

CAPÍTULO 3

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS, COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO REMOTO DE LOS SERVIDORES EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, LIMA 2021

Aura Elisa Quiñones Li¹

Nilsa Sifuentes Pinto²

César Augusto Quiñones Vernazza³

Nélida Esperanza Bustamante Malaver⁴

Guillermina Norberta Hinojo Jacinto⁵

Resumen

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación de la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el trabajo remoto de los trabajadores de una entidad pública peruana. La investigación fue básica con un enfoque cuantitativo con diseño no experimental, nivel correlacional-causal. La población fue de 120 servidores y el muestreo fue probabilístico simple, la muestra estuvo conformada por 102 servidores. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue un cuestionario virtual formado por 46 interrogantes con alternativas de respuesta en escala tipo Likert. Luego del análisis de datos a través del software SPSS Statistics versión, los resultados indicaron un nivel de

significancia de $000 < 00.5$, y lo estadística de Wald 18,076 que es mayor a 4, por ello se rechaza, concluyendo que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia positiva en la variable trabajo remoto de los servidores en una entidad pública de Perú.

Palabras clave: plataformas virtuales, aulas virtuales, educación virtual.

Abstract

The purpose of this study was to determine the relationship between human resource management and internal communication in the remote work of workers of a Peruvian public entity. The research was basic with a quantitative approach with a non-experimental design, correlational-causal level. The population was 120 servers and the sampling was simple probabilistic, the sample consisted of 102 servers. See used the survey technique and the instrument to collect the data was a virtual questionnaire made up of 46 questions with response alternatives on a Likert-type scale. After data analysis through the SPSS Statistics version software, the results indicated a level of significance of $000 < 00.5$, and the Wald statistic 18,076 which is greater than 4, therefore it is rejected, concluding that the management of human resources and internal communication has a positive influence on the remote work variable of servers in a public entity in Peru.

Keywords: virtual platforms, virtual classrooms, virtual education.

Introducción

El COVID-19 además de ocasionar una gran crisis sanitaria, provocó una crisis económica a nivel global. Este contexto hizo que se impongan medidas estrictas a la población (McKee y Stuckler, 2020). En el área empresarial, la pandemia trajo consigo cambios en la manera en la que operaban estos organismos; ya que, al alterar las facetas normales en la vida de los individuos, fue también necesario un cambio en la forma en la que se estaban realizando las labores (Bojadjev & Vaneva, 2021).

La Organización Mundial de la Salud y los diferentes gobiernos, impusieron medidas de distanciamiento para evitar la propagación del virus; por lo que muchas instituciones tuvieron que suspender y/o modificar sus operaciones y procesos, e incluso cerrar sus locales de trabajo; viéndose en la obligación de adaptarse al trabajo en línea para asegurar el flujo de comunicación y el intercambio de información en el trabajo (Bojadjev & Vaneva, 2021; Caringal-Go et al, 2021). En consecuencia, el teletrabajo se expandió como una alternativa para la organización laboral. En este sentido, las plataformas virtuales fueron herramientas indispensables que permitieron la discusión de actividades, planificación, organización, reunión entre colegas, comunicación, entre otros (Castellano et al., 2017).

El desarrollo de estas tecnologías ha generado cambios importantes; principalmente en las áreas de logística, marketing, finanzas y en los procesos de reclutamiento, contratación y selección de personal (Reyes et al, 2021); por lo que se hace necesario que los directivos y autoridades correspondientes, adapten la gestión de sus recursos humanos al nuevo contexto; procurando la efectividad, automatización, digitalización y mejora de la comunicación interna (Stanley & Aggarwal, 2019; Foronda et al., 2022).

Este marco provocó la reestructuración en la comunicación interna de las organizaciones, teniéndose que adaptar a las nuevas disposiciones; por lo que fue muy importante priorizar diferentes mecanismos para las gestión; ya que para que una empresa tenga más probabilidad de supervivencia y competitividad, debe ser capaz de integrar y administrar los múltiples recursos (Septiem y Rios, 2017).

