

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

**LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y TRABAJO COLABORATIVO EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIVERSIDAD PÚBLICA
PERUANA, 2023**

Barbarán Torres, Celia H.

Universidad Nacional Federico Villarreal

cbarbaran@unfv.edu.pe

Moreno López, Wilder E.

Universidad Nacional Federico Villarreal

wmoreno@unfv.edu.pe

Orrego Vázquez, Angélica B.

Universidad Nacional Federico Villarreal

aorrego@unfv.edu.pe

Material inédito y original para su primera publicación en la Revista Académica

Hologramática

Fecha de recepción: 12 de marzo de 2025

Fecha de aceptación: 20 de abril de 2025

RESUMEN

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la importancia de la comunicación institucional en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

El tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo, nivel explicativo, diseño transversal, no experimental. El instrumento de recolección fue conformado por un cuestionario de 24 ítems y se encuestó a 40 personas no docentes de la Facultad de de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV. Los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una correlación positiva moderada ($r_s=0,331$) entre la llegada anticipada de la información institucional (comunicación institucional) y la entrega de los trabajos sin la necesidad de recordatorios (trabajo colaborativo), por lo que se acepta la hipótesis alternativa.

Se concluye que la comunicación institucional es un proceso de gestión informativa clave para que el personal actúe de forma coordinada, sumando esfuerzos y optimizando los recursos para lograr los objetivos establecidos.

PALABRAS CLAVE: Comunicación institucional - trabajo colaborativo y trabajadores no docentes universitarios.

ABSTRACT

The aim of the study is to determine the importance of institutional communication in collaborative work in non-teaching staff of the School of Law and Political Science and the School of Economics of the UNFV, 2023.

Type of research is basic, quantitative approach, explanatory level, cross-sectional, non-experimental design. The collection instruments consisted of a 24-item questionnaire and 40 non-teaching staff members of the School of Law and Political Science and the School of Economics of the UNFV were surveyed. The results of the statistical analysis show the existence of a moderate positive correlation ($rs=0,331$) between the early arrival of institutional information (institutional communication) and the delivery of

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

work without the need for reminders (collaborative work), so the alternative hypothesis is accepted.

It is concluded that institutional communication is a key information management process for staff to act in a coordinated manner, joining efforts and optimizing resources to achieve the established objectives.

KEY WORDS: Institutional communication - collaborative work and non-teaching university workers.

INTRODUCCIÓN

En la realidad actual caracterizada por el acelerado desarrollo de la ciencia y la tecnología, especialmente de las comunicaciones, las cuáles se vuelven obsoletas con la velocidad de su imitación o reemplazo, el no estar informado y comunicado es asumir una posición de autoaislamiento. Si bien estar informado y comunicado es de vital importancia en la cotidianidad, relaciones familiares y sociales, es de mayor importancia en el plano laboral, si es que se pretende ser una institución integrada interna y externamente, manteniendo su competitividad en el sector y sociedad.

La comunicación es un proceso bidireccional, de intercambio de información, entre personas, unidades orgánicas y unidades operativas que conforman una organización. Es importante en todo el proceso administrativo, pero fundamental en la Dirección. Representa el intercambio de pensamiento e información, para proporcionar comprensión y confianza mutua tanto al personal de la institución como a los externos - clientes, proveedores, competencia- etc. Internamente contribuye a las buenas relaciones humanas entre jefes – subalternos, compañeros de trabajo, en consecuencia, a crear un buen clima organizacional; externamente contribuye a la fidelización de los clientes, al buen trato con los proveedores y a una competencia ética en el sector.

La comunicación implica intercambio de ideas, emociones, opiniones, significados sobre hechos entre el Emisor y Receptor, a través de la comunicación verbal y no

21

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

verbal. (Chiavenato, 2001, p. 324) La comunicación sigue un proceso lógico, sea cual fuere el canal por el que se comunica, proceso que se describe a continuación (Koontz, 1998, pp. 588 - 598).

La retroalimentación es fundamental en el proceso de comunicación para conocer el retorno de la información, aunque no garantiza la eficacia de la comunicación favorece su precisión y tiene como ventaja contribuir a la confianza entre ambas partes, ya que permite conocer sus resultados.

Lo importante del proceso de comunicación es reconocer y eliminar en lo posible los ruidos o barreras internas y externas que alteran la comunicación. Los ruidos o barreras son bloqueos, trabas, dificultades que surgen en cualquiera de los elementos del proceso de comunicación.

Internas:

- Poca atención, confianza entre E-R.
- Ideas preconcebidas E-R, prejuicios.
- Significación personalizada del mensaje (captación diferente por nivel cultural, experiencia, estatus, etc.)
- Motivación e intereses diferentes.
- Rechazo de información contraria o tercerizada en relación con la propia.
- Resistencia hacia la persona que brinda la información.
- Suposiciones de ambas partes (sobre entendidos diferentes, emocional)
- Pseudo percepción del contenido del mensaje (verbal, no verbal)
- Comunicación impersonal (mi persona dice, tercera persona, uso el plural)
- Desconfianza, amenaza, temor a preguntar.
- Bloqueos, actitud defensiva, agresiva, desvinculada.

Externas:

- Falta de planeación, ideas no concretas, mensaje impreciso.
- Distorsión semántica, sintáctica (mal expresado, palabras incorrectas).
- Cultura, idioma diferente, significados diferentes de las palabras.
- Timidez, poca habilidad comunicacional (hablar en espiral)
- Credibilidad de la fuente.

La comunicación institucional es esencial, favorece la gestión interna a través de estrategias y canales de comunicación efectivos que promueven la productividad, calidad, integración, y mejores resultados. Tomando como referencia a Chiavenato (2001, p. 328) esta comunicación tiene dos propósitos fundamentales: proporcionar la información y la comprensión para que las personas cumplan sus funciones, actividades y tareas e incentivar la motivación, cooperación y satisfacción en los cargos. Estos dos propósitos contribuyen a crear un ambiente favorable que promoverá el espíritu de equipo, el trabajo colaborativo y un mejor desempeño en el cumplimiento de las tareas, es decir una organización informada está en mejores condiciones de cumplir sus objetivos institucionales.

Entre los diferentes tipos de comunicación se destacan. La comunicación formal institucional (descendente, ascendente, lateral), informal (amical, rumores, racimo de uvas), interna y externa. Los canales o vías por los cuáles se comunica pueden ser orales, escritos, virtuales, visuales. La institución, tanto en las unidades orgánicas como operativas debe establecer un vocero oficial que proporcione la comunicación formal, para evitar el desconcierto y la proliferación de rumores y bolas que alteran el clima interno y como consecuencia los resultados.

Lo descrito anteriormente, permite predecir que la comunicación formal intra-institucional extemporánea favorece a que la información no llegue con inmediatez al personal no docente por canales formales, sino que indirectamente promueve la transmisión por canales informales como *Whatsapp*, llamadas telefónicas, *Facebook*, boca a boca etc.; lo que ocasiona desconcierto, confusión, desorden, interpretaciones erróneas, retraso en el cumplimiento de las actividades alterando por consiguiente el microclima laboral.

