchas empresas, tuvieron que adaptarse al home office, es decir al trabajo desde casa, para lo cual la comunicación interna era esencial para impulsar la actividad que desarrollaban, sin embargo, varias de ellas al no estar preparadas para esto, y muchas otras por la falta de comunicación efectiva entre empleador-trabajador, han visto la necesidad de cerrar sus establecimientos.

En el mismo sentido Godderis (2020), infiere que la pandemia ha afectado emocionalmente a la humanidad y que tendrá repercusiones a futuro en el estado de salud mental de los empleados, ya que muchos de ellos han perdido

su trabajo, otros han sufrido la pérdida de familiares, miles de trabajadores se han infectado con el virus. Por otra parte, el confinamiento aunado a la sobrecarga laboral que se generó por la falta de comunicación efectiva entre empleador y trabajador, ha conllevado a generar frustración y tensión en los trabajadores.

Pues es bien sabido que, los empleadores se comunicaban con los trabajadores incluso fuera de los horarios habituales de trabajo, generando malestar e incomodidad en el trabajador, las horas trabajadas eran mucho más de las ocho horas que señala la ley.

A propósito del tema, Inofuente et al., (2021) tuvo como objetivo primordial relacionar la comunicación organizacional con la gestión del Proyecto Granos Andinos Orgánicos (PGAO) de Puno, en un contexto de pandemia, concluyendo que la comunicación organizacional cuando es fluida, permite incrementar los propósitos y objetivos de la proyección que tiene la entidad, razón por la que los líderes deben estar debidamente capacitados y comprometidos con la institución, para que de esta manera se conviertan en portavoces de los objetivos y metas trazadas, generando confianza entre todos los trabajadores.

Algo similar ocurre con Colca (2020), quien analiza las relaciones públicas desde una óptica interna y externa como estrategia para dar una imagen positiva de la institución frente a la comunidad. En esta investigación se llegó a la conclusión que a pesar de las diversas barreras de comunicación que existen, la entidad estatal pese al contexto de pandemia que generó caos y desorden, ha tenido acciones positivas de difusión e información de las acciones desplegadas por la entidad, eso ha generado satisfacción, compromiso e identidad de los trabajadores por su institución. Los principales medios para fomentar la comunicación ha sido el periódico interno, el WhatsApp, el Facebook institucional, y la página web oficial de la institución. Igualmente Alvarado y Vicuña (2021), tratan de identificar al líder como figura importante dentro del aspecto de la comunicación empresarial. Concluyendo que la comunicación horizontal y cercana de los líderes con los trabajadores genera lazos de amistad y confianza en sus equipos de trabajo que los hace identificarse y comprometerse con la institución. Por otro lado, menciona que la institución debe estar comprometida con los trabajadores, no

sólo por su bienestar físico, sino además en el plano logístico, dotándolos de herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo desde casa, para que así puedan cumplir con las metas trazadas.

De forma similar Bellido (2020), estudió los canales de comunicación interna y su impacto dentro de la organización en época de pandemia COVID-19. Llegando a la conclusión que la comunicación interna en una organización es crucial porque va a permitir que los líderes generen un ambiente de confianza, identificación y compromiso institucional de los trabajadores dentro de la organización, y de ello dependerá el éxito o fracaso de la gestión institucional. Miquel-Segarra y Aced-Toledano (2019), en su trabajo realizado sobre resultados de la comunicación interna dentro de las organizaciones, arriban a la conclusión que si bien es de interés de toda organización; sin embargo, a decir de los autores, no es una prioridad que tengan las empresas para lograr ciertos objetivos, pero también consideran que muy al margen de lo señalado, se debe valorar el de manera general todo lo que tiene que ver con la comunicación interna de manera general.

Por otro lado Laurent (2019), concluye que el COVID-19 de por sí ya afecta la economía de las organizaciones, que pueden derivar en la pérdida de confianza si no se cumplen las perspectivas del público usuario, afectando indiscutiblemente la reputación de la empresa, por lo que deberá determinarse que acciones de comunicación interna debe aplicarse para no caer en ello.

Asimismo Edelman (2020), en un interesante trabajo de investigación, determina que la pandemia del COVID-19, ha generado nuevos retos y desafíos para la sociedad, tanto en entidades públicas y/o privadas, por lo que la comunicación interna tiene que tratarse de manera real y efectiva, pues no solo basta con enviar saludos solidarios o abrazos virtuales, sino que, las organizaciones tiene que estar comprometidos realmente con sus trabajadores o con sus colaboradores, preocupándose efectivamente por el estado físico y emocional dentro de la relación laboral, esto evitaría que tal preocupación sea solo como un mero cumplido, he ahí la importancia de los líderes corporativos. Por ello, las organizaciones deben seguir pautas de carácter básico respecto de la comunicación interna y darle la prioridad necesaria para no generar incertidumbre utilizando las herramientas tecnológicas, entre otras cosas.

Es claro que la pandemia COVID-19 ha influenciado mucho en la vida de las personas de manera directa o indirecta, puesto que nos ha obligado a adaptarnos a nuevas maneras de comunicación y socialización para poder coexistir. En el ámbito laboral, esto no ha sido una excepción ya que la comunicación interna que se mantenía dentro de las empresas u organizaciones también ha cambiado radicalmente debido a la pandemia, impulsándonos hacia virtualidad y alejándonos del contacto directo con los demás. Es por ello que esta investigación tiene como objetivo analizar de qué manera influyó el COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020.

Debido a esto, la presente investigación planteó la siguiente hipótesis

H1: El Covid 19, tuvo una influencia negativa en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, Chachapoyas, 2020.

H2: El Covid 19, no tuvo una influencia negativa en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, Chachapoyas, 2020.

Para ello se desarrollaron tres objetivos específicos:

- Determinar desde un punto de vista emocional la influencia del COVID-19, en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES.
- Describir desde una óptica de desempeño laboral la influencia del COVID-19, en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES.
- Establecer a nivel organizacional la influencia del COVID-19, en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES.

Por otro lado, esta investigación tiene seis apartados, especificando el contenido en cada uno de ellos, y es de la siguiente manera:

Primer apartado. Denominado introducción, que contiene un análisis de la manera cómo ha influido la pandemia del COVID-19 en la comunicación interna de las organizaciones. Se menciona además trabajos de investigación relacionados con el tema y las principales conclusiones a las que llegan sus

autores; estableciendo que la comunicación interna es muy importante para el cumplimiento de los objetivos y propósitos que tiene toda institución.

Segundo apartado. Denominado métodos y materiales, que consiste en analizar de qué manera influyó el COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020, utilizando un enfoque mixto por el empleo cuantitativos y cualitativos de datos, el diseño es no experimental, de alcance descriptivo explicativo, la unidad de análisis y muestra fueron ochenta y cinco trabajadores del INDES-CES.

Tercer apartado. Denominado resultados, en este punto se encuentra los resultados obtenidos del instrumento que fue aplicado a los ochenta y cinco trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. Lo que fue graficado e interpretado.

Cuarto apartado. Denominado discusión, se encuentran todas las evidencias de los resultados de la investigación, haciendo una comparación con otros autores que desarrollaron trabajos similares, logrando determinar que el COVID-19 influyó de manera negativa en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, en el año 2020.

Quinto apartado. Denominado conclusiones, señala el resumen de los hallazgos más resaltantes de acuerdo a la interrelación de los objetivos e hipótesis propuesta por el investigador, conforme al problema estudiado en la realidad.

Apartado sexto. Denominado bibliografía se precisa las fuentes utilizadas por el investigador que sirvieron como consulta para el desarrollo de la investigación.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Enfoque de investigación**

Se planteó el enfoque o sentido mixto, ya que se recopilaron y examinaron datos cualitativos y cuantitativos, los cuales se entrelazaron en forma conjunta, sin prevalecer uno sobre otro, logrando tener una visión más completa del fenómeno a estudiar (Barrantes, 2014).

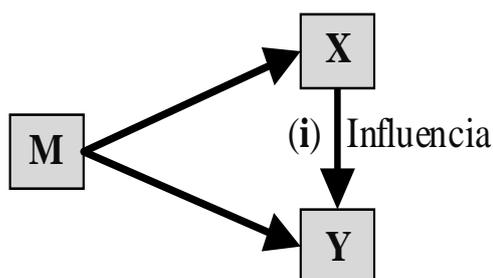
Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento aplicado a la muestra, para finalmente medir dichos resultados a través de la estadística descriptiva.

## 2.2. Diseño de la investigación

El diseño empleado fue no experimental, de corte transversal. En ese sentido, las variables de estudio ya han acontecido, por lo tanto, no pueden ser manipuladas por el investigador, no hay control sobre ellas (Hernández et al., 2014).

La investigación se basó en la observación de sucesos en su dimensión real, teniendo en consideración las variables, tanto la variable 1 como la variable 2, que fueron la comunicación interna y la influencia del COVID-19 respectivamente; recabando información que fue plasmada en el cuestionario que se aplicó a la muestra de estudio, para luego analizarla, interpretarla y graficarla mediante la estadística descriptiva. Ello conllevó a determinar de qué manera influyó el COVID-19, en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas, 2020.

La representación del diseño es de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra de estudio

X : COVID-19

I : Influenza

Y : Comunicación interna

### **2.3. Alcance de la investigación**

La investigación fue de alcance descriptivo-explicativo.

Descriptivo, por cuanto a través de un diagnóstico se exploró y detalló aquellos rasgos de los sucesos que están siendo estudiados (Carrasco, 2008).

Explicativo, por cuanto dieron razones y argumentos de los sucesos que fueron analizados (Herrera, 2002).

Esto determinó si el COVID-19, tuvo una influencia negativa o no en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas - Amazonas, 2020.

### **2.4. Unidad de análisis**

Trabajadores del INDES-CES, para lo cual se apreciaron pautas de incorporación y excepción.

#### **Criterios de incorporación:**

- Trabajadores pertenecientes al INDES-CES
- Sexo Masculino y femenino
- Tener contrato vigente
- Cualquier profesión y cualquier cargo

#### **Criterios de excepción:**

- Practicantes
- Estudiantes y profesionales que realizan tesis en la institución

### **2.5. Población, muestra y muestreo**

#### **2.5.1. Población**

Todos los trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas, conformado por 109 trabajadores, año 2020.

### 2.5.2. Muestra

Obtenida a través del muestreo “Aleatorio Simple”, representada por 85 trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.

**Población finita:** Cuando se conoce el número de elementos que tiene la población. Si los sujetos son menores a 100 000.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1) E^2 + Z^2 pq}$$

#### Donde:

**n:** Indica el número de elementos representativos de la población.

**N:** Es el tamaño de la población o universo.

**Z:** Es el intervalo que define el nivel de confianza o certeza que posee el análisis. En este caso se ha escogido el 95% de nivel de confianza, que corresponde al valor de 1.96.

**E:** Es el margen de error existente en el total de la muestra. En este caso el nivel de error es del 5%, equivalente a 0.05.

**p:** Es el nivel de heterogeneidad que fue tomado en cuenta para obtener la muestra, es decir el grado de éxito, con un valor del 50 % que equivale a 0.5.

**q:** El nivel de heterogeneidad que fue tomado en cuenta para obtener la muestra, es decir el grado de fracaso, con un valor del 50 % que equivale a 0.5.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(N - 1) E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 109}{(108) (0.0025) + 3.84 (0.25)}$$

$$n = \frac{104.64}{0.27 + 0.96}$$

$$n = \frac{104.64}{1.23} = 85$$

## **2.6. Variables de estudio**

### **2.6.1. Variable 1**

Comunicación interna

### **2.6.2. Variable 2**

COVID-19

## **2.7. Métodos**

### **2.7.1. Descriptivo**

Dicho método consiste en señalar ciertas características de las variables de investigación, y relacionarlas entre sí, para determinar el factor causal que originó dicho fenómeno (Carrasco, 2008).

En ese marco, el presente trabajo el método descriptivo sirvió para detallar si el COVID-19, tuvo una influencia negativa o no, en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas en el año 2020.

### **2.7.2. Inductivo – deductivo**

Este método parte de lo general para llegar a lo específico o concreto (Carrasco, 2008)

Por lo que, para el estudio del presente fenómeno investigativo se tuvo en cuenta los datos recopilados en el cuestionario aplicado a la muestra que está representada por 85 trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas, y de esta manera señalar si el COVID-19, tuvo una influencia negativa o no, en la comunicación interna de la institución.

### **2.7.3. Dogmático analítico**

Dicho método consiste en analizar todos los componentes que son parte del problema de investigación (Carrasco, 2008).

En tal sentido, este método fue de mucha ayuda en la presente investigación, puesto que, sirvió para reconocer el fenómeno que se estudiaba y posteriormente verificar si concuerda con el objetivo general, es decir para analizar de qué manera influyó el COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas 2020.

#### **2.7.4. Explicativo**

El método explicativo se encargó de establecer los motivos por los cuales se genera un problema (Carrasco, 2008).

Por eso, fue muy importante en el presente estudio este método, ya que expresó desde un punto de vista emocional, laboral y organizacional de qué manera influyó en COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas 2020.

#### **2.7.5. Interpretativo**

El método interpretativo, consiste en señalar la realidad y llegar a conclusiones de la temática a investigar (Carrasco, 2008).

En la presente investigación sirvió principalmente para estructurar y analizar la información recabada del instrumento aplicado a la muestra representada por 85 trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas, 2020, y delimitó juicios lógicos o conclusiones que tuvieron interrelación con los objetivos propuestos. De esta manera, se determinó si el COVID-19, ha tenido una influencia negativa o no, en la comunicación interna de tales trabajadores.

### **III. RESULTADOS**

En esta investigación se analizó de qué manera influyó el COVID-19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, en el año 2020.

Los resultados fueron divididos en tres aspectos que son:

- Emocional.

- Desempeño laboral.
- Nivel organizacional.