La gestión de recursos humanos, es indispensable para todas las empresas; principalmente dentro de los organismos del Estado peruano, ya que en las entidades públicas los servidores son los principales activos, por lo que en el contexto de pandemia se generó un gran reto para los gestores públicos, mismos que fueron los encargados de la adecuación de los procesos y la gestión del cambio. Es así que, el rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos (SERVIR), propuso diferentes documentos guía, dirigidos a las entidades públicas, para que por medio de su oficina de recursos humanos guíen el proceso de adaptación al trabajo remoto

(SERVIR, 2021)

Existen diversos estudios relacionados a las prácticas innovadoras en la gestión de los recursos humanos; para atraer, retener y motivar a los colaboradores de la organización (Martin-Rios y Erhardt, 2017; Martin-Rios, Pougnet y Nogareda, 2017). Sin embargo, debido al cambio de la modalidad de trabajo presencial a remota, aparecieron situaciones adversas y se enfatizaron las debilidades de las organizaciones. Tal es el caso de una entidad pública del Perú, en la que se encontró que uno de los principales problemas en la gestión de recursos humanos, fue la ineficaz comunicación interna de los trabajadores en las diferentes áreas, este hecho dificultó el cumplimiento de las metas y objetivos de la entidad pública, por lo que limitó la claridad y continuidad de los servicios brindados.

Es indispensable que las entidades cuenten con directivo con la capacidad de gestión, a fin de que puedan guiar, monitorear, enseñar y motivar a los servidores, sobre todo implementar estrategias para la mejora de la comunicación interna, de esta manera acabar con las incertidumbres de los servidores. Debido a esto, el gobierno de Perú planteó, entre otras medidas el trabajo remoto con el propósito de salvaguardar la salud y seguridad de sus colaboradores (Uribe et al. 2021); por lo que la presente investigación plantea como problema general ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública de Perú?, asimismo se plantearon los problemas específicos respecto a ¿Cómo influye la gestión de recursos humanos y la comunicación interna en la accesibilidad, establecimiento de protocolos y eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública de Perú?

Marco Teórico

Dávila y Arceluz (2017) realizaron una investigación con el propósito de tener un diagnóstico de la comunicación interna de una oficina del Conservador de la Ciudad de Cienfuegos. Los autores evaluaron específicamente los componentes del proceso comunicativo, así como la conceptualización de la comunicación por parte de los trabajadores. La investigación se apoyó en las técnicas y métodos de revisión de documentos, entrevistas,

observación y en un grupo de discusión. Los resultados encontrados después del diagnóstico, expresan que los dirigentes y los trabajadores tienen una percepción compartida respecto a los canales que utilizan (mediatizados, directos y la circulación protagónica de mensajes de tarea). Los autores encontraron necesario que se fortalezca las relaciones entre los trabajadores de los departamentos, es por eso que sugieren que se realice una planificación de las acciones comunicativas desde una estrategia interna.

Vesga (2019) en su investigación realizada en Colombia, enfatiza que en la sociedad y el contexto actual; al sufrir procesos de transformación, existe una gran tendencia hacia la individualización en las relaciones y la fragilización de los vínculos interpersonales. El autor propone diferentes reflexiones acerca de las implicaciones de gestionar los recursos humanos en los procesos de individualización. Asimismo, sugiere alternativas efectivas para mejorar la gestión de los recursos humanos, planteando la gestión de los contratos psicológicos, el liderazgo individualizado y los contratos idiosincráticos. Los dirigentes tienen la labor de elaborar mecanismos para articular las individualidades y completar las competencias requeridas.