La mejora de la comunicación institucional en cuanto a mensajes claros, oportunos y canales formales contribuirá a generar un sentimiento de fidelidad, identificación con la institución, mantener los vínculos personales, persuadir al receptor y promover el trabajo colaborativo.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

En relación con el trabajo colaborativo, éste es entendido como la labor que realiza un grupo de personas, en el que cada uno aporta ideas, conocimientos, maneras de hacer, experiencias para la obtención de resultados en cumplimiento de los objetivos de la organización, de su unidad orgánica y operativa, lo que implica no solo trabajar juntos, sino estar alineados para lograr el mismo objetivo. Este tipo de trabajo podría requerir que un grupo de trabajadores colaboren entre sí, que el trabajador mejor condicionado lidere horizontalmente el trabajo o que trabajadores de distintos niveles y áreas, coordinen para lograr metas comunes.

Johnson *et al.* (1999), señalan que los principios del trabajo colaborativo son la interdependencia positiva, las interacciones cara a cara, responsabilidad individual, el desarrollo de habilidades sociales, y la autorreflexión del grupo. Es decir, implica alinear a cada una de las personas del equipo hacia un mismo objetivo, ya que cada una de ellas posee y otorga los conocimientos, experiencia y talento propio y recibe lo mismo de cada uno de sus compañeros, el resultado es lograr la meta propuesta en cantidad, calidad y oportunidad.

Entre las características del trabajo colaborativo tenemos:

- Liderazgo horizontal es decir que en el equipo no hay líder definido;
- Objetivos comunes como equipo;
- Interdependencia positiva es decir cada miembro percibe que no podrá lograr sus resultados, si sus compañeros no los logran también, por lo que debe coordinar sus esfuerzos con los de ellos para lograr el objetivo.
- Responsabilidad individual, cada miembro del equipo tiene tareas individuales que realizar y aportar para que el equipo cumpla con las acciones asignadas y las metas finales.
- Comunicación abierta y transparente, es decir intercambio de información en forma permanente para que todos los miembros tengan los datos necesarios para realizar su trabajo y que este, esté con relación a la del equipo.
- Seguimiento constante, aunque no haya un líder definido esto no significa que se carezca de guía, el seguimiento se realiza a través de la autorregulación,

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

característica distintiva del trabajo colaborativo, es decir que más allá que cada miembro tenga sus propias responsabilidades individuales.

Entre las ventajas más importantes del trabajo colaborativo tenemos:

- Productividad, cuando las personas trabajan juntas pueden encontrar soluciones más rápidas, se comparte la carga de trabajo para que los plazos se cumplan oportunamente y ningún miembro del equipo se sienta abrumado por tener que realizar el trabajo de otro para cumplir los plazos establecidos.
- Conocimiento compartido, los miembros del equipo aprenden unos de otros, ya que todos aportan conocimientos, experiencia, talentos.
- Innovación, el intercambio de información en el equipo contribuye a desarrollar la capacidad creativa, así la innovación se convierte en una constante en el trabajo colaborativo, siendo una de sus mayores ventajas.
- Sentido de pertenencia, el trabajar con otras personas alineadas a un mismo objetivo, los hace sentir ser parte de un mismo propósito, por lo que cada miembro se siente integrado y comprometido con el equipo, el trabajo y los resultados finales.

Problema general

¿Cuál es la importancia de la comunicación institucional en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023?

Problemas específicos

- ¿Cuál es la importancia de los mensajes claros y oportunos en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023?
- ¿Cuál es la importancia de los canales formales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023?

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- ¿Cuál es la importancia de los vínculos personales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023?

Antecedentes

Internacionales

Jurado (2015), en su tesis titulada: Comunicación institucional y política en las administraciones locales. Tuvo como objetivo crear un marco conceptual sobre la gestión de la comunicación pública que constituyera una aportación teórica relevante y que al mismo tiempo ofreciera un instrumento de trabajo a las organizaciones públicas. El estudio es de tipo básica y de enfoque cualitativo. Concluye, que en la base de una política y de una estrategia comunicativas excelentes se encuentran la comprensión profunda del entorno en el que operan, la capacidad de adaptación constante, la energía de la creatividad y la innovación continua.

Criollo (2016), en su trabajo de investigación: El trabajo colaborativo y su incidencia en el aprendizaje de ciencias naturales en los estudiantes de octavo año de educación básica de la unidad educativa Francisco Flor de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Es un estudio de enfoque cuantitativo, nivel correlacional. Concluyó que los docentes no desarrollan el trabajo colaborativo porque las sesiones impartidas son puramente teóricas, forma tradicional. Esto no permite mejorar las capacidades para desarrollar o razonar conocimientos en las áreas que se desempeñan.

Rua (2020) investigó acerca de El trabajo colaborativo en el aula de tecnología: los roles como estrategia de enseñanza para evidenciar la participación y potencializar el aprendizaje, con el objetivo de identificar los roles en maestros y estudiantes cuando se implementan estrategias colaborativas en el aula de tecnología de algunas instituciones educativas de la ciudad de Bogotá D.C. Se utilizó un enfoque cualitativo y diseño de teoría fundamentada. Concluyó, que los maestros consultados, no especifican cuales son los elementos característicos de estrategias como la de trabajo en grupo, en equipo o cooperativo; para el segundo, parte de los profesores ven la estrategia como una

26

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

oportunidad en las instituciones educativas para crear espacios de trabajo colaborativo entre los docentes y sus asignaturas.

Hidalgo (2017) investigó acerca del Equipo de aula y trabajo colaborativo en dos establecimientos educacionales de la Comuna de Lota, con el objetivo de conocer la experiencia de profesores de aula y profesores de educación diferencial en trabajo de Equipo de Aula en Programa de Integración Escolar para favorecer el Trabajo Colaborativo en Establecimientos Educacionales de la comuna de Lota. Se utilizó un enfoque cualitativo de nivel descriptivo con método de estudio de caso. Se entrevistó a 12 profesionales que conformaban los Equipos de Aula (Profesores de Educación General Básica, Profesores de Educación Media con Especialidad, y Profesores de Educación Diferencial) de dos establecimientos Educacionales de la comuna de Lota. Concluyó, que los Profesores de Educación Diferencial, son quienes cumplen únicamente los roles de evaluadores y son expertos en la elaboración de guías de aprendizaje.

Nacionales

Rodrich (2022), en su trabajo de investigación titulada: Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. Tuvo como objetivo conocer qué sucede en otros mercados y países, y estudiar los principales avances teóricos que ofrecen perspectivas y promueven la calidad. Es una investigación de enfoque cualitativo. Concluyó, que comunicación Institucional es aquella función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de la organización.

Camacho (2001), en su trabajo de investigación cualitativa: Comunicación institucional. Funciones de los gabinetes de comunicación en la administración local. Tuvo como objetivo analizar la comunicación institucional en la administración local para conseguir la implicación de los distintos componentes del ayuntamiento en una filosofía global del mismo, en otras palabras: potenciar la identidad de grupo. Concluyó que la

27

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

comunicación desarrolla un papel central en la gestión de la calidad. El ayuntamiento debe comunicar al ciudadano sus prioridades de actuación y cómo se piensan realizar. Esta comunicación debe ser constante, porque está demostrado que la información al cliente es clave para su valoración de la calidad.