Cada uno con sus respectivas interrogantes y que están graficados de la siguiente manera:

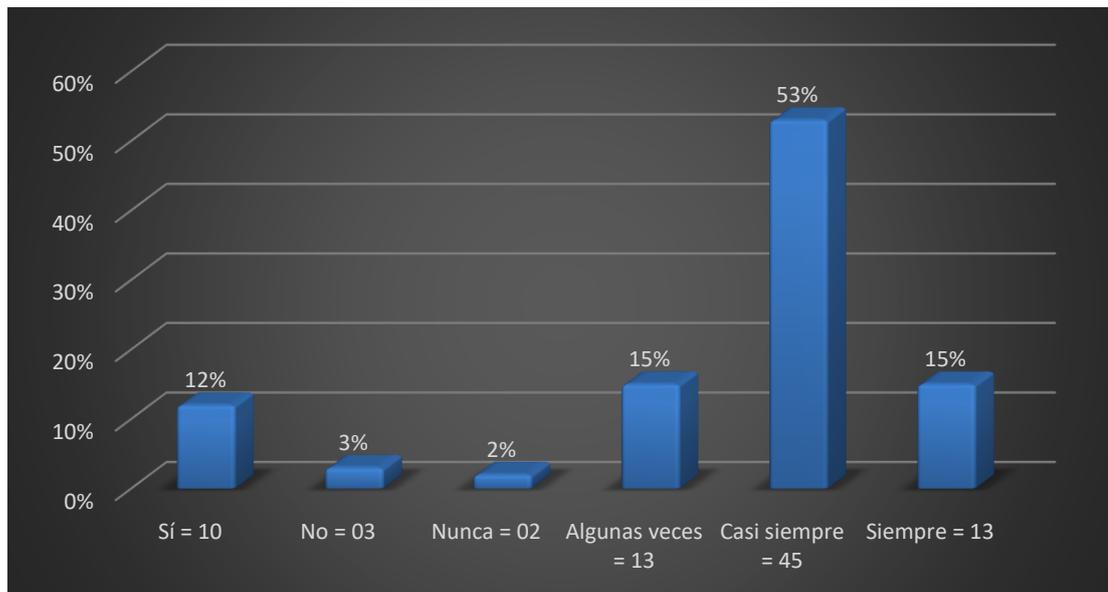
#### **ASPECTO EMOCIONAL**

**Tabla 1.** *El confinamiento por COVID-19 generó una crisis emocional que afectó la comunicación interna en el trabajo:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	10	12%
No	03	03%

Nunca	02	02%
Algunas veces	13	15%
Casi siempre	45	53%
Siempre	13	15%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 1.** *Crisis emocional*



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 45 de ellos (53%) afirmaron que casi siempre el confinamiento por COVID-19 les generó una crisis emocional y 13 (15%) también afirmaron que siempre y algunas veces fueron afectados, por su parte solo 2 (2%) mencionaron nunca haber sido afectados. Esto demuestra que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES padecieron crisis emocional por Confinamiento COVID-19 que afectó la comunicación interna en el trabajo.

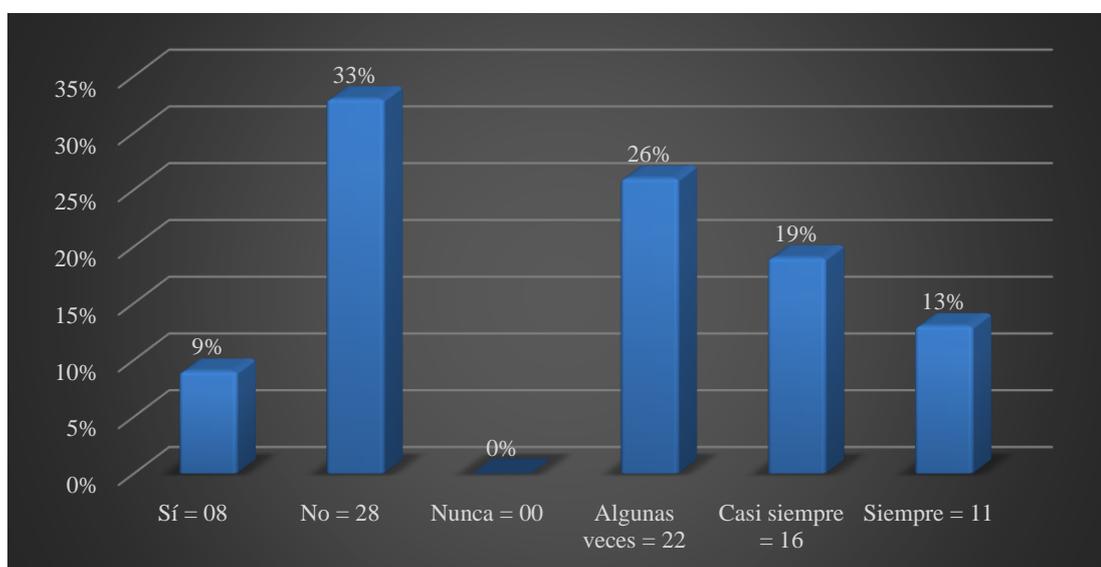
### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 2.** *La realidad institucional permitió que la comunicación interna sea fluida y genere confianza durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	08	09%

No	28	33%
Nunca	0	0%
Algunas veces	22	26%
Casi siempre	16	19%
Siempre	11	13%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 2.** *Comunicación interna fluida*



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 28 de ellos (33%) mencionaron que no hubo una comunicación interna fluida, por su parte 22 (26%) afirmaron que algunas veces sí y 16 (19%) también afirmaron que casi siempre. Esto demuestra que en su mayoría la realidad institucional del INDES-CES dificultó que la comunicación interna sea fluida y genere confianza durante la pandemia COVID-19.

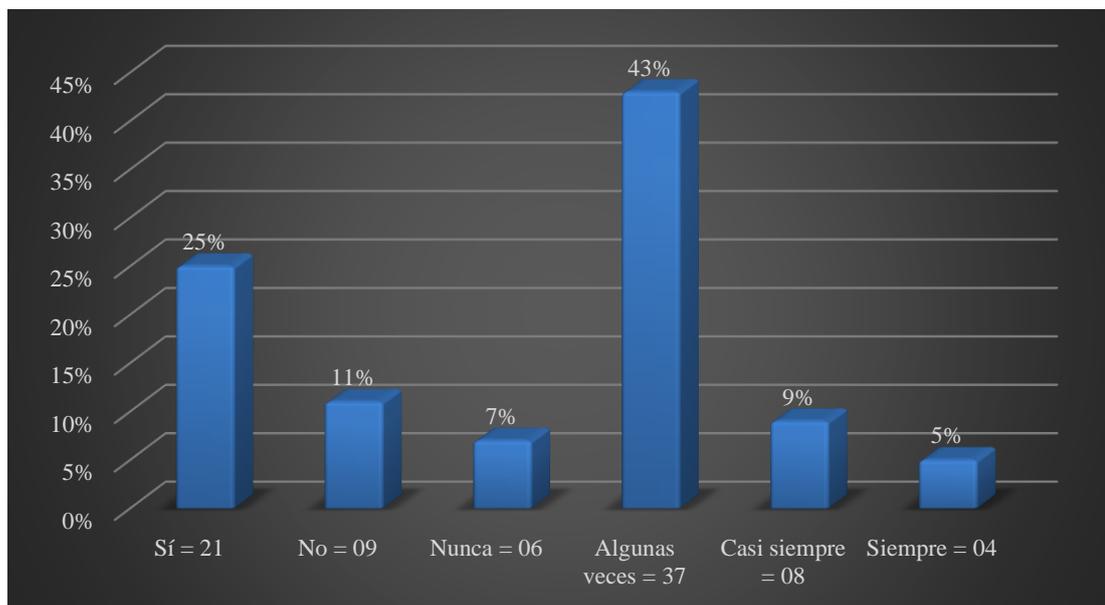
### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 3.** *Ha experimentado algún trastorno de ansiedad y/o estrés que afectó la comunicación interna durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	Nº de trabajadores	Porcentaje
Sí	21	25%

No	09	11%
Nunca	06	07%
Algunas veces	37	43%
Casi siempre	08	09%
Siempre	04	5%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.** Trastorno de ansiedad y / estrés



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 37 de ellos (43%) afirmaron que algunas veces experimentaron trastorno de ansiedad y estrés y 21 (25%) también mencionaron que sí, por su parte solo 6 (7%) dijeron que nunca. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES experimentaron algún trastorno de ansiedad y/o estrés que afectó la comunicación interna durante la pandemia COVID-19.

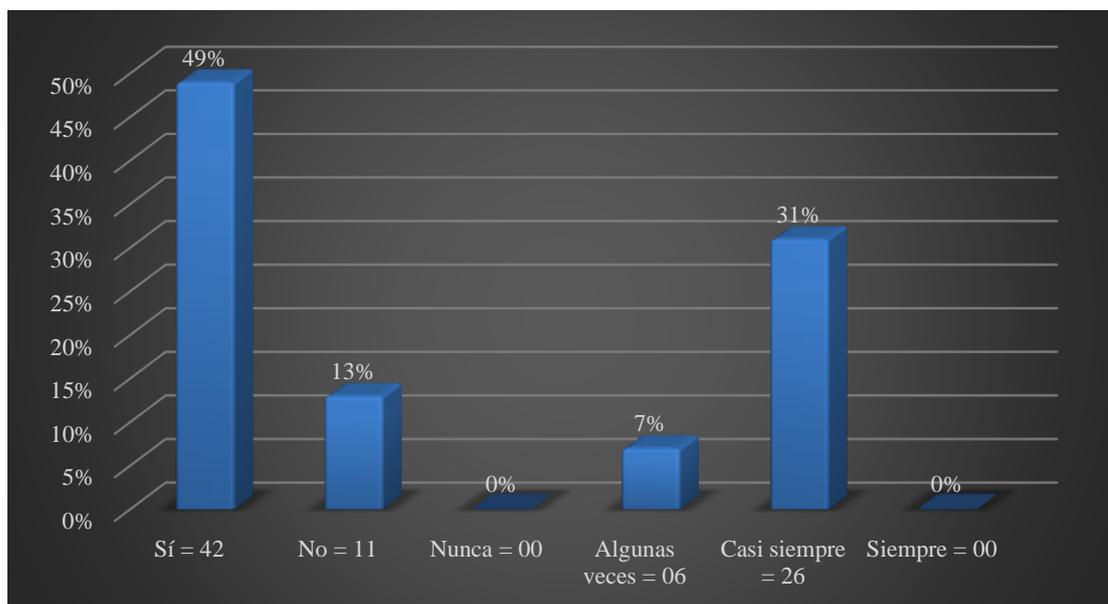
#### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 4.** El constante temor de contagiarse de COVID-19 tuvo impacto en la comunicación interna:

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	42	49%

No	11	13%
Nunca	00	0%
Algunas veces	06	07%
Casi siempre	26	31%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 4.** Temor de contagiarse de COVID-19



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 42 de ellos (49%) mencionaron que sí tuvieron constante temor de contagiarse de COVID-19, por su parte 26 (31%) afirmaron que casi siempre y solo 11 (13%) dijeron que no. Esto manifiesta que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES tuvieron constante temor de contagiarse de COVID-19 lo cual tuvo un impacto en la comunicación interna.

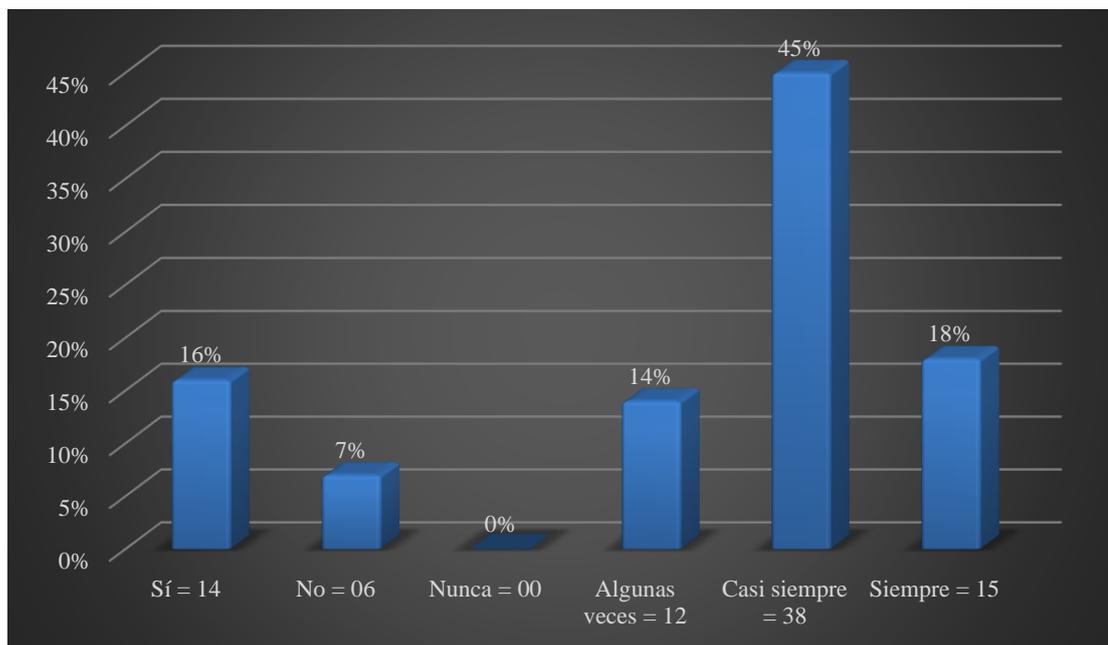
#### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 5.** Hubo muestras de solidaridad por parte de sus compañeros que influyó en la comunicación interna durante la pandemia COVID-19:

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	14	16%

No	06	07%
Nunca	00	0%
Algunas veces	12	14%
Casi siempre	38	45%
Siempre	15	18%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 5.** Muestras de solidaridad por parte de sus compañeros



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 38 de ellos (45%) mencionaron que casi siempre hubo muestras de solidaridad por parte de sus compañeros, por su parte 15 (18%) afirmaron que siempre y solo 6 (7%) dijeron que no. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES tuvieron muestras de solidaridad por parte de sus compañeros que influyó en la comunicación interna durante la pandemia COVID-19.

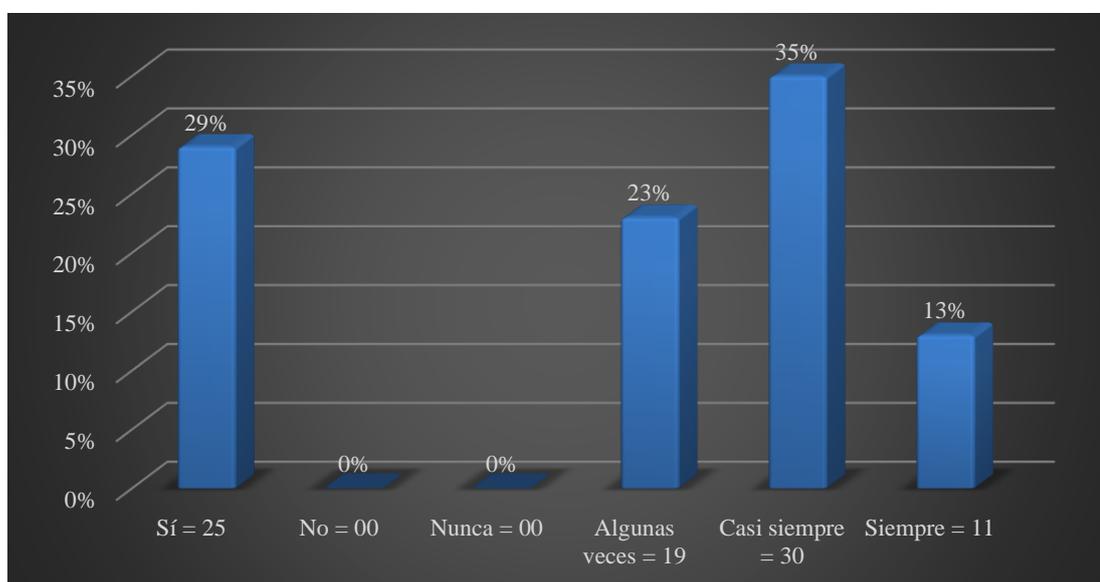
#### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 6.** El empleador generó estabilidad emocional mostrando preocupación o interés por la salud de los trabajadores en la pandemia COVID-19 que repercutió en la comunicación interna

Ítem	Nº de trabajadores	Porcentaje
------	--------------------	------------

Sí	25	29%
No	00	0%
Nunca	00	0%
Algunas veces	19	23%
Casi siempre	30	35%
Siempre	11	13%
TOTAL	85	100%

**Figura 6.** Muestra de preocupación o interés por la salud de los trabajadores por parte del empleador



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 30 de ellos (35%) afirmaron que casi siempre hubo muestras de preocupación o interés por la salud de los trabajadores por parte del empleador, por su parte 25 (29%) mencionaron que sí y 19 (23%) dijeron algunas veces. Esto manifiesta que el empleador generó estabilidad emocional mostrando preocupación o interés por la salud de los trabajadores en la pandemia COVID-19 lo cual repercutió en la comunicación interna.