Papic (2019), tuvo como propósito el análisis de los medios de comunicación interna dentro de una organización de un colegio público en Chile y determinar cuál es su influencia en el robustecimiento de la gestión y en la organización educativa. El autor utilizó una metodología mixta exploratoria y descriptiva, la muestra estuvo conformada por 22 institutos educativos municipalizados. En la fase cuantitativa se realizó un diseño de encuesta, el cual fue respondido por 246 individuos; para la etapa cualitativa, se realizó una entrevista a dos directores. De acuerdo a los resultados obtenidos, los medios que se utilizaron con mayor frecuencia fueron las circulares en un 89% y las reuniones en un 91%. Así mismo 9% de los encuestados afirma que los directivos y el profesorado cuentan con valores organizacionales. Concluyendo que existe una tendencia a utilizar los medios de comunicación ya que los participantes utilizan la comunicación escrita, audiovisual, telecomunicación, informática y la interrelación personal de acuerdo al objetivo que pretenden remitir; asimismo, tienen predisposición para participar un léxico de los valores organizacionales.

Benavides y Silva (2022) en su investigación tuvieron como hipótesis la afirmación de que el teletrabajo es una manifestación que anuncia el cambio de época y la pandemia actuó como un acelerador de esta. Este cambio, está definido por un espacio laboral y económico nuevo. En este contexto, se profundiza la digitalización. La pandemia incrementó de manera exponencial la manera de organización en el trabajo; por lo que en América Latina el teletrabajo o trabajo remoto en un 25 a 30% para el segundo trimestre del 2020. Por lo que el autor resalta la importancia de plantear normativas nacionales que tengan en cuenta, de manera específica, el teletrabajo. Esta regulación es imprescindible para definir las responsabilidades, causalidades y condiciones de trabajo y de empleo; así como también, los efectos sobre la salud correspondientes a los periodos de incapacidad permanente o temporal, ya que la responsabilidad civil por los daños ocurridos en un domicilio mientras se cumple el trabajo remoto, no será fácil de establecer.

Carrizosa (2022) en su investigación tuvo como propósito el análisis de las normas que emergieron debido a la pandemia; así como la valoración de los contenidos para probar si se adaptan a las recomendaciones y exigencias dentro de una sociedad digital (teletrabajo). En este sentido, los autores realizan un análisis al ordenamiento internacional con el objetivo de identificar las reglas, principios e instrumentos que puedan ayudar a perfilar las instituciones básicas que deberían de cimentar la regulación para el teletrabajo. Así mismo, se realizó una valorización de las legislaciones implementadas en los países integrantes de Iberoamérica (Costa Rica Colombia, Chile, Bolivia, México, Portugal, Perú, España), de acuerdo al análisis realizado evidenciaron que existen escasos referentes internacionales. Sin embargo, los diferentes ordenamientos, se han articulado a regulaciones de las pocas directrices existentes, por lo que existen cuestiones pendientes de acuerdo a los derechos de la salud laboral y derechos digitales.

Ruiz (2021) realizó un análisis bibliográfico acerca del teletrabajo en el contexto de pandemia. Concluyendo que en este periodo se instauró herramientas con el propósito de preservar la economía y proteger la salud; sin embargo, la forma en la que estos mecanismos fueron implementados al estado, está desprovista de un marco legal claro, en el que se fijen las

condiciones relativas a la prestación de servicios en la modalidad remota.

Castro y Díaz (2020) tuvieron como objetivo determinar la relación de la comunicación interna con la felicidad y bienestar de los empleados de planilla. Para esto se empleó un cuestionario acerca de la comunicación interna dirigido a los responsables de 82 empresas españolas reconocidas por sus acciones en la comunicación interna. De acuerdo a los resultados encontrados se concluye que existe relación entre la comunicación y felicidad de los colaboradores, y pese a que no existe un área de dirección de felicidad implementada dentro de las organizaciones y en el mayor de los casos, esta depende del área de recursos humanos.