Sánchez (2022), en su tesis titulada: Trabajo colaborativo y aprendizaje de métodos de estudio universitario en estudiantes de estudios generales de una universidad pública de Lima, 2020-2. Tuvo como objetivo conocer qué tan efectivo es el trabajo colaborativo en estudiantes universitarios para el aprendizaje de la asignatura Métodos de Estudio Universitario. Es un estudio cuantitativo de tipo cuasi-experimental con dos grupos de trabajo (control y experimental) conformado por 77 integrantes. En cuanto a lo estadístico, fue procesado en SPSS mediante el T de Student para la prueba de hipótesis y conocer la diferencia de medias entre el pre y postest. Concluyó que los conocimientos de la muestra sobre las estrategias de metacognición se incrementaron con la aplicación del trabajo colaborativo, puesto que los estudiantes universitarios lograron aprender a buscar, seleccionar y a recuperar información de forma efectiva; del mismo modo a reflexionar sobre cómo aprenden y qué talentos poseen, entre otros.

Galán (2018), en su tesis titulada: El trabajo colaborativo y la producción de textos en los estudiantes de la carrera profesional de psicología de la Universidad Autónoma de Ica, año 2017. Concluyó que los estudiantes interactúan, socializan y desarrollan habilidades comunicativas. También, destaca que, en las prácticas de escucha reflexiva, crítica, y empatía, buscan alcanzar los objetivos planteados valorando el esfuerzo de cada integrante con sus aportes y muestras de compañerismo.

Buendía (2020) investigó acerca del Trabajo colaborativo en el desempeño de los docentes de las Instituciones Educativas del Valle de Zatinaki del distrito de Perené – 2019, con el objetivo de establecer la relación que existe entre el trabajo colaborativo y el desempeño de los docentes. Se utilizó el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo compuesta por 24 docentes de los niveles inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas en mención. Se obtuvo el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.851, por lo que existe una relación significativa

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

entre la interdependencia positiva con el desempeño de los docentes. Concluyó que, a mayor trabajo colaborativo, mayor es el desempeño docente.

Llancari (2020) se propuso determinar la relación existente entre la comunicación institucional y la aceptación de la responsabilidad social universitaria de los docentes en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019. La investigación ha sido aplicada, no experimental, descriptiva y correlacional. La población en base al muestreo probabilístico fue de 326 docentes. Los resultados, mediante el coeficiente de correlación por rangos rho de Spearman, indican que entre la Comunicación Institucional y la Responsabilidad Social universitaria existe una correlación de 0.904, el cual fue positivo y ello refleja que la relación entre las variables es directa, muy alta (0.8 a 0.99); esto significa que, a mayor Comunicación Institucional habrá mayor aceptación de la Responsabilidad Social Universitaria. Concluye que existe relación directa entre la Comunicación Institucional y la aceptación de la Responsabilidad Social Universitaria, así como con sus dimensiones, por parte de los docentes en la Universidad Nacional del Centro del Perú; siendo necesario la Comunicación Institucional en todos los sentidos, ya que de esa forma se tendrá mejores resultados en cuanto a la relación con los pertenecientes a la institución, los cuales son pieza clave al fortalecimiento de la organización y el prestigio ante la sociedad.

Milla (2022) investigó acerca de El Trabajo Colaborativo en los docentes del Nivel Primario en Escuelas Públicas de la Ugel 04 Lima Metropolitana, con el objetivo de determinar el nivel de trabajo colaborativo que presentan los docentes del nivel primaria de las escuelas de la UGEL 04 de Lima Metropolitana en un contexto COVID19 del 2020. Se utilizó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental y transaccional descriptivo. La muestra estuvo compuesta por 40 maestros nombrados del nivel primario de Educación Básica Regular con más de dos años laborables en su actual institución educativa bajo la jurisdicción de la UGEL 04. Concluyó que la dimensión interdependencia positiva es eficiente, lo cual indica que siempre ayudan a los demás a que se esfuercen, valoran el trabajo de sus colegas y agradecen los favores que les hacen; para el segundo, se estableció que la dimensión de responsabilidad individual es eficiente y regular, lo cual indica que valoran las aportaciones grupales e

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

individuales, conocen los beneficios del trabajo en equipo y se sienten comprometidos con sus funciones en la institución; para el tercero se estableció que la mayoría de los educadores presenta un nivel eficiente en la dimensión habilidades sociales, lo cual indica que saben expresar sus ideas, proponen soluciones, responden asertivamente a las sugerencias y comparten sus habilidades.

Vargas (2022) en su tesis de “Gestión de comunicación y la imagen institucional de la Municipalidad de San Miguel en los vecinos de los condominios, Lima, 2020”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de comunicación y la imagen institucional, y de la misma forma, entre canales de comunicación y las relaciones interpersonales de la Municipalidad de San Miguel en los vecinos de los condominios, Lima, 2020. Fue una investigación cuantitativa, básica, descriptiva y correlacional. Así mismo, es de tipo aplicada, no experimental-transversal. La muestra fue la población en su totalidad (50 personas), ya que eran de fácil acceso. En cuanto a los resultados, el 85,3% de los vecinos están de acuerdo con que hay un buen trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la Municipalidad de San Miguel para las distintas actividades que realizan, lo que significa la existencia de una buena comunicación, organización y trabajo en equipo, permitiendo que la organización tenga una imagen percibida como positiva por parte del público externo o vecinos; lo anterior se refleja en la escala de correlación de Pearson, en la que su valor es de 0,629. Concluyó que existe una relación entre la gestión de comunicación y la imagen institucional de la Municipalidad de San Miguel en los vecinos de los condominios, Lima, 2020; reflejándose en la administración, planificación y ejecución de los recursos comunicativos para transmitir información de manera asertiva hacia el público de interés a través de la gestión de comunicación, generando de esta forma que la imagen de la institución sea positiva.

Justificación e Importancia

El estudio se justifica teóricamente, ya que la comunicación institucional y el trabajo colaborativo, tienen diversas tipificaciones de conceptos, basadas en la gestión organizacional, por lo que los resultados de este estudio contribuirán a certificar y generar nuevas teorías que fortalezcan el conocimiento científico.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

El estudio se justifica metodológicamente, por lo que se elaborará un cuestionario de acuerdo con los indicadores que se obtengan al operacionalizar las variables y de este modo analizar la importancia de la comunicación institucional para reforzar el trabajo colaborativo, lo que servirá para formas nuevas de analizar casos parecidos y determinar un resultado de forma más exacta a planteamiento de problemas similares.

En lo que se refiere a la justificación social, los hallazgos de esta investigación científica contribuirán a mejorar la calidad de la comunicación institucional y el trabajo colaborativo en la comunidad universitaria reforzando la armonía y mejorando el clima laboral.

Marco teórico

En el mundo globalizado como el actual, la información institucional formal es fundamental, porque se encarga de facilitar la comunicación a las distintas áreas, niveles y personal de la organización, a través de la publicación necesaria, oportuna y veraz, por lo que es imperativo contar con una vocería oficial que transmita la información en una sola dirección y no se produzcan informaciones contradictorias que desconciertan y confunden a quiénes reciben la información, lo que genera interpretaciones y posturas particulares que incrementan la bola de nieve que se produce en la base por la información contradictoria o no clara, recibida.

El Sistema de Información Institucional debe servir para crear riqueza, no solo para controlar, por lo que se debe tener en cuenta algunos aspectos como: contar con información básica sobre datos históricos de la institución, gestión y personal, políticas institucionales, datos económicos, balances, mercado social, grupos de interés internos y externos, etc.

Por gestión propia, para elaborar todo este Sistema de Información Institucional que funcione, se requiere precisar las instancias dónde se genera que tipo de información; capacitar a los operadores de la información en el manejo veraz, oportuno y fiable de la misma; en la importancia de los efectos que la información produzca en quiénes la reciben, que esta tenga una direccionalidad y no se contradiga en la diferentes instancias; claridad sobre la finalidad de la información; racionalidad en la producción,

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

procesamiento, almacenamiento y distribución de la información; que esta tenga los atributos de oportunidad, accesibilidad, pertinencia, exactitud, veracidad, entendimiento y no produzca confusión o desconfianza en los receptores.