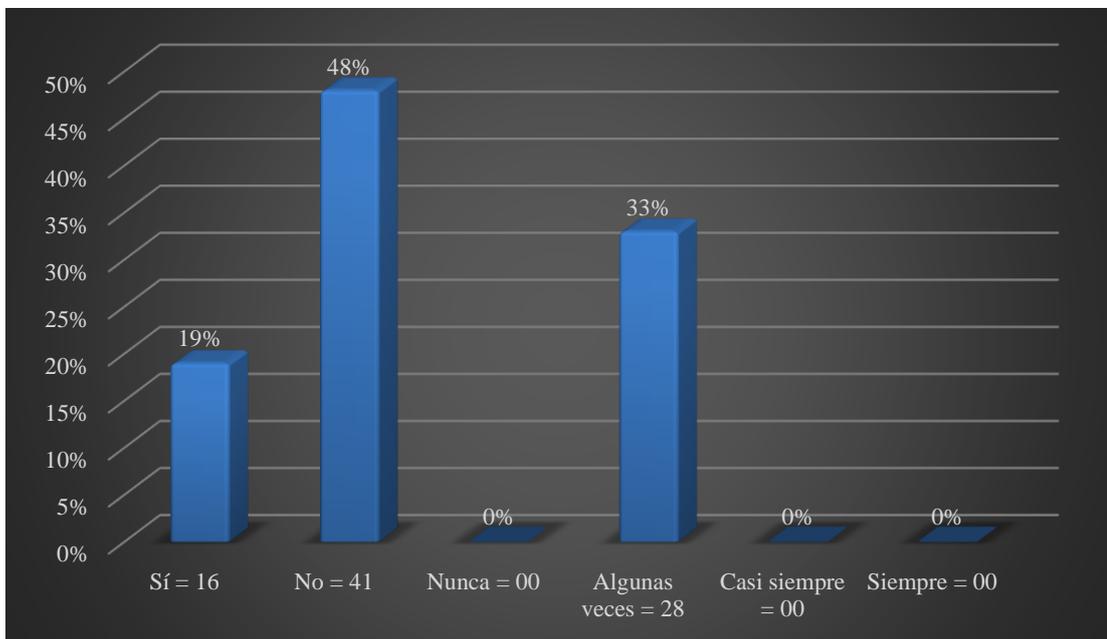
#### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 7.** El empleador ha brindado apoyo psicosocial a los trabajadores a causa de la pandemia COVID-19, para mejorar la comunicación interna:

Ítem	Nº de trabajadores	Porcentaje
------	--------------------	------------

Sí	16	19%
No	41	48%
Nunca	00	0%
Algunas veces	28	33%
Casi siempre	00	0%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.** Apoyo psicosocial a los trabajadores por parte del empleador



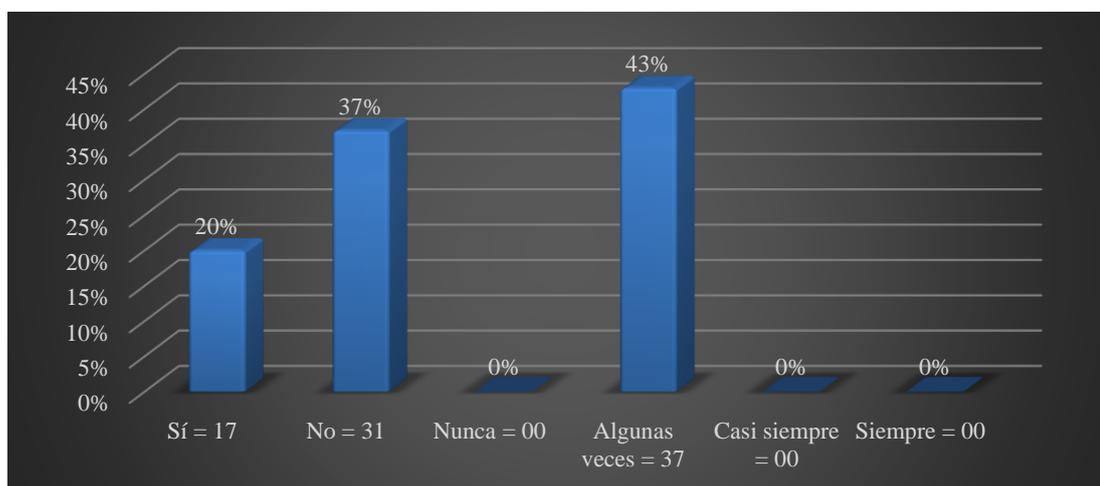
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 41 de ellos (48%) mencionaron que no hubo apoyo psicosocial a los trabajadores por parte del empleador y 28 (33%) mencionaron que algunas veces. Esto manifiesta que en su mayoría el empleador no ha brindado apoyo psicosocial a los trabajadores a causa de la pandemia COVID-19, para mejorar la comunicación interna.

### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 8.** *La comunicación interna ha sido fluida, tanto así que se sintió confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19, ante su empleador sin sentirse rechazado:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	17	20%
No	31	37%
Nunca	00	0%
Algunas veces	37	43%
Casi siempre	00	0%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 8.** *Se sintió confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19 ante su empleador*



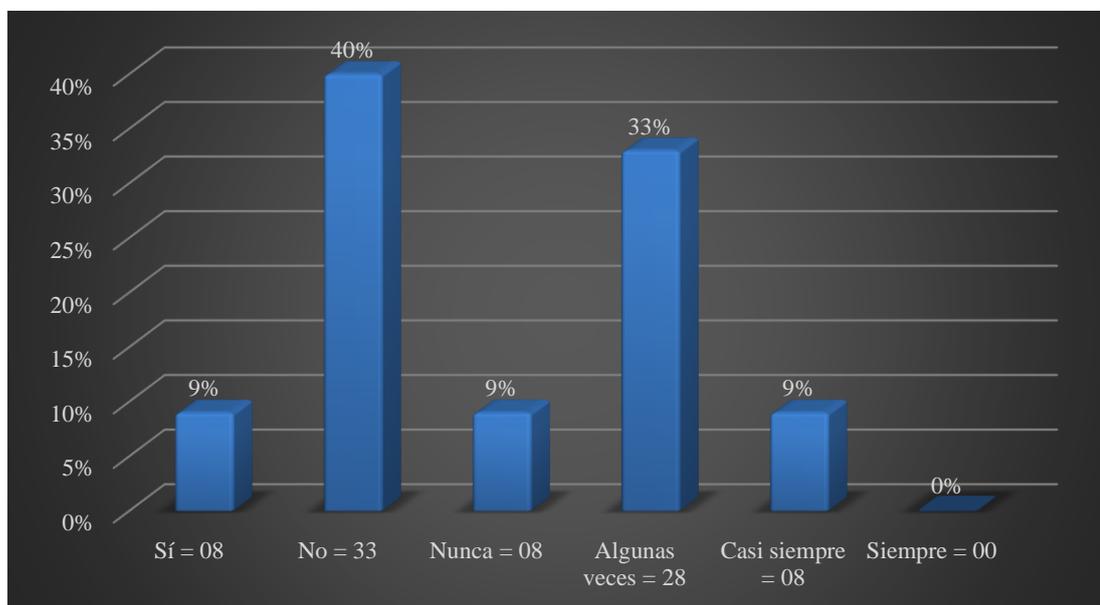
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 37 de ellos (43%) mencionaron que algunas veces se sintieron confiados de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19 ante su empleador, por su parte 31 (37%) dijeron que no. Esto manifiesta que la comunicación interna ha sido poco fluida, tanto así que la mayoría de los trabajadores del INDES-CES solo algunas veces se han sentido confiados de manifestar sus temores sobre la pandemia COVID-19, ante su empleador sin sentirse rechazados.

## ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 9.** *La institución tuvo una visión integral de comunicación interna para transmitir calma durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	08	09%
No	33	40%
Nunca	08	09%
Algunas veces	28	33%
Casi siempre	08	09%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 9.** *Visión integral de comunicación interna por parte de la institución*



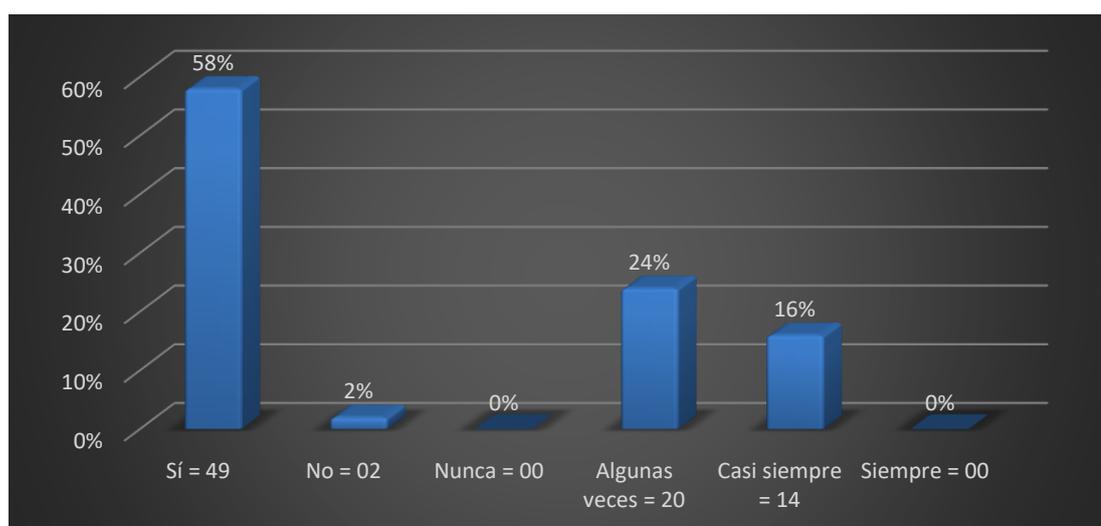
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 33 de ellos (40%) mencionaron que no hubo una visión integral de comunicación interna por parte de la institución, por su parte 28 (33%) dijeron que algunas veces. Esto manifiesta que en su mayoría institución no tuvo una visión integral de comunicación interna para transmitir calma durante la pandemia COVID-19.

### ASPECTO EMOCIONAL

**Tabla 10.** *Hubo compromiso y voluntad por parte de su persona para mejorar la comunicación interna, pese al temor constante durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	49	58%
No	02	02%
Nunca	00	0%
Algunas veces	20	24%
Casi siempre	14	16%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 10.** *Compromiso y voluntad por parte de su persona para mejorar la comunicación interna*



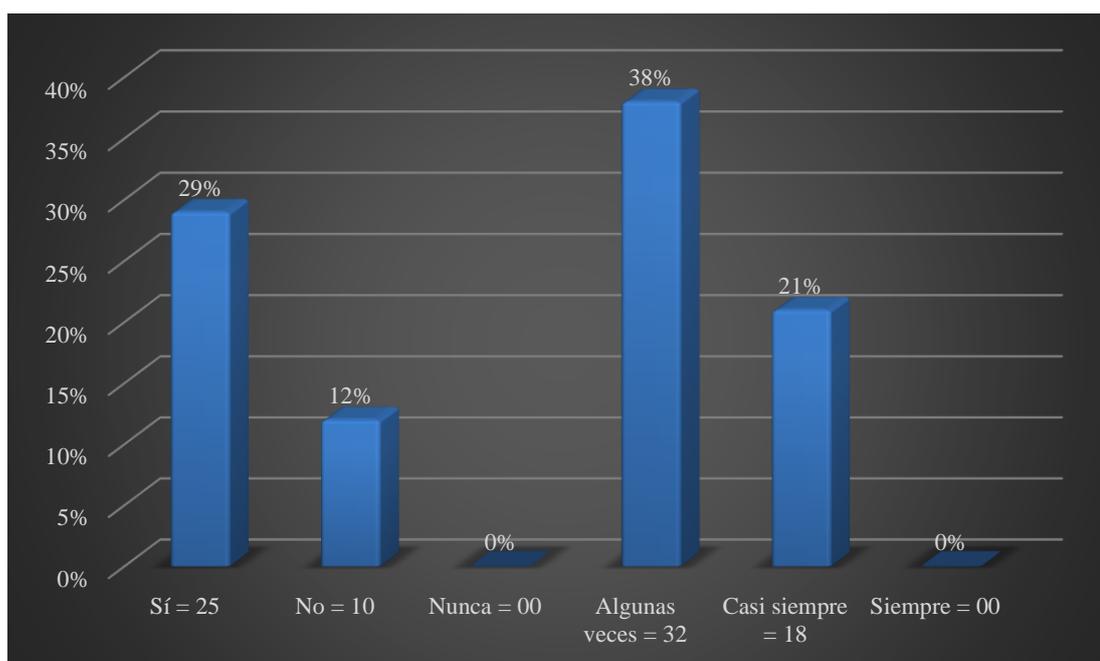
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 49 de ellos (58%) mencionaron que si hubo compromiso y voluntad por parte de su persona para mejorar la comunicación interna, por su parte 20 (24%) dijeron que algunas veces. Esto manifiesta que en su mayoría si hubo compromiso y voluntad por parte de los trabajadores del INDES-CES para mejorar la comunicación interna, pese al temor constante durante la pandemia del COVID-19.

### ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 11.** *La pandemia del COVID-19 disminuyó el rendimiento en su trabajo afectando la comunicación interna:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	25	29%
No	10	12%
Nunca	00	0%
Algunas veces	32	38%
Casi siempre	18	21%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 11.** *Disminuyó el rendimiento en su trabajo*



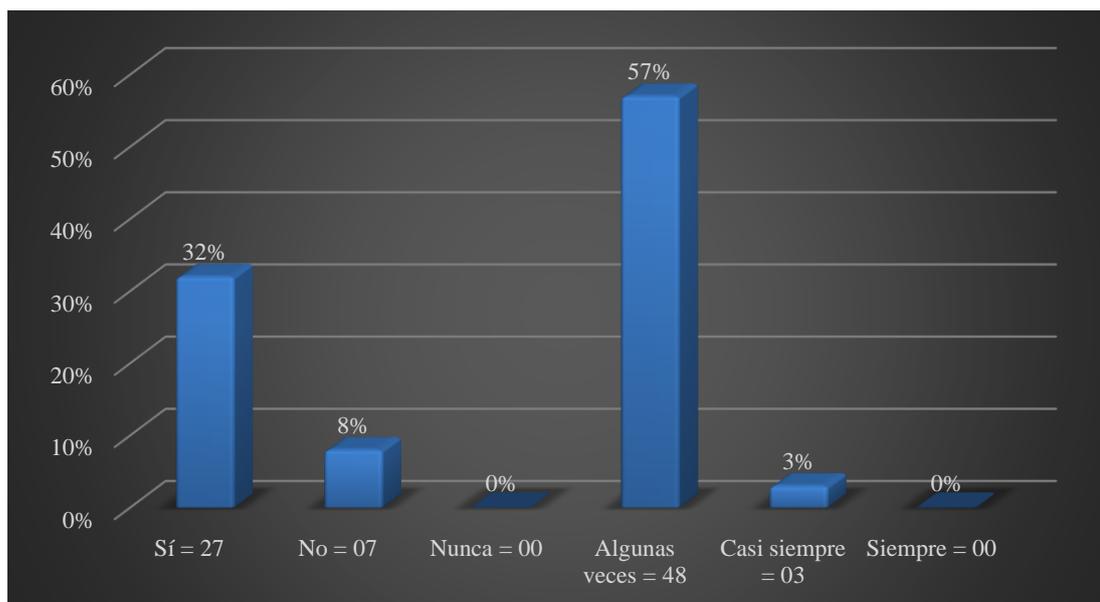
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 32 de ellos (38%) afirmaron que algunas veces disminuyó el rendimiento en su trabajo, por su parte 25 (29%) mencionaron que sí y 18 (21%) dijeron que casi siempre. Esto manifiesta que la pandemia del COVID-19 disminuyó el rendimiento de trabajo de la mayoría de trabajadores del INDES-CES afectando la comunicación interna.

#### **ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Tabla 12.** *Se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores durante la pandemia del COVID-19 que influyeron en la comunicación interna:*

Ítem	Nº de trabajadores	Porcentaje
Sí	27	32%
No	07	08%
Nunca	00	0%
Algunas veces	48	57%
Casi siempre	03	03%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 12.** *Creación de espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores*



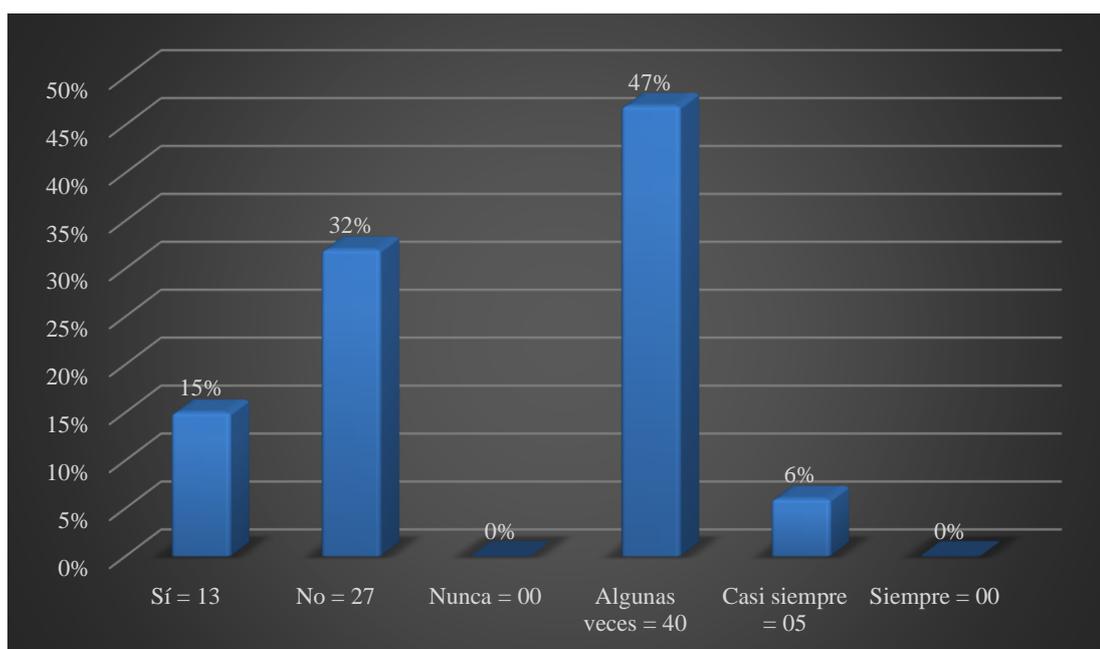
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 48 de ellos (57%) mencionaron que algunas veces se crearon de espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores, por su parte 27 (32%) mencionaron que sí y solo 7 (8%) dijeron que no. Esto indica que se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores durante la pandemia del COVID-19 que influyeron en la comunicación interna.

#### **ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Tabla 13.** *En su área de trabajo la comunicación interna ha fluido adecuadamente durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	13	15%
No	27	32%
Nunca	00	0%
Algunas veces	40	47%
Casi siempre	05	06%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 13.** *La comunicación interna ha fluido adecuadamente*



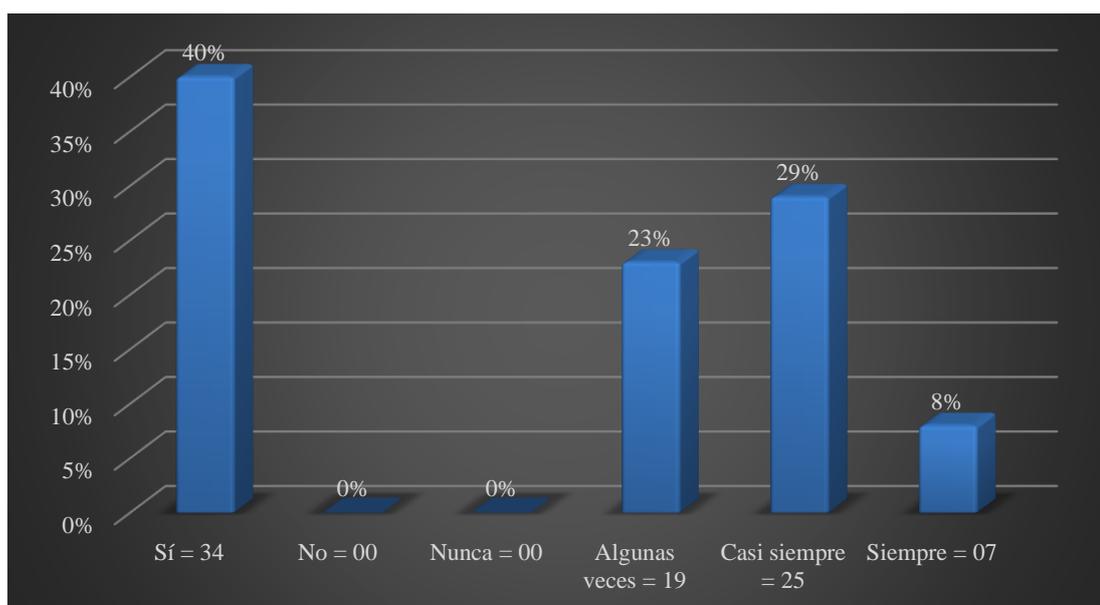
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 40 de ellos (47%) mencionaron que algunas veces la comunicación interna ha fluido adecuadamente, por su parte 27 (32%) mencionaron que no. Esto manifiesta que en su mayoría para los trabajadores del INDES-CES la comunicación interna no ha fluido adecuadamente en su área de trabajo la durante la pandemia del COVID-19.

#### **ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Tabla 14.** *Usted apoyó a sus compañeros en la ejecución de sus labores relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	34	40%
No	00	0%
Nunca	00	0%
Algunas veces	19	23%
Casi siempre	25	29%
Siempre	07	08%
TOTAL	85	100%

**Figura 14.** *Apoyó a sus compañeros en la ejecución de sus labores*



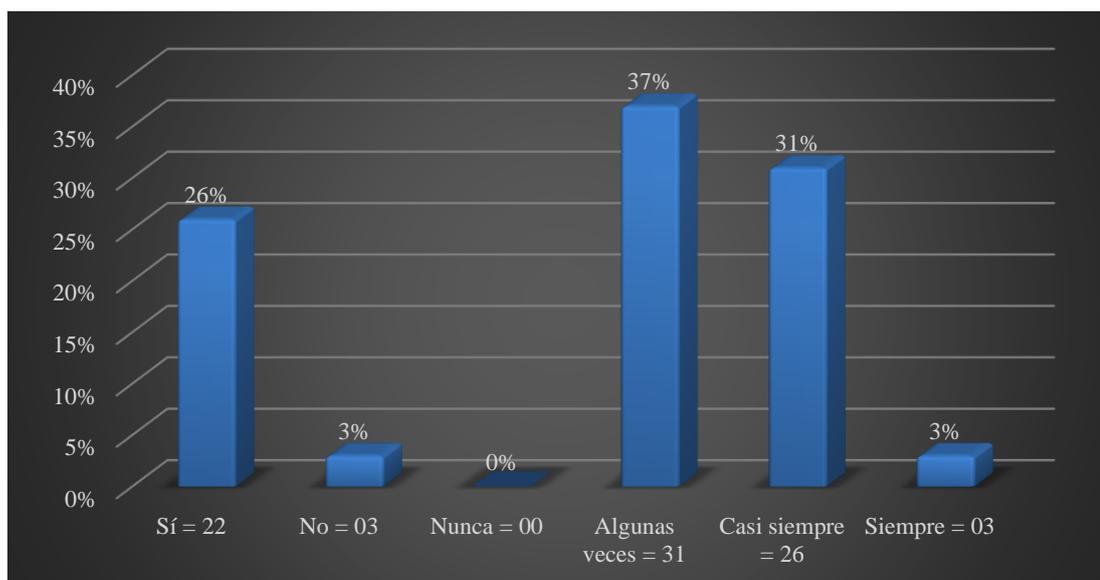
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 34 de ellos (40%) mencionaron que si apoyaron a sus compañeros en la ejecución de sus labores, por su parte 25 (29%) mencionaron que casi siempre. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES si apoyaron a sus compañeros en la ejecución de sus labores relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19.

#### ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 15.** *Sus compañeros de trabajo tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales de comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	22	26%
No	03	03%
Nunca	00	0%
Algunas veces	31	37%
Casi siempre	26	31%
Siempre	03	03%
TOTAL	85	100%

**Figura 15.** *Los compañeros tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales*



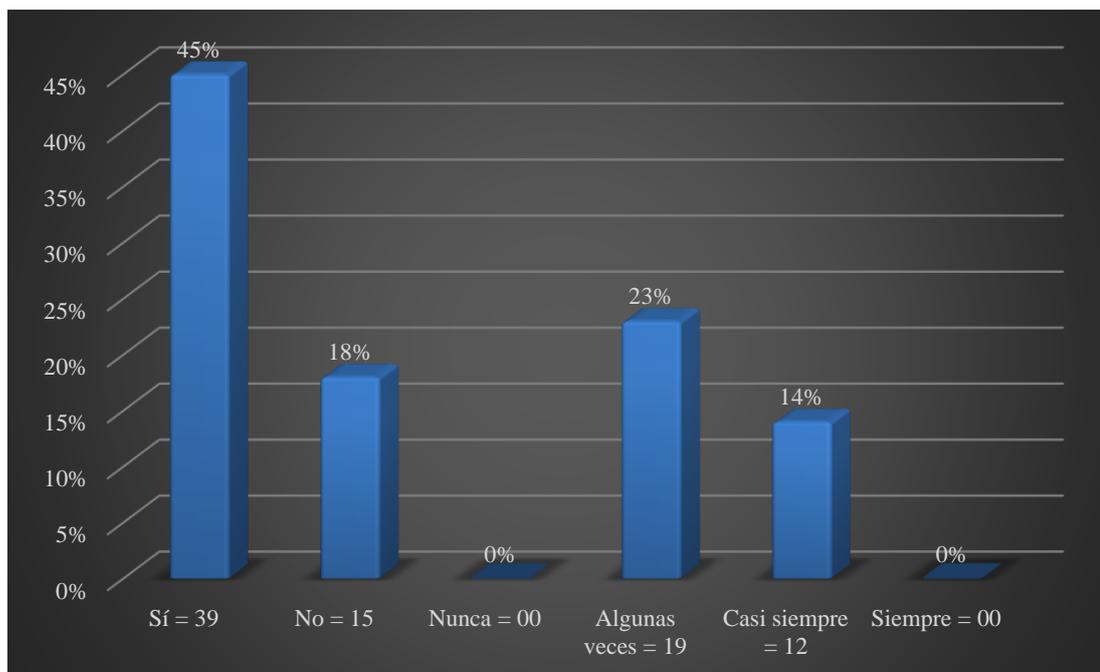
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 31 de ellos (37%) mencionaron que algunas veces los compañeros tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales, por su parte 26 (31%) mencionaron que casi siempre y 22 (26%) dijeron que sí. Esto demuestra que en su mayoría los compañeros de trabajo tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales de comunicación interna durante la pandemia del COVID-19.

#### ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 16.** Recibió el apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitó para mejorar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	39	45%
No	15	18%
Nunca	00	0%
Algunas veces	19	23%
Casi siempre	12	14%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 16.** Recibió apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitó



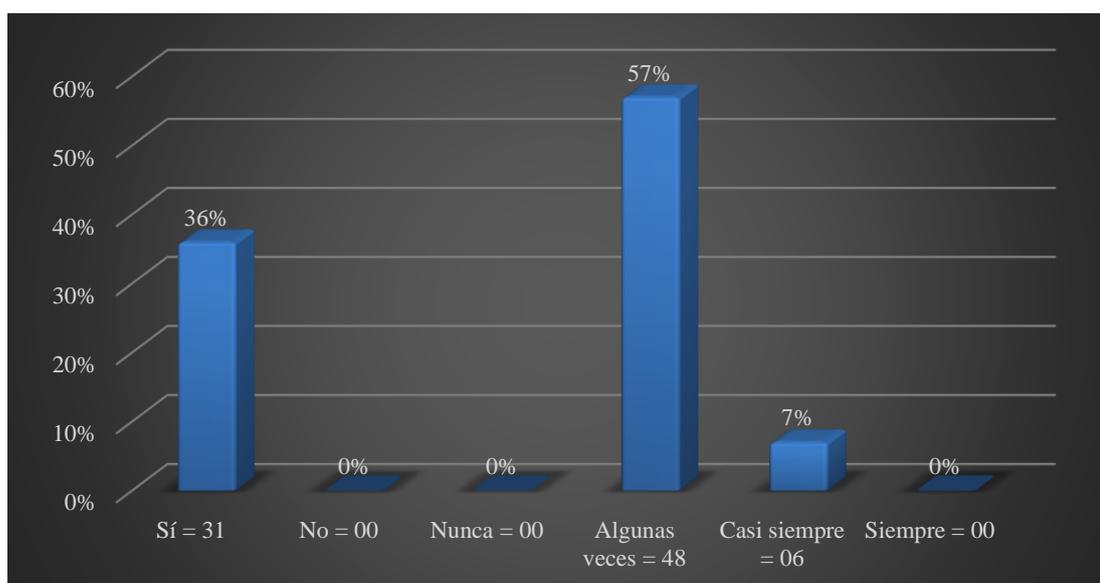
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 39 de ellos (45%) mencionaron que si recibieron apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitaron, por su parte 19 (23%) dijeron que algunas veces. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES si recibieron el apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitaron para mejorar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19.

## ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 17.** *Actuó con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna en su trabajo durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	31	36%
No	00	0%
Nunca	00	0%
Algunas veces	48	57%
Casi siempre	06	07%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 17.** *Actuó con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna*



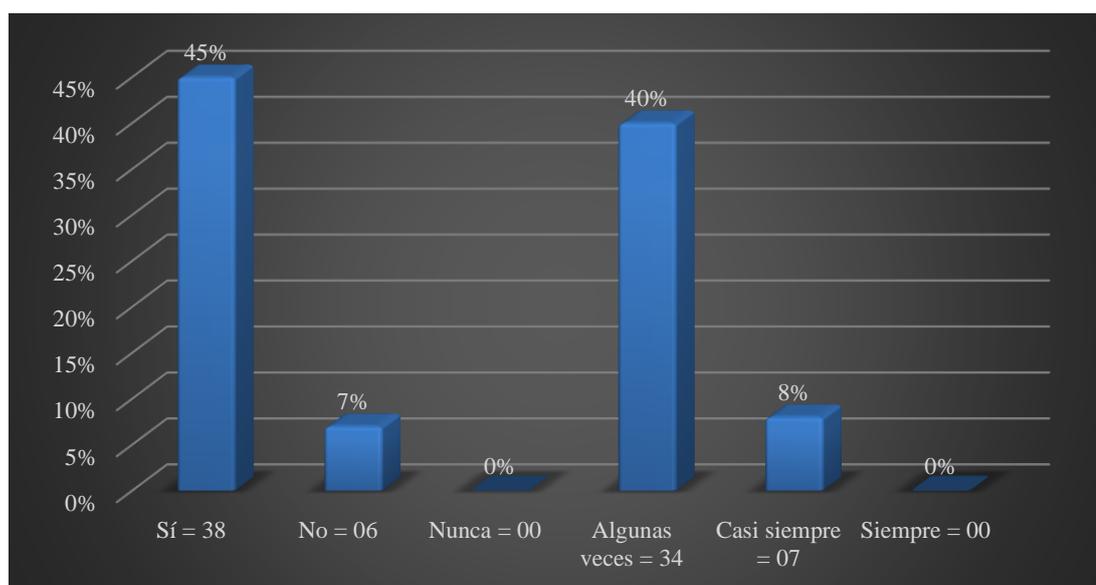
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 48 de ellos (57%) afirmaron que algunas actuaron con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna, por su parte 31 (36%) mencionaron que sí. Esto manifiesta que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES actuaron con alguna creatividad para mejorar el desarrollo de la comunicación interna en su trabajo durante la pandemia del COVID-19.

#### **ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

**Tabla 18.** *Participó activamente para solucionar problemas de comunicación interna aun cuando no eran de su competencia durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	38	45%
No	06	07%
Nunca	00	0%
Algunas veces	34	40%
Casi siempre	07	08%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 18.** *Participó activamente para solucionar problemas de comunicación interna*



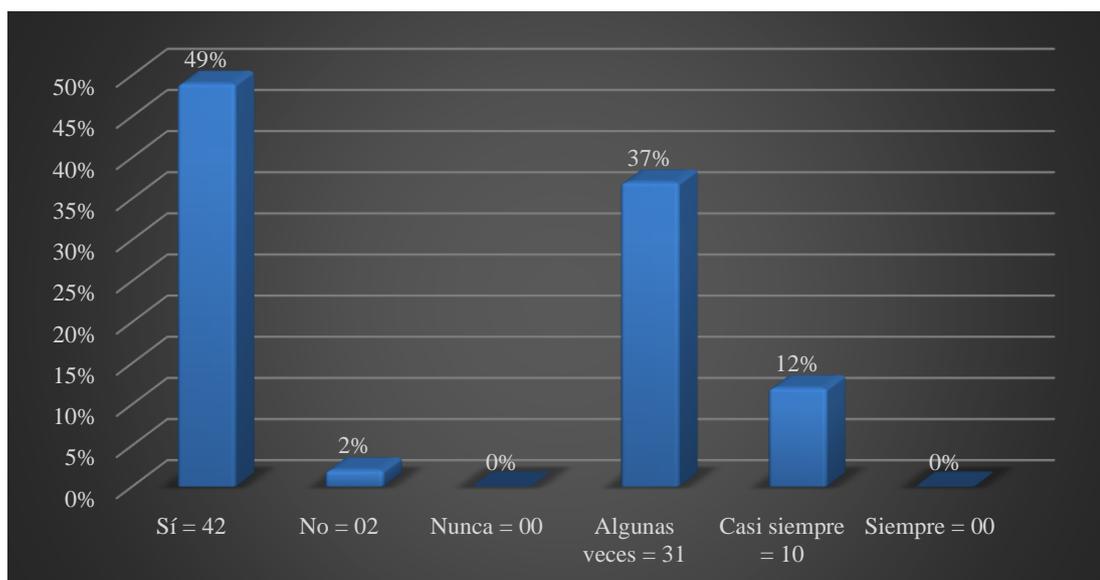
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 38 de ellos (45%) mencionaron que si participaron activamente para solucionar problemas de comunicación interna, por su parte 34 (40%) dijeron que algunas veces. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES si participaron activamente para solucionar problemas de comunicación interna aun cuando no eran de su competencia durante la pandemia del COVID-19.

#### ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 19.** *Hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente en la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	42	49%
No	02	02%
Nunca	00	0%
Algunas veces	31	37%
Casi siempre	10	12%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 19.** *Hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente.*



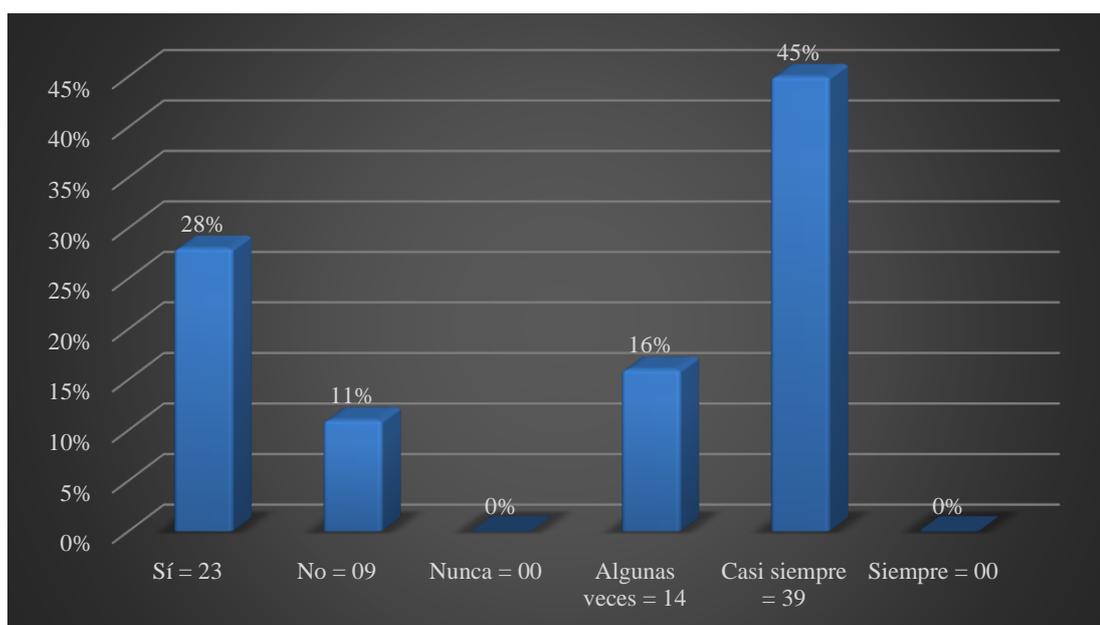
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 42 de ellos (49%) mencionaron que si hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente, por su parte 31 (37%) dijeron que algunas veces. Esto indica que en su mayoría si hubo suministro de materia prima para desempeñar su trabajo de manera eficiente en la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19.

#### ASPECTO DE DESEMPEÑO LABORAL

**Tabla 20.** *Hubo complicaciones de comunicación interna para trabajar en equipo durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	23	28%
No	09	11%
Nunca	00	0%
Algunas veces	14	16%
Casi siempre	39	45%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 20.** *Hubo complicaciones para trabajar en equipo*



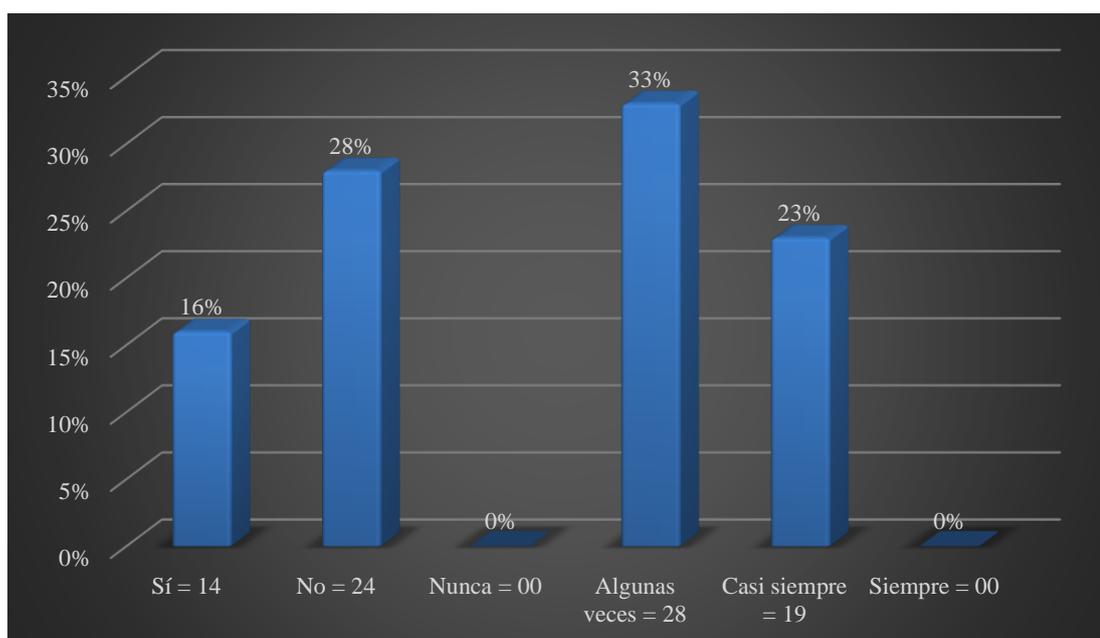
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 39 de ellos (45%) afirmaron que casi siempre hubo complicaciones para trabajar en equipo, por su parte 23 (28%) mencionaron que sí y solo 9 (11%) dijeron que no. Esto demuestra que hubo complicaciones de comunicación interna para trabajar en equipo durante la pandemia del COVID-19.

#### **ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL**

**Tabla 21.** *Hubo innovación en la forma de comunicación interna en la institución durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	14	16%
No	24	28%
Nunca	00	0%
Algunas veces	28	33%
Casi siempre	19	23%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 21.** *Hubo innovación en la forma de comunicación interna*



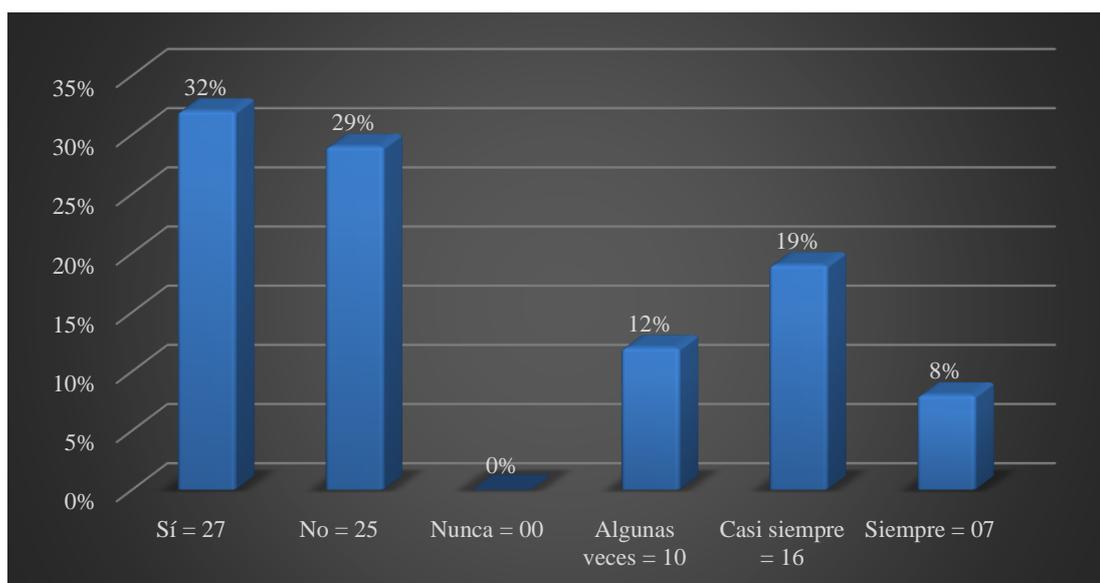
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 28 de ellos (33%) afirmaron que algunas veces hubo innovación en la forma de comunicación interna, por su parte 24 (28%) mencionaron que no. Esto demuestra que fue escasa la innovación que hubo en la forma de comunicación interna en la institución durante la pandemia COVID-19.