Belategi et al (2018) tuvo como propósito analizar las expectativas y percepciones de los trabajadores de una cooperativa del grupo Mondragón acerca de la comunicación interna. La investigación se enfocó en conocer la percepción de los trabajadores acerca de la información transmitida por la corporativa y por otro lado Determinar las percepciones de cómo es que los directivos realizan la escucha cuando hay preocupaciones. Así mismo con el objetivo de reconocer si existen diferencias con las percepciones indicadas teniendo en cuenta las variables: situación laboral, sede, tipo de mano de obra y ser miembro de algún órgano. para realizar esta investigación se combinaron la metodología cuantitativa y cualitativa llevando a cabo la recogida de datos a través de un cuestionario propio y los datos cualitativos mediante entrevistas semi-estructuradas. Los resultados de la investigación arrojan que, por lo general, aunque los trabajadores de esta cooperativa se sienten informados, Tienen la percepción de qué son poco escuchados al momento de trasladar sus expectativas y preocupaciones; al mismo tiempo se encuentra en diferencias significativas al analizar estos datos por variables.

Saavedra (2017), tuvo como propósito diferenciar la conceptualización de recursos humanos por talento humano mediante la medición del impacto de sus actividades en los resultados de una empresa. Se utilizó un modelo de gestión estratégica, Sobre los talentos y los puestos estratégicos, para obtener los resultados estos fueron calculados mediante compromisos, comportamientos excepcionales y estrategia organizacional. Asimismo, el autor refiere que la variable alineación estratégica tiene un impacto moderado en relación a los resultados de la estrategia organizacional y

de talento humano; se consideró los puestos estratégicos, la motivación, el desarrollo y el comportamiento excepcional para la cimentación de un modelo de análisis orientado al reconocimiento de la influencia de los colaboradores en los resultados de la organización.

Respecto a las bases teóricas en la gestión de recursos humanos de acuerdo con Torres et al (2021) tiene como objetivo el estudio de la organización dándole un enfoque hacia el futuro deseado para esta, para esto es necesario la elaboración de diferentes programas y panoramas. En tal sentido, es importante que los recursos humanos sean determinados de acuerdo a la calidad y cantidad, así como la importancia de distinguir las estrategias que se aplicarán en un mediano o corto plazo. Después de realizar estas prácticas, se podrá identificar la cantidad de personal y las habilidades que se requieren. En lo referente a la comunicación interna, Castro y Diaz (2020) consideran que la comunicación dentro de la organización es uno de los aspectos más importantes y fundamentales, ya que la interacción es necesaria para desarrollar la actividad empresarial, dentro de este tipo de comunicación se encuentran la comunicación de carácter interno, la cual se da entre los colaboradores de la organización; y la comunicación de carácter externo, la cual refiere a la interacción con los clientes. Al respecto, Charry (2018), señala que el análisis de la comunicación interna se señalan dos instancias básicas las cuales son una que está dirigida para los miembros de la empresa y otra al público o una institución externa. Si bien existen diferencias claras, la comunicación en la empresa es una sola, ya que es indisoluble; es decir, se relacionan unas a otras. Así pues, Montoya y de la Rosa (2014) señalan que la comunicación interna debe estar caracterizada por motivar coordinar informar y estimular a los integrantes de la organización.

METODOLOGÍA

El presente estudio fue básico, teórico fundamental o puro, debido a que esta orientado a probar una teoría y los datos obtenidos permiten la profundización del tema principal; el enfoque es cuantitativo por que los datos fueron medidos numéricamente (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño fue no experimental, nivel correlacional-causal orientado a

determinar la relación que existe entre dos variables.

La población estuvo conformada conformada por 120 servidores públicos de una entidad pública peruana, el muestreo fue aleatorio simple, siendo la muestra 102 participantes. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario virtual el cual contenía 46 ítems con alternativas en escala tipo Likert, la confiabilidad de los instrumentos fue determinada a través del coeficiente Alfa de Cronbach (0,953) y la validación se dio a través de juicio de expertos. Posterior a la obtención de datos, estos fueron organizados en una matriz en Microsoft Office Exc el 2016 para proceder con el análisis estadístico mediante el software SPSS Statistics versión 26 y la elaboración tablas y gráficos correspondientes.