Una gran ventaja es el manejo horizontal de la tecnología y de los procesos comunicacionales, que permitan recoger, desarrollar procesos, analizar, producir información, hacer seguimiento, monitorear, evaluar, sistematizar experiencias, para proponer soluciones inteligentes en la solución de los problemas que se presenten a la vez que se ahorran recursos materiales como el papel y los espacios de archivo físico. Esta planificación de la información y estableciendo los niveles dónde se produce, contribuyen a la fluidez de la información en línea, al ahorro de tiempo, a evitar la confusión o distorsión de la información, y en términos generales a mejorar el clima laboral general.

Tomando como referencia a los autores del artículo, Alvarado, Acosta, Mata (2018), los sistemas de información agrupan una serie de elementos que son de vital importancia y que reflejan de una manera clara y precisa todo lo que se refiere al ambiente y desempeño de la organización. Esta información es muy significativa para el talento humano que se desenvuelve en la misma, “la gente de negocios ha sobreestimado, y al mismo tiempo subestimado, la importancia que tiene la información para las organizaciones.

Siguiendo con los autores, la referencia a los Sistemas de Información (SII), se refiere al uso del sistema informático y a sus dispositivos tecnológicos que permiten el ingreso, almacenamiento y salida de la información (hardware), así como a los programas que van a hacer posible el procesamiento eficaz de los datos introducidos en ella (software). Es necesario entender que los datos que se introducen son los producidos en la institución o del entorno para ser transformados en información útil para tomar decisiones para los diferentes estamentos de la misma.

Los autores antes referidos citando a Santana *et al* (2011) indican que los Sistemas de Información Gerencial (SIG) tienen una enorme importancia en el incremento de la capacidad institucional frente a la turbulencia del entorno, siendo de necesidad vital el tomar decisiones en poco tiempo para poder hacer frente a la inestabilidad del mismo,

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

lo cual hace necesario la inmediatez de la información procesada con una gran dosis de veracidad para tomar decisiones certeras y no contradictorias, de allí la imperiosa necesidad de definir una vocería oficial que emita las informaciones reales a la organización para ser cumplidas sin necesidad de estar verificando si son ciertas o no.

Marrufo citado por Alvarado, Acosta y Mata (2018), sostiene que un Sistema de Información Gerencial es un sistema integrado que proporciona información con el objeto de apoyar a la planeación, el control y a las operaciones de la organización con el fin de desarrollar información útil y veraz en la gestión, que involucra al personal, los procedimientos, los recursos, los tiempos, equipos, etc.

De lo anteriormente expresado se puede deducir que los sistemas de información gerencial deben ofrecer información veraz y completa a los gerentes o autoridades de diferentes niveles, sobre la situación contextualizada en la que se encuentra la organización en lo referido a la planeación, control y ejecución de todas las actividades que realiza, con el propósito de que se tomen las decisiones más adecuadas que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. La parte administrativa en una organización está constituida por el personal de los diferentes niveles y áreas, está muy relacionada a los Sistemas de información Gerencial, debido a que estos son los que trabajan la información, la clasifican de acuerdo a su importancia, dando origen así a todas las estrategias y resoluciones que va a utilizar la alta dirección al momento de llevar a cabo la toma de decisiones.

Según Chiavenato (2001, p. 328) la comunicación constituye uno de los aspectos fundamentales de la actividad gerencial. Si administrar es lograr que las personas cumplan sus funciones y las ejecuten con eficacia y eficiencia es necesario que se informe qué, cómo y cuánto debe hacerse, establecer estándares; deben conocer también cómo va la organización en un proceso de mutua retroalimentación, para lograr la identificación del personal con la institución.

Siguiendo al autor, la comunicación tiene dos grandes propósitos: *proporcionar información clara y veraz* para que las personas puedan cumplir eficientemente sus tareas y *promover el clima laboral* necesario que motive, induzca a la cooperación y a

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

la satisfacción en los puestos de trabajo, lo que incrementará la productividad laboral en beneficio de todos.

Haciendo referencia al mismo autor, en las organizaciones hay que tener en cuenta que no solo hay comunicación oral y escrita, descendente, ascendente y lateral, formal e informal, determinada por el nivel de autoridad y jerarquía definidos en la estructura organizacional; hay que referirse principalmente a la *comunicación informal* llamada también “racimo de uvas” por su evidente crecimiento y desarrollo de redes, en grupos sociales que puedes estar ubicados cerca o lejos en la misma organización; es la más común entre el personal y es favorecida por la comunicación en línea en tiempo real, la cual de no reproducir información formal veraz puede generar grandes problemas de entendimiento, conflicto y desazón al interior de la organización.

En conclusión, un buen Sistema de Información Institucional es de vital importancia para las organizaciones, favorece la toma de decisiones y actúa en los niveles estratégico, operacional y táctico. Este sistema tiene cuatro momentos básicos: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información (Teoría general de sistemas); su importancia radica en que si está bien planificada y controlada permitirá que se eviten muchos errores, se juzgue indebidamente a personas o situaciones, se eviten accidentes, se manejen ventajas competitivas y valor agregado, se dé un mejor servicio a los clientes internos y externos de la institución en tiempos oportunos y se eliminen las barreras del entendimiento y distancia entre unidades orgánicas y operativas.

Según Jiménez (2009) es un esquema de gestión de trabajo en grupo a un nivel superior, en el que la organización concibe que el trabajo en equipo propicia la conformación de un sistema colaborativo en el cual cada miembro es importante, lo que se refleja directamente en un macro clima organizacional armonioso y propenso al mejoramiento continuo, tanto por parte de la organización como del microclima del personal.

Teniendo como referencia a este autor, el trabajo colaborativo es importante porque tiene como objetivo promover una adecuada formación y un apropiado desempeño laboral a partir del intercambio de ideas y acciones de los miembros implicados en el proceso de gestión de la organización, lo que incluye la promoción de ideas, actividades formativas, propuestas de acción y mutua retroalimentación.

Según Chiavenato (2002), las personas deben ser asignadas o auto-asignadas en los grupos de trabajo de acuerdo con las habilidades y competencias específicas requeridas para cumplir una determinada meta bajo la orientación de un coordinador o jefe; en este sentido la empatía, la interdependencia y la selección de un líder que sepa y guíe son elementos de suma relevancia, porque motivará al equipo para trabajar en cumplimiento del objetivo propuesto.

Previamente, para incentivar y motivar el trabajo colaborativo se debe capacitar al personal tanto en el manejo de la información como de la tecnología, para que todos estén equiparados en las competencias y habilidades necesarias para cumplir la función cooperativa que se requiere en forma equitativa; de lo contrario se enmascara al personal deficiente o resistente al cambio, porque se beneficia de las potencialidades del grupo, restándole vitalidad por la percepción de inequidad en el cumplimiento de la tarea, lo cual genera desmotivación en el resto del equipo y posterior disminución de la energía para cumplir con el trabajo.

Siguiendo con la referencia de Chiavenato (2002) y considerando algunos aspectos de las funciones administrativas, la comunicación vertical del jefe y horizontal entre pares debe ser frecuente, fluida, rápida y bidireccional; se parte del hecho de que no es suficiente con aportar ideas sueltas, sino que es fundamental sustentarlas con argumentos válidos y mostrar cómo se ejecutarían en la práctica.