#### **ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL**

**Tabla 22.** *Supo adaptarse a los cambios en el ámbito laboral para desarrollar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	27	32%
No	25	29%
Nunca	00	0%
Algunas veces	10	12%
Casi siempre	16	19%
Siempre	07	08%
TOTAL	85	100%

**Figura 22.** *Supo adaptarse a los cambios en el ámbito laboral*



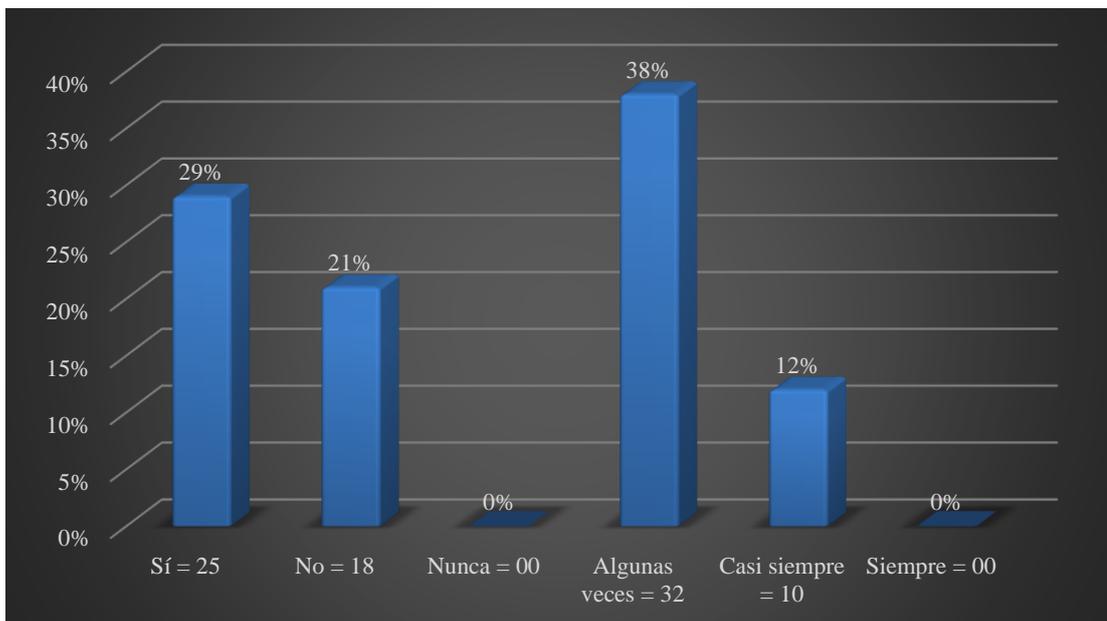
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 27 de ellos (32%) mencionaron que si supieron adaptarse a los cambios en el ámbito laboral, por su parte 25 (29%) mencionaron que no. Esto manifiesta una pequeña ventaja de los trabajadores del INDES-CES que supieron adaptarse a los cambios en el ámbito laboral para desarrollar la comunicación interna durante la pandemia del COVID-19.

## ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL

**Tabla 23.** *Se desarrolló un plan de contingencia para mejorar la comunicación interna y hacer frente a la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	25	29%
No	18	21%
Nunca	00	0%
Algunas veces	32	38%
Casi siempre	10	12%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 23.** *Se desarrolló un plan de contingencia*



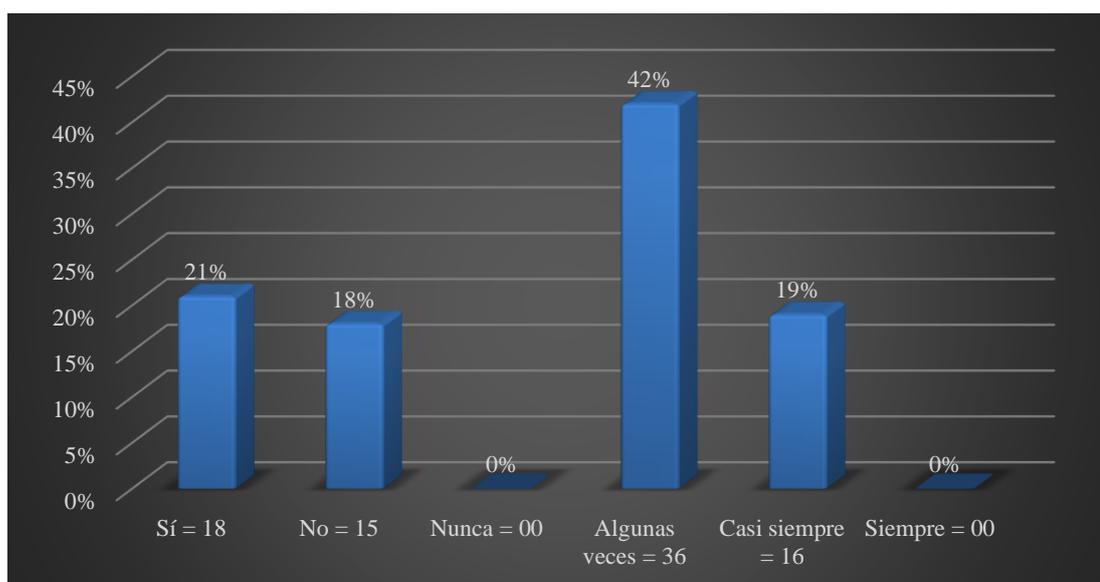
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 32 de ellos (38%) afirmaron que algunas veces se desarrolló un plan de contingencia, por su parte 25 (29%) mencionaron que sí. Esto indica que si se desarrolló un plan de contingencia para mejorar la comunicación interna y hacer frente a la pandemia del COVID-19.

## ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL

**Tabla 24.** *Se facilitó equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral que aportaron a la comunicación interna durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	18	21%
No	15	18%
Nunca	00	0%
Algunas veces	36	42%
Casi siempre	16	19%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 24.** *Se facilitó equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral*



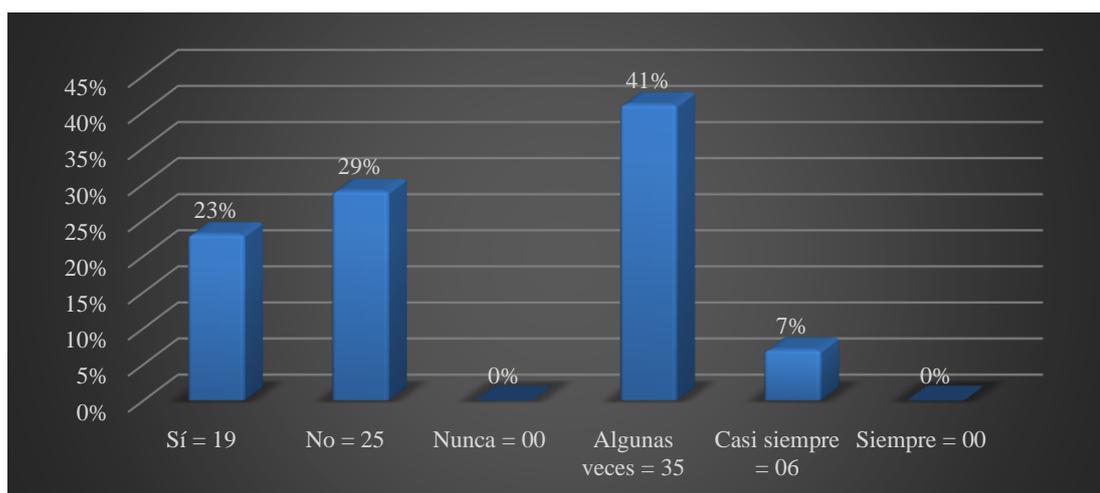
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 36 de ellos (42%) afirmaron que algunas veces se facilitaron equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral, por su parte 18 (21%) mencionaron que sí y 16 (19%) casi siempre. Esto indica que en su mayoría se facilitaron equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral que aportaron a la comunicación interna durante la pandemia COVID-19.

#### **ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL**

**Tabla 25.** *Los cambios tomados por el empleador relacionados con la comunicación interna generaron dificultad para realizar su trabajo y el de sus compañeros durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	19	23%
No	25	29%
Nunca	00	0%
Algunas veces	35	41%
Casi siempre	06	07%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 25.** *Los cambios realizados generaron dificultad para realizar su trabajo*



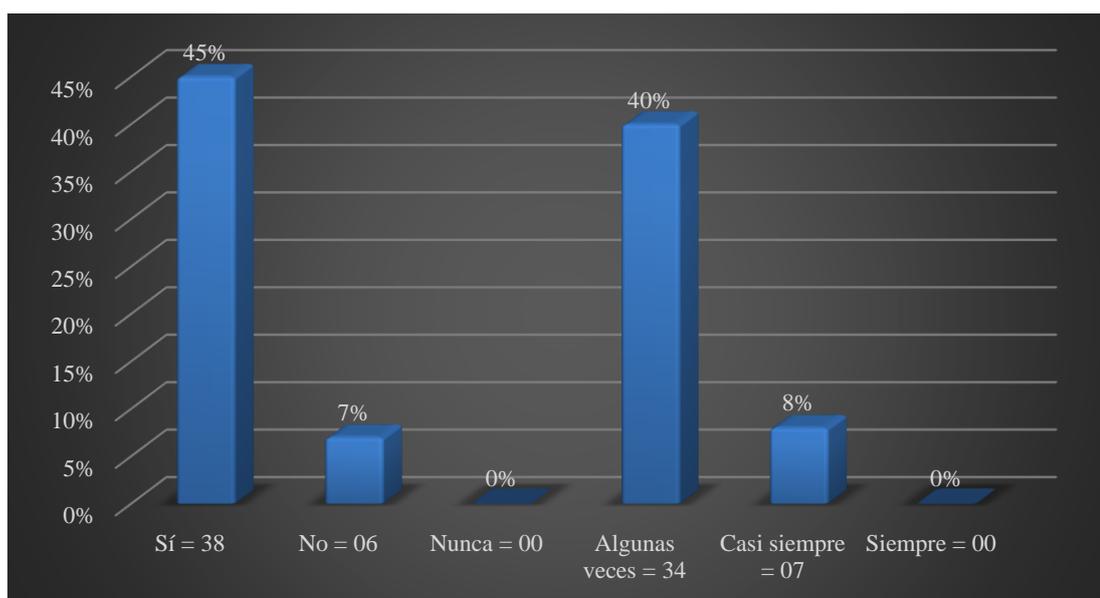
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 35 de ellos (41%) afirmaron que algunas veces los cambios realizados generaron dificultad para realizar su trabajo, por su parte 25 (29%) mencionaron que no. Esto indica que en su mayoría los cambios tomados por el empleador relacionados con la comunicación interna algunas veces generaron dificultad para realizar su trabajo y el de sus compañeros durante la pandemia COVID-19.

## ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL

**Tabla 26.** *Hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento y comunicación interna en el ámbito laboral durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	38	45%
No	06	07%
Nunca	00	0%
Algunas veces	34	40%
Casi siempre	07	08%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 26.** *Hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento*



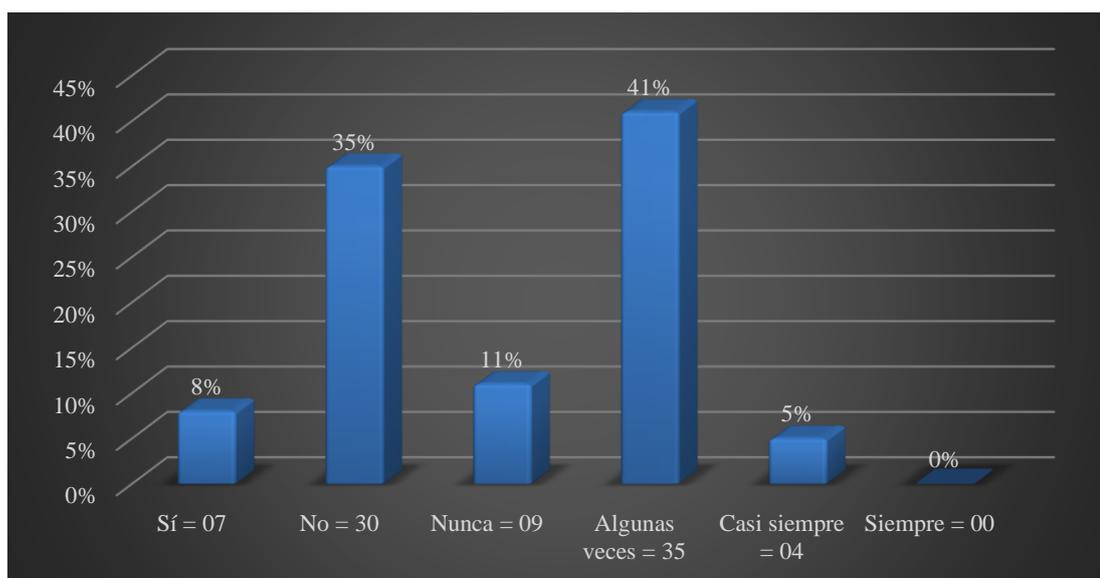
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 38 de ellos (45%) mencionaron que si hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento, por su parte 34 (40%) afirmaron que algunas veces. Esto indica que si se realizó trabajo en equipo para mejorar el rendimiento y comunicación interna en el ámbito laboral durante la pandemia COVID-19.

#### **ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL**

**Tabla 27.** Recibió capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna para agilizar y facilitar su labor durante la pandemia COVID-19:

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	07	08%
No	30	35%
Nunca	09	11%
Algunas veces	35	41%
Casi siempre	04	05%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 27.** Recibió capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna



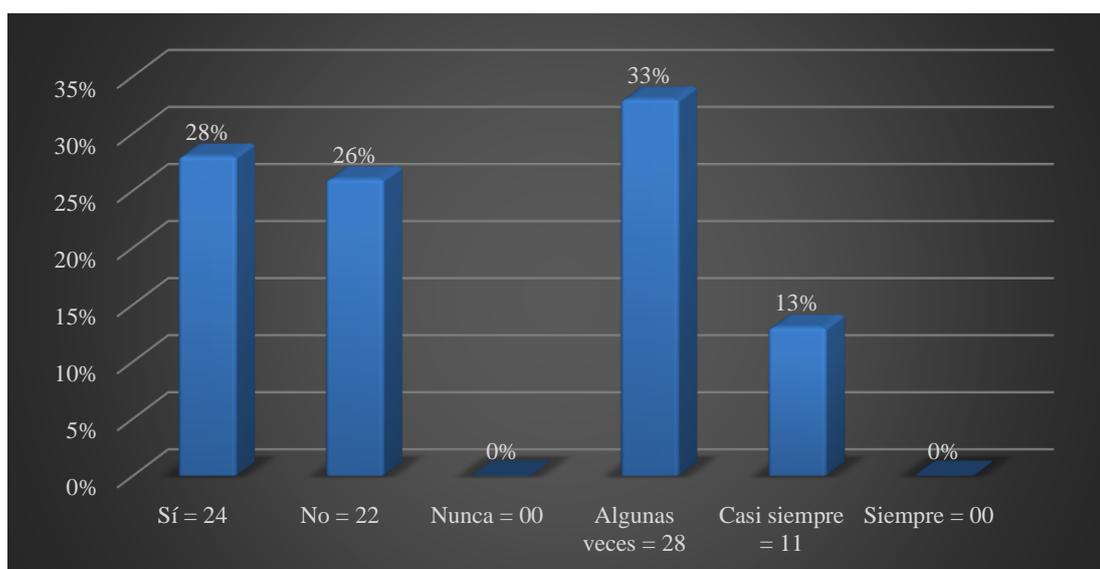
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 35 de ellos (41%) mencionaron que algunas veces recibieron capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna, por su parte 30 (35%) dijeron que no y solo 7 (8%) mencionaron que sí. Esto indica que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES recibieron poca capacitación por parte del empleador sobre comunicación interna para agilizar y facilitar su labor durante la pandemia COVID-19.

#### ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL

**Tabla 28.** *Siente que el empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna de sus trabajadores durante la pandemia COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	24	28%
No	22	26%
Nunca	00	0%
Algunas veces	28	33%
Casi siempre	11	13%
Siempre	00	0%
TOTAL	85	100%

**Figura 28.** *El empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna*



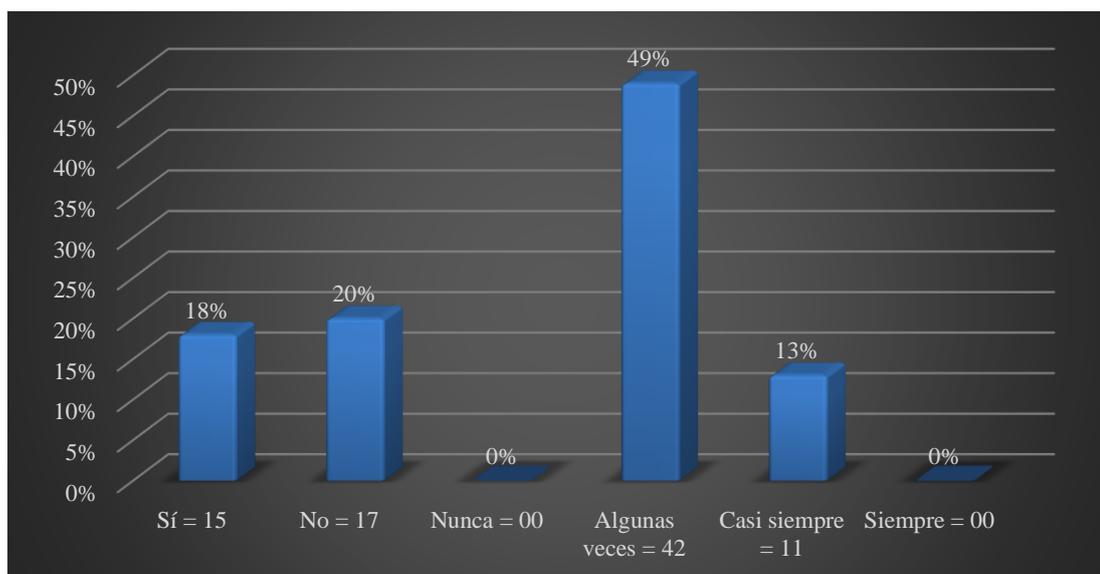
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 28 de ellos (33%) afirman que algunas veces el empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna, por su parte 24 (28%) mencionaron que si. Esto indica que la mayoría de trabajadores del INDES-CES sintieron que el empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna durante la pandemia COVID-19.

#### **ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL**

**Tabla 29.** Las decisiones del empleador relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia COVID-19 logró objetivos positivos para la institución:

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	15	18%
No	17	20%
Nunca	00	0%
Algunas veces	42	49%
Casi siempre	11	13%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 29.** Las decisiones del empleador lograron objetivos positivos para la institución



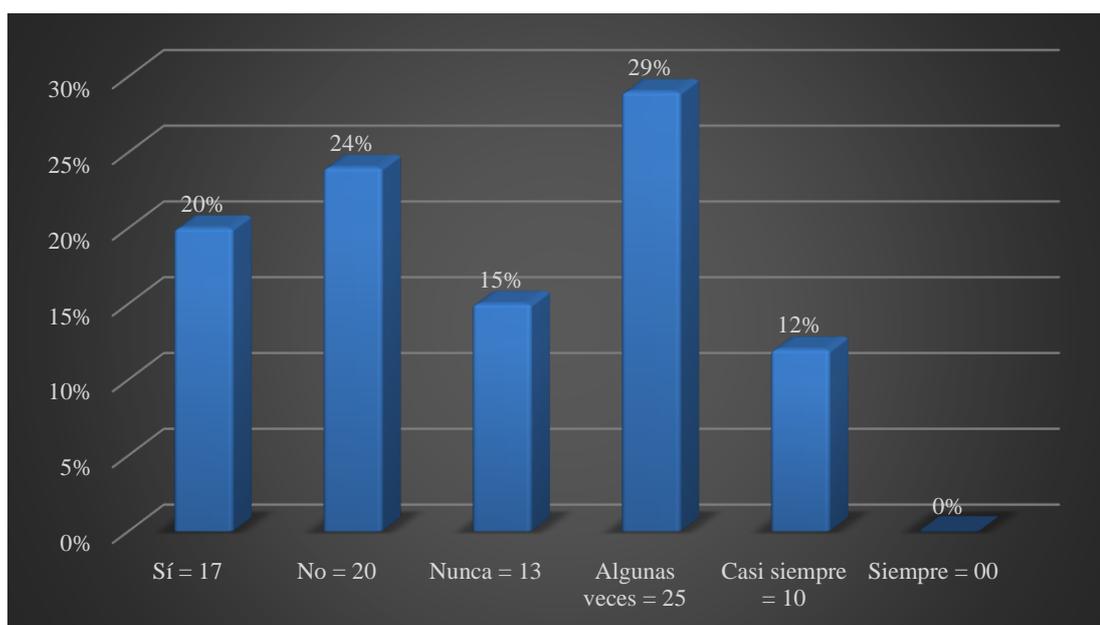
De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 42 de ellos (49%) afirman que algunas veces las decisiones del empleador lograron objetivos positivos para la institución, por su parte 17 (20%) mencionaron que no. Esto indica que la mayoría de trabajadores del INDES-CES considera que solo algunas veces las decisiones del empleador relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia COVID-19 logró objetivos positivos para la institución.

#### ASPECTO DE NIVEL ORGANIZACIONAL

**Tabla 30.** *El empleador brindó todas las facilidades para que la comunicación interna sea fluida durante la pandemia del COVID-19:*

Ítem	N° de trabajadores	Porcentaje
Sí	17	20%
No	20	24%
Nunca	13	15%
Algunas veces	25	29%
Casi siempre	10	12%
Siempre	00	0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

**Figura 30.** *El empleador brindó todas las facilidades*



De los 85 trabajadores del INDES-CES encuestados, 25 de ellos (29%) afirman que algunas veces el empleador brindó todas las facilidades, por su parte 20 (24%) mencionaron que no. Esto indica que la mayoría de trabajadores del INDES-CES considera que el empleador brindó todas las facilidades para que la comunicación interna sea fluida durante la pandemia del COVID-19.

#### IV. DISCUSIÓN

**En cuanto al aspecto emocional tenemos que:**

Esta investigación encontró que en su mayoría los trabajadores del INDES-CES padecieron crisis emocional por Confinamiento COVID-19 que afectó la comunicación interna en el trabajo tal y como se muestra en la tabla 1, lo cual coincide con Godderis (2020), quien en su investigación sobre los trastornos de salud y el COVID-19 infiere que la pandemia ha afectado emocionalmente a la humanidad y que tendrá repercusiones a futuro en el estado de salud mental de los empleados, ya que muchos de ellos han perdido su trabajo.

El presente estudio señala que el empleador generó estabilidad emocional en los trabajadores del INDES-CES mostrando preocupación o interés por ellos durante la pandemia COVID-19 lo cual repercutió en la comunicación interna tal y como se muestra en la tabla 6. Estos datos tienen relación y similitud con el estudio de Vásquez (2018), quien en su trabajo relacionado con la satisfacción laboral y la comunicación organizacional, expresa que la comunicación como proceso de interrelación es muy importante en una organización, ya que esta influye en el estado emocional de los trabajadores, puesto que cuando éstos se sienten respaldados por el empleador y hay una buena comunicación, dan lo mejor de sí, siendo muy favorable para el crecimiento de las relaciones laborales entre ambas partes.

La presente investigación nos muestra que la institución no tuvo una visión integral de comunicación interna para transmitir calma a los trabajadores durante la pandemia COVID-19 tal y como se aprecia en la tabla 9, lo cual coincide con el estudio realizado por Edelman (2020), en donde determina que la pandemia del COVID-19, ha generado nuevos retos y desafíos para la sociedad, tanto en entidades públicas y/o privadas, por lo que tener una visión integral de comunicación interna es fundamental y tiene que tratarse de manera real y efectiva, pues no solo basta con enviar saludos solidarios o abrazos virtuales, sino que, las organizaciones tienen que estar comprometidas realmente con sus trabajadores y seguir pautas de carácter básico respecto de la comunicación interna utilizando las herramientas tecnológicas, entre otras cosas.

**En cuanto al aspecto de desempeño laboral tenemos que:**

Esta investigación señala que en el INDES-CES se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores durante la pandemia del COVID-19 que influyeron en la comunicación interna fortaleciendo los lazos de identidad del trabajador con su institución, tal y como se muestra en la tabla 12. Estos datos coinciden con la investigación realizada por Colca (2020), quien menciona que a pesar de las diversas barreras de comunicación que existen, la entidad estatal pese al contexto de pandemia que generó caos y desorden, ha tenido acciones positivas de difusión e información de las acciones desplegadas por la entidad, eso ha generado satisfacción, compromiso e identidad de los trabajadores por su institución.

El presente estudio nos muestra que los trabajadores del INDES-CES si participaron activamente para solucionar problemas de comunicación interna durante la pandemia del COVID-19 aun cuando no eran de su competencia, tal y como se puede ver en la tabla 18, lo cual coincide y armoniza con la investigación realizada por Bellido (2020), quien concluyó que la comunicación interna es crucial en una organización porque va a permitir que se genere un ambiente de confianza, identificación y compromiso institucional de los trabajadores dentro de la organización, quienes al sentirse parte de la institución se involucran con mayor seriedad ya que están siendo respaldados por sus líderes quienes tienen claro que de ello dependerá el éxito o fracaso de la gestión institucional.

La presente investigación nos muestra que debido a la pandemia del COVID-19 disminuyó el rendimiento de trabajo de la mayoría de trabajadores del INDES-CES afectando la comunicación interna, tal y como se puede apreciar en la tabla 11, lo cual coincide con la investigación realizada por Vásquez (2018), quien determinó que cuando la comunicación es fluida, se favorece el buen desempeño laboral y que cuando las condiciones de trabajo son acordes al respeto de la dignidad del trabajador, esto influye de manera positiva para el cumplimiento de metas, funciones y responsabilidades de los trabajadores.

**En cuanto al aspecto de nivel organizacional tenemos:**

Esta investigación señala que a la mayoría de trabajadores del INDES-CES les facilitaron equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral lo cual aportó a tener una mejor comunicación interna durante la pandemia COVID-19, tal y como se muestra en la tabla 24, lo cual coincide con el trabajo de Alvarado y Vicuña (2021), quienes determinaron que la institución debe estar comprometida con los trabajadores, no solo por su bienestar físico, sino además en el plano logístico, dotándoles de herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo desde casa de la mejor manera y así poder cumplir con las metas trazadas.

El presente estudio nos muestra que los trabajadores del INDES-CES sintieron que el empleador se preocupó tanto por la productividad como por la comunicación interna de la institución durante la pandemia COVID-19, tal y como se muestra en la tabla 28. Estos datos guardan relación con lo determinado por Inofuente et al., (2021) quien arriba a la conclusión que la comunicación organizacional cuando es fluida, permite incrementar los propósitos y objetivos de la proyección que tiene la entidad, razón por la que los líderes deben estar debidamente capacitados y comprometidos con la institución, para que de esta manera se conviertan en portavoces de los objetivos y metas trazadas, generando confianza entre todos los trabajadores. La presente investigación nos muestra que la mayoría de trabajadores del INDES-CES considera que solo algunas veces las decisiones del empleador relacionadas con la comunicación interna durante la pandemia COVID-19 lograron objetivos positivos para la institución, tal y como se aprecia en la tabla 29, lo cual coincide con la investigación de Miquel-Segarra y Aced-Toledano (2019), quienes arriban a la conclusión que si bien la comunicación interna es de interés de toda organización; sin embargo, no es una prioridad que tengan las empresas para lograr ciertos objetivos, pero también consideran que muy al margen de lo señalado, se debe valorar el de manera general todo lo que tiene que ver con la comunicación interna de manera general.

## **V. CONCLUSIONES**

- Después de analizar los resultados que obtenidos de las encuestas aplicadas, se concluye que el COVID-19 influyó de manera negativa en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES de la UNTRM, esto debido a la especial labor que realizan dichos trabajadores, considerando que la presencia física de muchos era vital para los experimentos que desarrollan, por lo que en tiempo de pandemia tuvieron que tramitar constantemente el permiso para permanecer en el centro de trabajo, dada las restricciones que decretó el gobierno, a ello se suma la deficiencia en el acceso a internet y la lentitud de la red que dificultaron una comunicación interna fluida, teniendo en cuenta que el INDES-CES es un órgano desconcentrado e interfacultativo de la UNTRM que cuenta con cinco laboratorios científicos para impulsar la investigación de los ecosistemas de Ceja de Selva.
- Del análisis realizado desde el punto de vista del aspecto emocional, se llegó a la conclusión que la pandemia del COVID-19 tuvo un impacto negativo en los trabajadores del INDES-CES, puesto que de los resultados obtenidos se determinó que el 53% (tabla 1) de la muestra encuestada consistente en 85 trabajadores señalaron que casi siempre el COVID-19 generó una crisis emocional que afectó la comunicación interna en el trabajo. Así pues, se evidencia que las personas empezaron a tener malestares tales como ansiedad, insomnio, estrés y temor de contagio, precisando que el 43% (tabla 3) de la muestra encuestada señaló que algunas veces han experimentado trastornos de ansiedad o estrés lo que no permitió una buena comunicación interna en el ámbito laboral; si bien es cierto, hubo solidaridad por parte de los compañeros de trabajo en muchos casos; sin embargo, la comunicación no fue directa ni fluida, pues siempre fue a través de medios tecnológicos.
- De acuerdo al análisis realizado desde una óptica del aspecto de desempeño laboral, se concluyó que el COVID-19 tuvo un impacto negativo en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, Chachapoyas en el año 2020, debido a que los resultados señalan que el 57% (tabla 12) de los encuestados respondieron que solamente algunas veces se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores. Del mismo modo, el 32% (tabla 13) señaló que la comunicación interna no ha fluido adecuadamente durante la pandemia del COVID-19. Por otro lado, el constante temor de contagio fue una barrera para disminuir el rendimiento en el desempeño laboral de los trabajadores

y si bien es cierto, como ya se mencionó anteriormente, la solidaridad y apoyo moral de los compañeros de trabajo estuvo presente, pero esto no fue suficiente para que la comunicación interna mejore a condiciones más óptimas acorde a la misión y visión institucional.