Resultados

| *Resultados descriptivos*

Tabla 1

Estadística descriptiva de la variable gestión de Recursos Humanos

	f	%	% válido
bajo	5	4,9	4.9
medio	13	12,7	12.7
Válidos			
alto	84	82.4	82.4
Total	102	100.0	100.0

En la tabla 1 se observa las frecuencias de la variable gestión de recursos humanos obtenida a través de la estadística descriptiva, donde, el 4.9 % fue de nivel bajo, el 12.7% coincidió con el nivel medio y el 82.4% se considera en el nivel alto.

Tabla 2

Estadística descriptiva de la variable Comunicación Interna

f		%	% válido	
	bajo	5	4.9	4.9
Válidos	medio	10	9.8	9.8
	alto	87	85.3	85.3
	Total	102	100.0	100.0

En la tabla 2 se aprecia las frecuencias de la variable comunicación interna, obtenida a través de la estadística descriptiva, donde, el 4.9 % fue de nivel bajo, el 9.8% coincidió con el nivel medio y el 85.3% se considera en el nivel alto.

Tabla 3

Estadística descriptiva de la variable Trabajo Remoto

f		%	% válido
bajo	5	4,9	4,9
medio	10	9,8	9,8
Válidos			
alto	87	85,3	85,3
Total	102	100,0	100,0

En la tabla 3 se observa las frecuencias de la variable trabajo remoto obtenida a través de la estadística descriptiva, donde, el 4.9 % fue de nivel bajo, el 9.8% coincidió con el nivel medio y el 85.3% se considera en el nivel alto.

Resultados de las correlaciones

| Prueba de hipótesis general

En la tabla 4 se muestran los resultados para la bondad de con una

significancia de $,000 < 0.05$ ajustándose al modelo de regresión logística multinomial. En la tabla 5, se selecciona el estadístico de Nagelkerke que tiene el valor más alto y cercano a 1 de 90,9% entre las variables gestión de recursos humanos, comunicación interna y trabajo remoto.

Tabla 4

Información del ajuste del modelo

Modelo	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2log verosimilitud	Chi cuadrado	gl	Sig.
Solo la intersección	601.427	677.551	543.427			
Final	475.844	704.216	301.844	241,583	58	.000

Tabla 5

Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	.906
Nagelkerke	.909
McFadden	.407

Asimismo, en la tabla 6 se observa las estimaciones de parámetros, con una significancia de $000 < 00.5$, y lo estadística de Wald 18.076 que es mayor a 4, por ello se afirma que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia positiva en la variable trabajo remoto de los servidores en una entidad pública de Perú.

Tabla 6

Estimaciones de parámetros

95% de intervalo de confianza para Exp(B)								
Trabajo Remoto (agrupado) ^a	B	Desv. Erro	Wald	gl	ig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior

ajo	Intersección	89.955	1263.509	,005	1	,943			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-28.634	3500.482	,000	1	,993	3.666E-13	.000	.b
	Comunicación Interna (agrupado)	-5.352	3414.432	000	1	,999	005	.000	.b
medio	Intersección	22,045	5,185	18,076	1	.000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	12,244	,457	70,610	1	000	207739,497	11946,142	3612521,942
	Comunicación Interna (agrupado)	18,860	.000	.	1	.	6,444E-9	6,444E-9	6,444E-9

| Prueba de Hipótesis específica 1:

En la tabla 7 se muestran los resultados para la bondad de ajuste del modelo con una significancia de $,000 < 0.05$ indicando que se ajusta al modelo de regresión logística multinomial. Y en la tabla 8, se selecciona el estadístico de Nagelkerke que tiene el valor más alto y cercano a 1 de 82.2% entre las variables.

Tabla 7

Información del ajuste del modelo

Información del ajuste del modelo						
Modelo	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	438.012	482.637	404.012			
Final	335.864	469.738	233.864	170.148	34	,000

Tabla 8

Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro

Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	.811
Nagelkerke	.822
<u>McFadden</u>	.386

Del mismo modo, en la tabla 9 se muestran las estimaciones de parámetros, que posee un nivel de significancia de $000 < 00.5$, y la estadística de Wald de 18,076 que es mayor a 4, por ello se afirma que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia positiva en la accesibilidad de los servidores en una entidad pública de Perú.