Tomando como referencia a Jiménez (2009) en el trabajo colaborativo, todas las aportaciones brindadas por los miembros del equipo deben ser tratadas de forma analítica, crítica y constructiva. Todos los miembros deben aportar ideas o argumentaciones con la información disponible para compartirla, así los resultados alcanzados no serán la sumatoria del trabajo en grupo, sino el reflejo del trabajo colaborativo, de su cohesión, de forma tal que cada miembro asume una responsabilidad individual en la realización de la tarea. En consecuencia, es necesario ser responsable en el trabajo final, establecer relaciones socio-afectivas positivas entre todos los miembros y evidenciar contextos de interdependencia y colaboración tangibles. Para que este proceso del trabajo colaborativo sea exitoso, es necesario contar con premisas válidas

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

(información) sobre lo que sucede en la institución para prevenir lo predecible y proponer las mejoras que sean pertinentes.

Como lo indican Caldeiro y Vizcarra citados por Jiménez (2009) en las organizaciones es posible encontrar elementos positivos y negativos, a favor y resistentes, relacionados con el trabajo colaborativo y con la participación de todos los miembros en la gestión de alguna tarea específica, como se indica a continuación:

Aspectos positivos:

- Existe en el personal un pensamiento proactivo para lograr mejoras totales en el marco de una perspectiva de calidad.
- Se tiene claro lo que se quiere lograr (objetivo), porque fue explicado previamente en todos sus alcances.
- Se muestra interés por escuchar y respetar las opiniones de todos, con la finalidad de mejorar las relaciones entre el personal y maximizar propuestas.
- Existe un compromiso serio de cada persona por hacer un trabajo cooperativo, en el que cada uno realiza su aporte y es escuchado.
- Se proporcionan espacios para comunicarse eficazmente en busca de resolver las diferencias individuales.
- Con claridad, se precisan las labores que debe desarrollar cada uno de los miembros del equipo.
- Se identifican y precisan la obtención de resultados en los diferentes niveles.
- Los procesos de trabajo buscan que las acciones se realicen con eficacia y eficiencia.

Aspectos negativos:

- Hay una mala integración y desigual distribución de funciones, actividades y tareas a desarrollar por los diferentes miembros.
- En ocasiones, las actividades desarrolladas por la organización no se realizan en forma coordinada y pueden mostrarse contradictorias y confusas.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Los programas planificados por el equipo se desvían y no se refieren a un objetivo común a futuro.
- Si no se precisa desde un inicio, es difícil identificar al líder que inicia, facilita la comunicación, promueve las reuniones de intercambio para analizar, aprobar o desaprobado lo que se plantea.
- Frecuentemente, no se comparten equitativamente las responsabilidades entre todos los miembros del equipo.
- Pueden existir relaciones interpersonales no adecuadas, por lo que no hay una integración real entre los miembros y equipos de trabajo.
- Regularmente, los miembros de los equipos de trabajo no expresan sus propuestas ni los resultados de manera adecuada, por temor a ser criticados, se encubren en el equipo.
- No se establece una estructura funcional adecuada ni establecen tiempos precisos para el trabajo en equipo, lo que se convierte en una dificultad difícil de superar, porque no hay una formalización y regularización del equipo.
- No se alcanza un adecuado nivel de comunicación entre los miembros del equipo, lo que conduce a la monopolización por algún miembro con características de líder, en la toma de decisiones y expresión continua de opiniones.
- No se promueve un adecuado reconocimiento de logros individuales y grupales en la organización.

Seguando con Caldeiro y Vizcarra citados por Jiménez (2009, p. 1), según los aspectos positivos y negativos que se identifiquen es necesario puntualizar algunos acontecimientos no deseables, que pueden suceder en caso de no trabajar la estrategia colaborativa con una proyección adecuada. Al respecto, se listan algunos de ellos, los cuales pueden presentarse en el corto, mediano y largo plazo:

A corto plazo:

- Insatisfacción laboral por sentimiento de trabajo en exceso.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Percepción de objetivos no claros y lejanos.
- Discrepancias en los planes de acción propuestos por el coordinador.
- Desconocimiento de acciones personales requeridas para mejorar.
- Comunicación cortante, distante, unidireccional
- Aislamiento o estancamiento profesional
- Dificultad para encontrar soluciones consensuadas.

A mediano plazo:

- Proyectos inconclusos.
- Desinterés general frente a los proyectos nuevos por poca y clara información.
- Apatía ante la necesidad de mejoras, al sentir que no son escuchados.
- Sentimientos de insatisfacción por el lento avance.
- Malas relaciones interpersonales por sentirse no escuchados.
- Desinterés ante los procesos de comunicación asertivos.
- Procesos de planificación incorrectos, no rectificadas desde el inicio.
- Discrepancias entre la administración y el personal por comunicación vertical descendente.
- Conflictos internos por intereses personales, deseo de figuración.
- Poca solidaridad entre los miembros del equipo.
- No se asumen responsabilidades individuales por el poco avance.

A largo plazo:

- Ninguna identificación con la institución por parte del personal.
- Pérdida de credibilidad por parte de la administración por errores comunicacionales frecuentes.
- Cultura organizacional no articulada con los objetivos de la institución.
- Pocos intereses compartidos entre los diferentes niveles organizacionales.
- Inclusión mínima del personal en la elaboración de proyectos.
- Apatía para cooperar por no sentirse incluidos.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Rutinas de trabajo monótonas.

Considerando el artículo de Glinz citado por Jiménez (2009), se puede afirmar que para la implementación del trabajo colaborativo es necesario señalar que lo más importante desde este enfoque es que la suma de esfuerzos y la concurrencia de varias personas son preferibles a la habilidad o capacidad individual por muy experta que esta sea.

Entonces, la formación y desarrollo de habilidades cognitivas, procedimentales y actitudinales son decisivas para el trabajo colaborativo, es un requerimiento prioritario para los gestores de toda organización; a pesar de que los enfoques administrativos varían se enfatiza en la participación e implicación de las personas, es decir, que todos los miembros de la institución, sean y se sientan parte de los procesos que se ejecuten en sus respectivas áreas orgánicas y operativas; esto constituye un principio básico del trabajo colaborativo, el cual favorece también los cambios que requiere el sistema organizacional, pero debe atenderse permanentemente las necesidades de formación y actualización del personal, pues no se les puede pedir mejoras si previamente no han sido capacitados.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la importancia de la comunicación institucional en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023

Objetivos específicos

- Verificar la importancia de los mensajes claros y oportunos en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Explicar la importancia de los canales formales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023
- Explicar la importancia de los vínculos personales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

MÉTODO

Ámbito temporal y espacial del estudio

El trabajo de investigación se iniciará el 13 de febrero y concluirá el 31 de diciembre del 2023.