- Finalmente, se pudo concluir que en el aspecto de nivel organizacional el COVID-19 tuvo un impacto negativo en la comunicación interna de los trabajadores INDES-CES, Chachapoyas en el año 2020, debido a que el empleador no estuvo preparado para afrontar la pandemia; por tanto, no hubo innovación en la forma de comunicación interna en la institución durante la pandemia, por lo que la adaptación al cambio fue de manera lenta. Así también, hubo deficiencia en cuanto al intercambio de equipos y materiales, el empleador no desarrolló un plan de contingencia para mejorar la comunicación interna lo que en algunos momentos generó disconformidad y malos entendidos al momento de llevar a cabo ciertas acciones. Finalmente, tenemos los horarios de trabajo, pues al haber trabajo remoto, la comunicación fue a través de medios tecnológicos, y muchas veces el empleador se comunicaba fuera de horarios normales, lo que generaba estrés y malestar en los trabajadores.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al director ejecutivo del Instituto de Investigación para el desarrollo sustentable Ceja de Selva se le recomienda desarrollar un plan de comunicación para situaciones de crisis asegurándose que todos sus trabajadores estén al tanto de los procedimientos a seguir ante cualquier eventualidad o problema social que enfrente la empresa para mantener una buena comunicación interna.
- Se recomienda al director del INDES-CES y a las autoridades universitarias seguir realizando reuniones virtuales periódicas para mantener una estabilidad en la comunicación interna en donde todos estén informados y fomentar un flujo constante de retroalimentación utilizando encuestas, foros en línea o simplemente canales de retroalimentación abiertos para seguir generando una cultura de transparencia y honestidad.
- Para investigaciones futuras se recomienda partir de esta investigación y proponer una investigación aplicada que permita crear un plan de comunicación para situaciones de crisis y mejorar la comunicación interna de la entidad.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, D. y Vicuña, A. (2021). *La comunicación interna, compromiso laboral y teletrabajo a cargo del líder frente al COVID-19*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Repositorio institucional.
- Barrantes, R. (2014). *Investigación, Un camino al conocimiento, Un Enfoque Cualitativo, Cuantitativo y Mixto*. San José, Costa Rica, Editorial EUNED.
- Bellido, N. (2020). *Percepción de los trabajadores del sector servicios sobre la comunicación interna en tiempos de Covid-19*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Repositorio institucional.
- Bertoglio, O. (1975). *Las comunicaciones y la conducta de la organización*. México: Ed. Diana.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Fondo Editorial San Marcos.
- Castro, A.; Díaz, P., y Torres, J. (2022). *El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19*. Revista de Comunicación de la SEECI, 55, 29–51. <https://doi.org/10.15198/seeci.2022.55.e768>.
- Colca, Y. (2020). *Relaciones Públicas y Comunicación Interna en el Gobierno Regional de Arequipa en tiempos de COVID-19-Segundo semestre del 2020*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Repositorio institucional.
- Edelman (2020). *La confianza en la marca y la pandemia del coronavirus*. <https://www.edelman.com/research/covid-19-brand-trust-report>
- Enríquez, A. (2017). *La comunicación empresarial en situaciones de crisis*. España, Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, Repositorio institucional.
- García, J. (1998). *La Comunicación Interna*. Madrid, España: Editorial Diaz de Santos S.A.

- Godderis, L. (2020). *La crisis del COVID-19 podría provocar trastornos de salud mental a muchos trabajadores*. Revista de la OIT: Recuperado de [https://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS\\_743057/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/abouttheilo/newsroom/news/WCMS_743057/lang--es/index.htm).
- Hernández, R., Fernández, G., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Herrera, J (2002). *Métodos y técnicas de la investigación cualitativa*. Bogotá: Editorial síntesis.
- Inofuente, J. y Aguilar, D. (2021). *Comunicación Organizacional en Tiempos de Pandemia en la Gestión del Proyecto Granos Andinos Orgánicos de la Dirección Regional Agraria, Puno – 2020*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano, Repositorio institucional.
- Laurent, Eloi (2019). *Economía de la confianza*. Paris: Edit. La Découverte. ISBN: 978 2 348043550.
- Losada, J. (2004). *Gestión de la comunicación en las organizaciones: comunicación interna, corporativa y de marketing*. Ariel. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/>.
- Marín P. y Gómez, D. (2021). *La gestión de la comunicación digital en las cooperativas españolas*. Barcelona, España: Editorial Ciriec.
- Miquel-Segarra, S. y Aced-Toledano, C. (2019). *Objetivos y dificultades en la evaluación de la comunicación interna en las empresas españolas*. El profesional de la información, v. 28, n. 5, e280521. <https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.2>.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación*. Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Análisis del Coronavirus*. Recuperado de: <https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus/coronavirus>.
- Paoli, A. (1994) *Comunicación e información: perspectivas teóricas*. México: Editorial Trillas.

Pinheiro, V. (2020). *América Latina y el empleo en tiempos del COVID-19*. Madrid, España: Instituto Universitario de Investigación en Estudios Latinoamericanos – Universidad de Alcalá.

Piñuel, J. (1997). *Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones*. Madrid: Editorial Síntesis.

Vásquez, C. (2018). *Correlación entre comunicación organizacional y satisfacción laboral percibida por un grupo de colaboradores que trabajan en el área de informática de una empresa de tecnología*. Jalapa, Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/VasquezCristina>.

# **ANEXOS**

## Anexo 1. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Instituto de Investigación para el Desarrollo  
Sustentable de Ceja de Selva – INDES-CES

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chachapoyas, 24 de diciembre de 2021

### CARTA N° 035 – 2021 – UNTRM/INDES – CES/DE.

Señor:

**Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz**

Ciudad.-

**ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA DESARROLLAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL INDES – CES**

**Ref. : CARTA N°01-2023-UNTRM-INDES-CES/HDGC**

Tengo a bien dirigirme a Usted para saludarle cordialmente a nombre del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva -INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM Amazonas, y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, manifestarle la **ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN**, para desarrollar la investigación denominada: **INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020.**

Sin otro particular me despido, reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
INDES-CES  
Mg. Segundo Mateo Oliva Cruz  
DIRECCIÓN EJECUTIVA

SMOC/DE  
C.e.  
Archivo.

Campus Universitario, Barrio de Higos Urco, Teléfono 041-479038, Chachapoyas, Perú  
[www.indes-ces.edu.pe](http://www.indes-ces.edu.pe) / [www.untrm.edu.pe](http://www.untrm.edu.pe)

## Anexo 2. Cuestionario

### TESIS:

#### “INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS - 2020”

Encuesta realizada a trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas – Amazonas.

Apellidos \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ nombres  
(opcional).....

**Instrucción:** Marque con un “x” la respuesta que considere conveniente, no hay preguntas correctas o incorrectas.

Sí	No	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5	6

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6
<b>Emocional</b>							
01	¿Ha padecido síntomas de Covid 19 que afectaron sus emociones en el ámbito laboral?						
	¿Algún familiar suyo murió de covid 19?						
02	¿La pandemia del Covid 19 afectó la relación laboral entre compañeros?						
03	¿Ha experimentado algún trastorno de ansiedad y/o estrés por el temor de contagiarse de Covid 19 en su trabajo?						
04	¿Sentía constante temor de contagiarse de Covid 19 en el trabajo?						
05	¿Sus compañeros de trabajo mostraron solidaridad cuando los necesitó durante la pandemia Covid 19?						
06	¿El empleador mostró preocupación o interés por la salud de sus trabajadores en esta pandemia Covid 19?						
07	¿El empleador ha brindado apoyo psicosocial a los trabajadores a causa de la pandemia Covid 19?						
08	¿Se sintió confiado de manifestar sus temores sobre la pandemia del Covid 19, ante su empleador, sin sentirse rechazado?						
09	¿El confinamiento durante la pandemia del Covid 19, afectó su aspecto emocional en el ámbito laboral?						
10	¿Tuvo temor de perder su trabajo durante la pandemia del Covid 19?						
<b>Desempeño laboral</b>							

01	¿La pandemia del Covid 19 afectó el rendimiento en su trabajo?								
02	¿Se crearon espacios de diálogo entre el empleador y los trabajadores durante la pandemia del Covid 19?								
03	¿En su área de trabajo la comunicación ha fluido adecuadamente durante la pandemia del Covid 19?								
44	¿Usted apoyó a sus compañeros en la ejecución de sus labores durante la pandemia del Covid 19?								
05	¿Sus compañeros de trabajo tomaron iniciativas para solucionar problemas laborales durante la pandemia del Covid 19?								
06	¿Recibió el apoyo o respaldo de otras áreas cuando lo necesitó durante la pandemia del Covid 19?								
07	¿Actuó con alguna creatividad para el desarrollo de su trabajo durante la pandemia del Covid 19?								
08	¿Participó activamente para solucionar problemas aun cuando no eran de su competencia durante la pandemia del Covid 19?								
09	¿Hubo suministro de materia primas para desempeñar su trabajo de manera eficiente durante la pandemia del Covid 19?								
10	¿Hubo complicaciones para trabajar en equipo durante la pandemia del Covid 19?								
<b>Nivel organizacional</b>									
01	¿Hubo innovación en la forma de comunicación interna en la institución durante la pandemia Covid 19?								
02	¿Supo adaptarse a los cambios en el ámbito laboral durante la pandemia del Covid 19?								
33	¿Se desarrolló un plan de contingencia para hacer frente a la pandemia del Covid 19?								
04	¿Se facilitó equipos tecnológicos para un buen desempeño laboral durante la pandemia Covid 19?								
05	¿Los cambios tomados por el empleador generó dificultad para realizar su trabajo y el de sus compañeros durante la pandemia Covid 19?								
06	¿Hubo trabajo en equipo para mejorar el rendimiento y comunicación en el ámbito laboral durante la pandemia Covid 19?								
07	¿Recibió capacitación por parte del empleador para agilizar y facilitar su labor durante la pandemia Covid 19?								
08	¿Siente que el empleador se preocupó tanto por la productividad como por los trabajadores durante la pandemia Covid 19?								
09	¿Las decisiones del empleador durante la pandemia Covid 19, logró objetivos positivos para la institución?								
10	¿El empleador brindó todas las facilidades para que la comunicación sea fluida durante la pandemia del Covid 19?								

### **Anexo 3. Validación del instrumento**



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Dr. (a) Bety Pasión Santa Ventura.....

Yo, HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ, identificado con DNI N° 73656234, de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación - Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas, a usted con el debido respeto me presento y manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos para el desarrollo de la tesis que vengo desarrollando, que lleva por título "LA INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020" solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes.

Por tanto, a usted ruego acceder a mi petición

Chachapoyas, 07 de junio del 2023

HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ

DNI N° 73656234

ANEXO:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: *Mg. Betty Pasión Canta Ventura*

1.2. Cargo e institución donde labora: *Directora E.P. Ciencias de la Comunicación UNTRM.*

1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario

1.4. Título de la Investigación "INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS - 2020"

1.5. Instrumento elaborado por el investigador: Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 80-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				75	
Actualidad	Adecuado a la normatividad vigente.					85
Suficiencia	Satisface la finalidad de la investigación.				65	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				80	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y legales.				65	
Coherencia	Entre el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis.				70	
metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				75	



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación

Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					85
-------------	--	--	--	--	--	----

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

75%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento SÍ cumple con los requisitos para su aplicación

X

El instrumento NO cumple con los requisitos para su aplicación

Lugar y fecha:

Chachapoyas 13 de junio de 2023

Firma del experto informante

DNI N° 10374205 Teléfono N° 970915384



SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Dr. (a) Carlos Andy Santoyo Delgado.....

Yo, HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ, identificado con DNI N° 73656234, de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación - Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas, a usted con el debido respeto me presento y manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos para el desarrollo de la tesis que vengo desarrollando, que lleva por título "LA INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020" solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes.

Por tanto, a usted ruego acceder a mi petición

Chachapoyas, 07 de junio del 2023

  
HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ  
DNI N° 73656234

ANEXO:

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Santoro Delgado, Carlos Andy

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente - E.P de CC.CC

1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario

1.4. Título de la Investigación "INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS - 2020"

1.5. Instrumento elaborado por el investigador: Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 80-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75	
Objetividad	Está expresado en conductas observables				70	
Actualidad	Adecuado a la normatividad vigente.					85
Suficiencia	Satisface la finalidad de la investigación.				75	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					80
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y legales.				75	
Coherencia	Entre el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis.					85
metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.				75	



Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					85
-------------	--	--	--	--	--	----

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78.3%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento SÍ cumple con los requisitos para su aplicación

X

El instrumento NO cumple con los requisitos para su aplicación

Lugar y fecha:

Chachapoyas, 13 junio 2023

Firma del experto informante

DNI N° 2773779

Teléfono N° 982422937



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación

SOLICITO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO  
DE RECOJO DE INFORMACIÓN

Dr. (a) Erick Daniel Alvarado Carrión

Yo, HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ, identificado con DNI N° 73656234, de la Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación - Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional "Toribio Rodríguez de Mendoza" de Amazonas, a usted con el debido respeto me presento y manifiesto:

Que, siendo requisito indispensable el recojo de datos para el desarrollo de la tesis que vengo desarrollando, que lleva por título "LA INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020" solicito a usted se sirva validar el instrumento que le adjunto bajo los criterios académicos correspondientes.

Por tanto, a usted ruego acceder a mi petición

Chachapoyas, 07 de junio del 2023

  
HEYTON DEYVI GARCIA CRUZ

DNI N° 73656234

**ANEXO:**

- Instrumento
- Ficha de evaluación
- Matriz de consistencia.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN SEGÚN OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Alvarado Carríos Erick Daul
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Gerente. - EA. Fotografía y Video
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario
- 1.4. Título de la Investigación "INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS - 2020"
- 1.5. Instrumento elaborado por el investigador: Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz.

II. ASPECTOS DE LA VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy buena 61- 80%	Excelente 80-100%
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					90%
Objetividad	Está expresado en conductas observables					90%
Actualidad	Adecuado a la normatividad vigente.					90%
Suficiencia	Satisface la finalidad de la investigación.					90%
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					90%
Consistencia	Basado en aspectos teóricos y legales.					90%
Coherencia	Entre el problema de investigación, los objetivos y la hipótesis.					90%
metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación.					90%



UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE  
MENDOZA DE AMAZONAS

Facultad de Educación y Ciencias de la Comunicación

Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					90%
-------------	--	--	--	--	--	-----

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento Sí cumple con los requisitos para su aplicación

X

El instrumento NO cumple con los requisitos para su aplicación

Lugar y fecha:

Chachapayo 12 Junio 2023.

Firma del experto informante

DNI N° 44296822 Teléfono N° 943068422.

#### Anexo 4. Matriz de consistencia

TÍTULO: INFLUENCIA DEL COVID 19 EN LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DE CEJA DE SELVA, CHACHAPOYAS, 2020.				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿De qué manera influyó el Covid 19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Analizar de qué manera influyó el Covid 19 en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar desde un punto de vista emocional la influencia del Covid 19, en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020.</li> <li>2. Describir desde una óptica de desempeño laboral la influencia del Covid 19, en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020.</li> <li>3. Establecer a nivel organizacional la influencia del Covid 19, en la comunicación interna de los trabajadores del Instituto de Investigación para el Desarrollo Sustentable de Ceja de Selva, Chachapoyas, 2020.</li> </ol>	<p><b>H1:</b> El Covid 19, tuvo una influencia negativa en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, Chachapoyas, 2020.</p> <p><b>H2:</b> El Covid 19, no tuvo una influencia negativa en la comunicación interna de los trabajadores del INDES-CES, Chachapoyas, 2020.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b></p> <p>Comunicación interna.</p> <p><b>VARIABLE 2</b></p> <p>Covid-19.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Básica.</p> <p><b>ALCANCE:</b></p> <p>Descriptivo – Explicativo</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental, de corte transversal</p> <p><b>MÉTODOS:</b></p> <p>Descriptivo Deductivo Analítico Explicativo Interpretativo</p> <p><b>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario dirigido a 85 trabajadores del INDES-CES de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza.</p>

Responsable: Bach. Heyton Deyvi Garcia Cruz.

## Anexo 5. Fotos de aplicación de instrumento