Tabla 9

Hipótesis específica 1 - Estimación de parámetros

95% de intervalo de confianza para Exp(B)									
Trabajo Remoto (agrupado) ^a	B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior	
bajo	Intersección	89,955	1263,50	005	1	,943			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	28,634	3500,482	,000	1	,993	3,666E13	,000	.b
	Comunicación Interna (agrupado)	5,352	3414,432	000	1	,999	,005	,000	.b
medio	Intersección	22,045	5,185	18,076	1	,000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	12,244	1,457	70,610	1	000	207739,7	11946,142	3612521,942
	Comunicación Interna (agrupado)	18,860	,000	.	1	.	6,444E-9	6,444E-9	6,444E-9

| Prueba de Hipótesis específica 2:

En la tabla 10 se muestran los resultados con un nivel de significancia de ,000, el cual es menor a 0.05 indicando que se ajusta al modelo de regresión

logística multinominal y es aceptable para el estudio. Y en la tabla 11, se selecciona el estadístico de Nagelkerke que tiene el valor más alto y cercano a 1 de 83.0% entre las variables gestión de recursos humanos, comunicación interna y establecimiento de protocolos.

Tabla 10

Información del ajuste del modelo

Información del ajuste del modelo						
Modelo	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	467.136	511,761	433.136			
Final	359.071	492,944	257.071	176.066	34	.000

Tabla 11

Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,822
Nagelkerke	,830
McFadden	,375

Del mismo modo, en la tabla 12 se muestran las estimaciones de parámetros, con una significancia de $000 < 00.5$, y la estadística de Wald de 16,698 que es mayor a 4, por ello se rechaza la hipótesis nula y se afirma que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia positiva en el establecimiento de protocolos de los servidores en una entidad pública de Perú.

Tabla 12

Hipótesis específica 2 - Estimación de parámetros

95% de intervalo de confianza para $\text{Exp}(B)$ <input type="checkbox"/>

Establecimiento de Protocolos (agrupado) ^a		B	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
bajo	Intersección	141,237	,000	.	1	.			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-46,806	338476,87	000	1	1,000	,702E21	,000	.b
	Comunicación Interna (agrupado)	-6,570	338292,134	,000	1	1,000	,001	,000	.b
medio	Intersección	18,676	4,570	16,698	1	,000			
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-3,989	1,359	8,621	1	,003	,019	,001	,265
	Comunicación Interna (agrupado)	1,504	1,616	866	1	352	222	,009	5,275

| Prueba de Hipótesis específica 3:

En la tabla 13 se muestran los resultados para la bondad de ajuste del modelo la cual muestra el nivel de significancia de $,000 < 0.05$ indicando que se ajusta al modelo de regresión logística multinomial. Y en la tabla 14, se selecciona el estadístico de Nagelkerke que tiene el valor más alto y cercano a 1 de 78.3% entre las variables gestión de recursos humanos, comunicación interna y eficiencia de reuniones.

Tabla 13

Información del ajuste del modelo

Información del ajuste del modelo						
Modelo	Criterio de ajuste del modelo			Contrastes de la razón de verosimilitud		
	AIC	BIC	-2 log verosimilitud	Chi- cuadrado	gl	Sig.
Sólo la intersección	446.400	488.400	414.400			
Final	358.499	484.497	262.499	151.901	32	.000

Tabla 14

Pseudo R-cuadrado y estimación de parámetro

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	.774
Nagelkerke	.783
McFadden	.333

Finalmente, en la tabla 15, se muestran las estimaciones de parámetros, que posee un nivel de significancia de $000 < 00.5$, y la estadística de Wald de 212,487 que es mayor a 4, por ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, es decir, la gestión de recursos humanos y la comunicación interna tienen una influencia positiva en la eficiencia en reuniones de los servidores en una entidad pública de Perú.