El ámbito espacial lo conforman los ambientes de la Facultad de Derecho y Ciencia Política, ubicada en Av. La Colmena 351 y Facultad de Ciencias Económicas, ubicada en Av. La Colmena 281 – Lima Cercado, de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Universo y muestra

El universo: estará constituido por todos los trabajadores no docentes nombrados y contratados de la Facultad de Derecho y Ciencia Política y Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Población: conforme a la Tabla N°1 la población la conforman trabajadores no docentes de las Facultad de Economía, Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional Federico Villarreal

Tabla N°1

Números de trabajadores no docentes de las FDYCP y Ciencias Económicas - UNFV 2023

Estratos de la población	Número trabajadores no docentes
Derecho y Ciencia Política	20

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

Ciencias Económicas	20
Total	40

Fuente: Elaboración propia

Muestra: el número final de la muestra estará condicionada por la presencia de los trabajadores no docentes y su aceptación al momento de aplicar el instrumento de investigación. La muestra estará constituida por 40 trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencia Política y Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

El muestreo es no probabilístico – Intencional o conveniencia: según Aguilar y Morales (2011) este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

Tipo de investigación es básica.

Nivel de investigación es explicativo.

De corte transversal: porque la recolección de los datos se realizará en un solo momento, en un tiempo único.

Diseño de la investigación: es no experimental.

Unidad de análisis: el estudio se enfocará a conocer la importancia de la comunicación institucional en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Política y Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

Técnica e instrumentos: la técnica que se utilizará en esta investigación es la encuesta, la cual nos permitirá obtener datos acerca de la población. Como instrumento se diseñará un cuestionario que permitirá recolectar información sobre la importancia de la comunicación institucional y el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El instrumento será sometido a las pruebas

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

correspondientes para determinar su validez con la V de Aiken y la confiabilidad con Alfa de Cronbach.

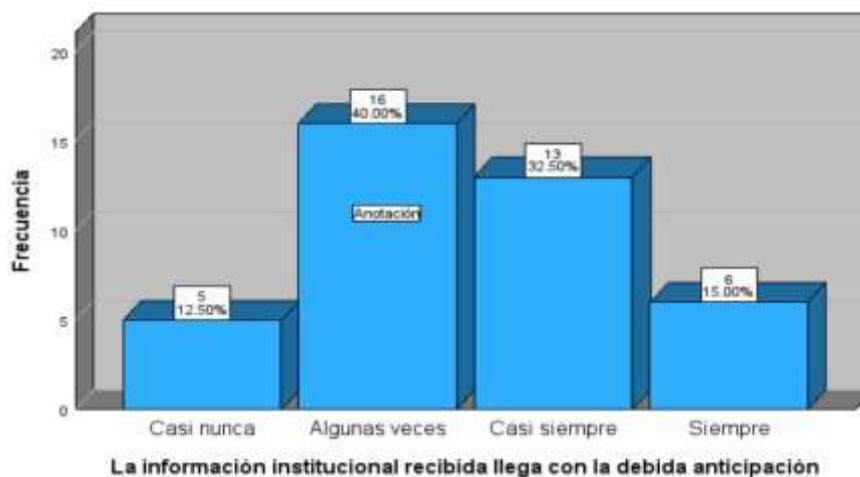
Procedimiento: Inicialmente se identificó la unidad de investigación (Trabajadores no docentes nombrados y contratados de la Facultad Derecho y Ciencia Política y Facultad de Ciencias Económicas), luego con sus características se delimitó el tema y se procedió a la revisión de los antecedentes (tesis, artículos científicos, etc.); lo cual sirvió para elaborar el estado del arte y establecer el marco metodológico a seguir. Se planteó el problema, se formularon los problemas generales y específicos, luego se elaboraron los objetivos. También, con la información del estado del arte se operacionalizó las variables que permitió elaborar el instrumento de investigación.

Resultados Descriptivos

1. La información institucional recibida llega con la debida anticipación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	12.5	12.5	12.5
	Algunas veces	16	40.0	40.0	52.5
	Casi siempre	13	32.5	32.5	85.0
	Siempre	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

La información institucional recibida llega con la debida anticipación



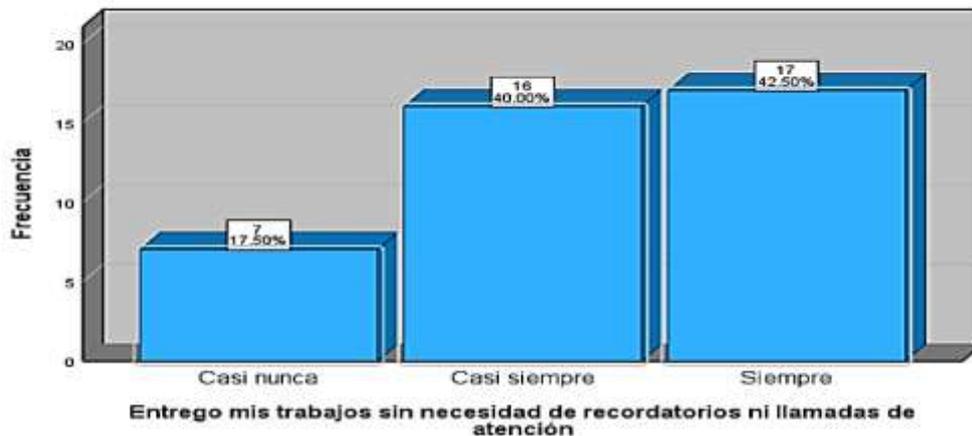
Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

El 40% de los trabajadores no docentes encuestados considera que algunas veces les llega la información con la debida anticipación, un 32.5% considera que la información les llega casi siempre a tiempo.

2. Entrega los trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	17.5	17.5	17.5
	Casi siempre	16	40.0	40.0	57.5
	Siempre	17	42.5	42.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención



El 42.5% de trabajadores no docentes encuestados considera que siempre entrega sus trabajos a tiempo sin necesidad de recordatorio ni llamadas de atención, el 40% considera que casi siempre entrega a tiempo sus trabajos.

3. El mensaje escrito es claro y preciso

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

El mensaje escrito es claro y preciso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	12.5	12.5	12.5
	Algunas veces	5	12.5	12.5	25.0
	Casi siempre	30	75.0	75.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 75 % de encuestados no docentes indica que casi siempre el mensaje escrito es claro y preciso.

- El trabajo con mis compañeros es colaborativo lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos

El trabajo con mis compañeros es colaborativo, lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	13	32.5	32.5	32.5
	Casi siempre	12	30.0	30.0	62.5
	Siempre	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.



El 37.5 % de encuestados no docentes indica que siempre realiza el trabajo colaborativo con sus compañeros lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos; aunque el 32.5% considera que algunas veces se realiza el trabajo en forma colaborativa.

5. Considerar que la información institucional llega por el canal oficial

Considero que la información institucional llega por el canal oficial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	12.5	12.5	12.5
	Casi siempre	23	57.5	57.5	70.0
	Siempre	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

El 57.5% de encuestados no docentes considera que casi siempre la información institucional llega por el canal oficial.

6. Promuevo las interrelaciones positivas con mis compañeros de trabajo

Promuevo las interrelaciones positivas con mis compañeros de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	22	55.0	55.0	55.0
	Siempre	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 55% de los encuestados trabajadores no docentes considera que casi siempre promueve las interrelaciones positivas con sus compañeros de trabajo.