Tabla 15

Hipótesis específica 3 - Estimación de parámetros

95% de intervalo de confianza para Exp(B)									
Eficiencia de Reuniones (agrupado) ^a		B	Desv. Error	ald	gl	Sig.	Exp(B)	Límite inferior	Límite superior
bajo	Intersección	120,95	1078,19	,013	1	,911			
		1	7						
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	2,837	59,398	000	1	994	059	7,050E-08	4,874E+34
	Comunicación Interna (agrupado)	2,373	000	.	1	.	8,719E-15	8,719E-15	8,719E-15
medio	Intersección	77,969	,349	12,48	1	000			
				7					
	Gestión de Recursos Humanos (agrupado)	-3,020	,419	4,534	1	033	,049	,003	,786

	Comuni- cación Inter- na (agrupa- do)	-7,400	,000	.	1	.	2,774E- 8	2,774E-8	2,774E-8
--	--	--------	------	---	---	---	--------------	----------	----------

Discusión

De acuerdo a los resultados, se tiene que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna, tienen influencia positiva en el trabajo remoto de los servidores de una entidad pública peruana. Estos resultados coinciden con lo referido por Maritza y Kalemis (2020) quien afirma que en un contexto de trabajo remoto, es prioritario que se gestionen los recursos humanos a través del liderazgo, de esta forma los colaboradores podrían adaptarse al constante cambio del contexto. Asimismo, se deben de crear estrategias que faciliten la interacción entre los colegas; es decir, es necesario que se creen estrategias de mejora en la comunicación interna dentro de la organización para motivar a los trabajadores a pesar de la distancia.

Del mismo modo, Dávila y Arce Luz (2017) resaltan que es prioritario el fortalecimiento de las relaciones y comunicación entre los servidores de los diferentes departamentos; por lo que se debe de realizar una planificación de las acciones comunicativas a través de estrategias internas. Al respecto, Vesga (2019) resalta la tendencia hacia la individualización en las relaciones y la fragilización de los vínculos interpersonales; sugiriendo la mejora en la gestión de los recursos humanos a través de la gestión de los contratos psicológicos, el liderazgo individualizado y los contratos idiosincrático. En relación a los recursos humanos y la comunicación interna, Belaustegui et al (2018) tuvo como propósito analizar las expectativas y percepciones de los trabajadores de una cooperativa del grupo Mondragón acerca de la comunicación interna. Concluyendo que, aunque los trabajadores de esta cooperativa se sienten informados, tienen la percepción de que son poco escuchados al momento de trasladar sus expectativas y preocupaciones; al mismo tiempo, se encuentran diferencias significativas al analizar estos datos por variables. Esto resalta la importancia de gestionar los recursos humanos priorizando la comunicación interna dentro de una organización, en tal sentido Castro y Díaz (2020) tuvieron como objetivo determinar la relación de la comunicación interna con la felicidad y

bienestar de los empleados de planilla, concluyendo que existe relación entre la comunicación y felicidad de los colaboradores; sin embargo, en estas organizaciones de España, no existe un área de dirección de felicidad implementada dentro de las organizaciones y en el mayor de los casos, esta depende del área de recursos humanos.

Al respecto, se coincide también con lo propuesto por Tanpipat et al. (2021) quien resalta la importancia de que el área de recursos humanos garantice la conexión entre los trabajadores de manera remota, puesto que en investigaciones previas se demostró que antes de la pandemia la comunicación virtual no era como, por lo que los trabajadores no están acostumbrados a este medio. El autor resalta también el compromiso por parte de los servidores para realizar las funciones de manera remota requiere de un soporte por parte del área gerencial y de sistemas de manera que se satisfagan las necesidades generadas en los trabajadores y proporcionarles herramientas de trabajo.

Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos se llega a la conclusión de que la gestión de recursos humanos y la comunicación interna se relacionan significativa y positivamente con el trabajo remoto de los servidores en una entidad pública peruano. Es así que se resalta la importancia de la gestión de recursos humanos, considerando las herramientas tecnológicas y administrativas, las cuales incluyen la comunicación interna y el liderazgo.