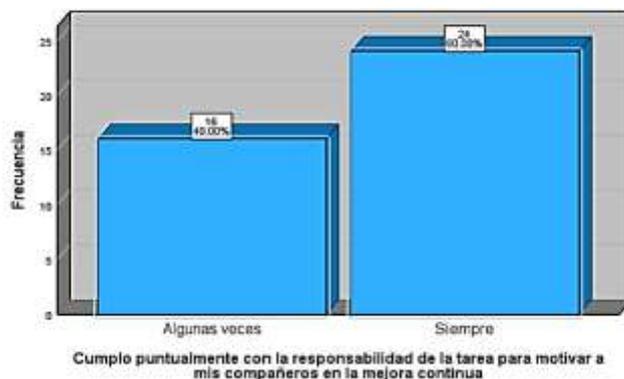
7. Cumplo puntualmente con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua

Cumplo puntualmente con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	16	40.0	40.0	40.0
	Siempre	24	60.0	60.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

Cumplimiento puntual con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua



El 60% de trabajadores no docentes encuestados considera que siempre cumple puntualmente con la responsabilidad de la tarea encomendada y motiva a sus compañeros para mejorar continuamente.

Resultados Inferenciales

Análisis Inferencial de la hipótesis General

H0: La comunicación institucional no es significativamente importante en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

H1: La comunicación institucional es significativamente importante en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Correlaciones

		Entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención		La información institucional recibida llega con la debida anticipación	
Rho de Spearman	Entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.331*	
		Sig. (bilateral)	.	.037	
		N	40	40	
	La información institucional recibida llega con la debida anticipación	Coefficiente de correlación	.331*	1.000	
		Sig. (bilateral)	.037	.	
		N	40	40	

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

Interpretación

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una correlación positiva moderada ($r_s=0,331$) entre la llegada anticipada de la información institucional (comunicación institucional) y la entrega de los trabajos sin la necesidad de recordatorios (trabajo colaborativo) en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Como el valor de la probabilidad $p=0,037$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad La comunicación institucional tiene importancia significativa en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Análisis inferencial de la primera hipótesis específica

H0: Los mensajes claros y oportunos no son importantes significativamente en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

H1: Los mensajes claros y oportunos son importantes significativamente en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Correlaciones

		El mensaje escrito es claro y preciso	El trabajo con mis compañeros es colaborativo, lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos.
El mensaje escrito es claro y preciso	Coefficiente de correlación	1.000	-.347*
	Sig. (bilateral)	.	.028
	N	40	40
El trabajo con mis compañeros es colaborativo, lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos.	Coefficiente de correlación	-.347*	1.000
	Sig. (bilateral)	.028	.
	N	40	40

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

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una correlación positiva moderada ($r_s = 0,347$) entre la importancia de la claridad y precisión de los mensajes escritos (el mensaje escrito es claro y preciso) y el trabajo colaborativo (el trabajo con mis compañeros es colaborativo, lo que permite realizarlo con fluidez y cumplir con los objetivos) en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Como el valor de la probabilidad $p = 0,028$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad los mensajes claros y oportunos tienen importancia significativa en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Análisis inferencial de la segunda hipótesis específica

H0: Los canales formales no son significativamente importantes en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

H1: Los canales formales son significativamente importantes en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Correlaciones

			Considero que la información institucional llega por el canal oficial	Entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención
Rho de Spearman	Considero que la información institucional llega por el canal oficial	Coefficiente de correlación	1.000	.370*
		Sig. (bilateral)	.	.019
		N	40	40
	Entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención	Coefficiente de correlación	.370*	1.000
		Sig. (bilateral)	.019	.
		N	40	40

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

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una correlación positiva moderada ($r_s=0,370$) entre Los canales formales (considero que la información institucional llega por el canal oficial) y el trabajo colaborativo (entrego mis trabajos sin necesidad de recordatorios ni llamadas de atención) en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Como el valor de la probabilidad $p=0,019$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que, para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad los canales formales tienen una importancia significativa en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Análisis inferencial de la tercera hipótesis específica

H0: Los vínculos personales no son significativamente importantes en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

H1: Los vínculos personales son significativamente importantes en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Correlaciones

			Promuevo las interrelaciones positivas con mis compañeros de trabajo	Cumplo puntualmente con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua
Rho de Spearman	Promuevo las interrelaciones positivas con mis compañeros de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	.739**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	40	40
Cumplo puntualmente con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua		Coefficiente de correlación	.739**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	40	40

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

Interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos existe una correlación positiva moderada fuerte ($r_s=0,739$) entre los vínculos personales (promuevo las interrelaciones positivas con mis compañeros de trabajo) y el trabajo colaborativo (cumpló puntualmente con la responsabilidad de la tarea para motivar a mis compañeros en la mejora continua) en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

Como el valor de la probabilidad $p < 0,001$ es menor que el valor crítico $\alpha = 0,05$ por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que para un riesgo del 5% y un 95% de confiabilidad los vínculos personales tienen una importancia significativa en el trabajo colaborativo de los trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023.

DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo general, determinar la importancia de la comunicación institucional en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023, se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre las variables de estudio, esto coincide con Rodrich (2022) quien sostiene, que comunicación Institucional es aquella función de gestión que ofrece un marco para la coordinación efectiva de todas las comunicaciones internas y externas, con el propósito general de establecer y mantener una reputación favorable frente a los diferentes grupos de públicos de la organización. Entonces se afirma que la comunicación institucional es de vital importancia en la gestión organizacional para dar fluidez y consistencia informativa, lo que contribuye a fortalecer la identidad e imagen institucional interna y externa.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

De acuerdo con el objetivo específico 1, verificar la importancia de los mensajes claros y oportunos en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023, se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre la dimensión 1 de la primera variable y el trabajo colaborativo.

Esto coincide con Jurado (2003) quien sostiene, que el sistema de información institucional lo podemos analizar desde dos puntos de vista: el datalógico que enfatiza la eficiencia en el procesamiento de datos, acumulación histórica en la memoria del computador (hardware y software) y el infológico o manejo efectivo de la información en términos de utilidad de la misma, actualidad, veracidad, oportunidad, cantidad, correspondencia con el momento, fluidez, etc.

Esto significaría, que los mensajes compartidos dentro de la organización deben ser claros, oportunos y precisos para fortalecer la percepción positiva de la gestión comunicacional entre los colaboradores, de este modo se colige que una comunicación planificada da solidez a la reputación y credibilidad de la autoridad que la emite.

De acuerdo con el objetivo específico 2, explicar la importancia de los canales formales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023, se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre la dimensión 2 de la primera variable y el trabajo colaborativo. Este resultado coincide con Marrufo citado por Alvarado, Acosta y Mata (2018) quienes sostienen, que un Sistema de Información Gerencial (SIG) es un sistema integrado que proporciona información con el objeto de apoyar a la planeación, el control y a las operaciones de la organización con el fin de desarrollar información útil y veraz en la gestión, que involucra al personal, los procedimientos, los recursos, los tiempos, equipos, etc.

De lo anteriormente expresado se puede deducir que dicha información debe ser transmitida por los canales formales de la institución, con la finalidad de que los receptores asimilen, internalicen y procesen la información recibida para que generen los productos observables esperados.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

De acuerdo con el objetivo específico 3, explicar la importancia de los vínculos personales en el trabajo colaborativo en trabajadores no docentes de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Facultad de Ciencias Económicas de la UNFV, 2023, se obtuvo como resultado que existe relación significativa entre la dimensión 3 de la primera variable y trabajo colaborativo. Esto se relaciona con lo planteado por Jiménez (2009) quien sostiene, que en el trabajo colaborativo todas las aportaciones brindadas por los miembros del equipo deben ser tratadas de forma analítica, crítica y constructiva. Todos los miembros deben aportar ideas o argumentaciones con la información disponible para compartirla, así los resultados alcanzados no serán la sumatoria del trabajo en grupo, sino el reflejo del trabajo del equipo, de su cohesión, de forma tal que cada miembro asume una responsabilidad individual en la realización de la tarea.

En consecuencia, la relación interpersonal positiva contribuye en forma efectiva en los resultados del trabajo colaborativo mejorando la comunicación, evitándose errores, se enriquece la resolución de problemas al contarse con puntos de vista distintos. El ambiente de trabajo mejora, aumenta la motivación individual y colectiva y se fortalece el sentimiento de pertenencia institucional.

CONCLUSIONES

- De acuerdo con el objetivo general, se concluye que la comunicación institucional es un proceso de gestión informativa clave para que el personal actúe de forma coordinada, sumando esfuerzos y optimizando los recursos para lograr los objetivos establecidos.
- De acuerdo con el objetivo específico 1 se concluye que los mensajes claros y oportunos generados en la comunicación institucional, fortalecen la confianza entre el personal no docente, potencializa el trabajo en equipo y eleva la productividad individual y colectiva.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- De acuerdo con el objetivo específico 2, se concluye que los canales formales de la comunicación institucional permiten mantener un registro tangible y verificable de los mensajes comunicados, fortalece el sentido de pertenencia entre los trabajadores de la organización, es más reflexiva y ordenada permitiendo la internalización y entendimiento de la misma para producir los resultados esperados.
- De acuerdo con el objetivo específico 3, se concluye que los vínculos personales positivos en la institución son fundamentales en la interacción y convivencia laboral cotidiana, favorecen la comunicación y el entendimiento con los demás, logrando el alineamiento del desempeño individual con los roles y tareas establecidas, contribuyendo al desarrollo de habilidades sociales y manejo de conflictos.

RECOMENDACIONES

- Promover la comunicación bidireccional entre los integrantes de la comunidad universitaria, sobre etiqueta comunicacional presencial y virtual a través de talleres vivenciales.
- Propiciar investigaciones sobre la construcción de mensajes vinculantes a los objetivos institucionales con la finalidad de contribuir a un buen clima organizacional.
- Capacitar en los diferentes programas del Office 365 al personal docente y administrativo para fortalecer el uso de los canales oficiales de comunicación interna.
- Programar talleres de habilidades sociales para mejorar los vínculos personales que contribuyan a las relaciones interpersonales armónicas y productivas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Aguilar y Morales, J.E. (2011). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A. C.
- Alvarado, R. Acosta, K., Mata, Y. (2018). Necesidad de sistemas de información gerencial para la toma de decisiones en las organizaciones. *InterSedes*. Vol. 19 N° 39 San José Ene./Jun. 2018. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15517/isuc.r.v19i39.34067>
- Buendía, C. (2020). *Trabajo colaborativo en el desempeño de los docentes de las Instituciones Educativas del Valle de Zatinaki del distrito de Perené – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Recuperado de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/136/T-BUENDIA_LAZARO_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caldeiro, G. y Vizcarra, M. (1999). *El aprendizaje por trabajo cooperativo*. Recuperado de http://educacion.idoneos.com/index.php/El_aprendizaje_por_trabajo_cooperativo
- Camacho, I. (2001). *Comunicación institucional. Funciones de los gabinetes de comunicación en la administración local*. *Revista Latina de Comunicación Social*, 44. Recuperado de <http://www.ull.es/publicaciones/latina/2001/latina44septiembre/4403camacho.htm>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, Proceso administrativo*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A.
- Criollo, C. (2016). *El trabajo colaborativo y su incidencia en el aprendizaje de ciencias naturales en los estudiantes de octavo año de educación básica de la unidad educativa Francisco Flor de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22428/1/TESIS%20CRISTINA%20CRIOLLO%203.pdf>

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Fernández, M. (2022). *Qué es el trabajo colaborativo, definición, características y cómo implementarlo*. Recuperado de <https://factorial.mx/blog/que-es-el-trabajo-colaborativo/>
- Galán, M. (2018). *El trabajo colaborativo y la producción e textos en los estudiantes de la carrera profesional de psicología de la universidad autónoma de Ica, año 2017* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Ica].
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, B. (2017). *Equipo de aula y trabajo colaborativo en dos establecimientos educacionales de la Comuna de Lota* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica de la Santísima Concepción]. Recuperado de <http://repositoriodigital.ucsc.cl/bitstream/handle/25022009/1049/B%c3%a1rbara%20Hidalgo%20Cifuentes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, K. (2009). Propuesta estratégica y Metodológica para la Gestión en el Trabajo Colaborativo. *Revista Educación* 33(2), pp. 95-107. Universidad de Costa Rica.
- Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1999). *El aprendizaje colaborativo en el aula*. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1626-2019-03-15JOHNSON%20EI%20aprendizaje%20cooperativo%20en%20el%20aula.pdf>
- Jurado, B. (2015). *Comunicación institucional y política en las administraciones locales*. [Tesis doctoral, Universidad de Sevilla]. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=46926>
- Jurado, J. (2003). *Fundamentos de la Gerencia Social*. Maestría en Gerencia Social. Escuela de graduados, PUCP.
- Koontz, H., Weihrich, H. (1998). *Administración, una perspectiva global*. México: Mc Graw- Hill.
- Llancari, R. (2020). *Comunicación Institucional y Responsabilidad Social universitaria en una Universidad Pública de Huancayo* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres].
- Milla, M. (2022). *El Trabajo Colaborativo en los docentes del Nivel Primario en Escuelas Públicas de la Ugel 04 Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura,

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

- Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Recuperado de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11409/Trabajo_Mil_laBarrial_Margori.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Marrufo, J. (2013). *Sistema de Información Gerencial SIG 2.4*. Recuperado de <http://gerentes-visionarios.blogspot.com>
- Rodrich, R. (2022). *Fundamentos de la Comunicación Institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión*. *Revista De Comunicación*, Universidad de Piura, 11(1), pp. 212–234. Recuperado de <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2763>
- Rua, B. (2020). *El trabajo colaborativo en el aula de tecnología: los roles como estrategia de enseñanza para evidenciar la participación y potencializar el aprendizaje* [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]. Repositorio Institucional Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/12776/el_trabajo_colaborativo_en_el_aula_de_tecnologia_los_rols_como_estrategia_de_ensenanza_para_evidenciar_la_participacion_y_potencializar_el_aprendizaje.pdf?sequence=16&isAllowed=y
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2000). *Método científico. Planificación de la investigación*. Chiclayo: Ciencia.
- Sánchez, J. (2022). *Trabajo colaborativo y aprendizaje de métodos de estudio universitario en estudiantes de estudios generales de una universidad pública de Lima, 2020-2*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Sor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.
- Santana, C., Córdoba, C., Arancibia, G., Villegas, J. & Palma, L. (2011, octubre) *La toma de decisiones utilizando como herramienta los Sistemas de Información Gerencial (SIG)*. *Los Sistemas de Información Gerencial (SIG) en la Toma de Decisiones*. Recuporado de <http://www.ellibrepensador.com>
- Tam, J., Vera, G. y Oliveros, R. (2008). *Tipos, métodos y estrategias de investigación. Pensamiento y acción*. Universidad Ricardo Palma.

Barbarán Torres, Celia H.; Moreno López, Wilder E.; Orrego Vázquez, Angélica B.

Vargas, F. (2022). *Gestión de comunicación y la imagen institucional de la
Municipalidad de San Miguel en los vecinos de los condominios, Lima, 2020*
[Tesis de licenciatura] Universidad de San Martín de Porres.