De acuerdo a los objetivos específicos planteados en la investigación se tiene que la comunicación interna y la gestión de los recursos humanos tienen influencia positiva en el establecimiento de protocolos accesibilidad del personal y la eficiencia en las reuniones. Por lo que se recomienda que, al gestionar los recursos humanos, se planté una correcta planificación de las acciones comunicativas a través de estrategias internas.

Referencias

- Belategi, O., Gago, M., y Egaña, T. (2019). La comunicación interna en las cooperativas : la percepción de las personas trabajadoras sobre la escucha y la información. *Estudios Cooperativos*, 1–25.
- Benavides, F. G., & Silva, M. (2022). Datos y evidencias del teletrabajo, antes y durante la pandemia por COVID-19. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 25(2), 133–146. <https://doi.org/10.12961/aprl.2022.25.02.06>
- Bojadjiev, M. I., & Vaneva, M. (2021). The impact of COVID-19 crisis on a company's internal communication. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 19(2), 239–256. <https://doi.org/10.7906/indecs.19.2.5>
- Caringal-Go, J.F. (2021). Crisis leadership from the perspective of employees during the COVID-19 pandemic. *Leadership and Organization Development Journal* 42(4), 630-643, <http://dx.doi.org/10.1108/LODJ-07-2020-0284>
- Castellano, M. I., Caridad, M., Virviescas, J., & Martínez, J. (2017). El teletrabajo como estrategia laboral competitiva en las PYME Colombianas. *Espacios*, 38(31)
- Castro-Martínez, Andrea; Díaz-Morilla, Pablo (2020). “Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española”. *Profesional de la información*, v. 29, n. 3, e290324. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Dávila Lorenzo, M., & Arceluz Vives, D. (2017). El proceso de comunicación interna en la oficina del conservador de la ciudad de Cienfuegos. *Revista Conrado*, 14(61), 133-140. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Foronda, J. L., Castillo, E., Reyes, C., Salas, M., & Ayala, C. (2022). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19 Internal communication and job performance in Peruvian health professionals during the COVID-19 pandemic. *Medisur*, 19(4), 624–632.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*
- Maritsa, E., & Kalemis, K. (2020). Leadership readiness in crisis context: Health preservation through shared knowledge. *Proceedings of the International Conference on Intellectual Capital, Knowledge Management and*

- Organisational Learning, ICICKM, 2020-Octob, 273–279. <https://doi.org/10.34190/IKM.20.0>
- Martin-Rios, C. & Erhardt, N. (2017). Small business activity and knowledge exchange in informal interfirm networks. *International Small Business Journal*, 35(3): 285-305.
- Martin-Rios, C., Pougnet, S., & Nogareda, A.M. (2017). Teaching HRM in contemporary hospitality management: A case study drawing on HR analytics and big data analysis. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 1: 34-54
- McKee, M. and Stuckler, D (2020). If the world fails to protect the economy, COVID-19 will damage health not just now but also in the future. *Nature Medicine* 26, 640-642 <http://dx.doi.org/10.1038/s41591-020-0863-y>,
- McKee, M. y Stuckler, D.: If the world fails to protect the economy, COVID-19 will damage health not just now but also in the future. *Nature Medicine* 26, 640-642, 2020, <http://dx.doi.org/10.1038/s41591-020-0863-y>,
- Montoya, M. y De la Rosa, L. (2014). Flujos De Comunicación En Organizaciones Privadas De Tijuana. *Revista Razón y Palabra* (87). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>
- Ngoc Su, D., Luc Tra, D., Thi Huynh, H. M., Nguyen, H. H. T., & O'Mahony, B. (2021). Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 0(0), 1–17. <https://doi.org/10.1080/13683500.2020.1863930>
- Papic, K. (2020). Medios de comunicación organizacional interna en colegios públicos , Chile. *Alteridad*, 15(2), 241–255.
- Ruiz, P. (2021). Covid-19 : Teletrabajo en tiempos de pandemia. *Historia y Comunicación Social*, 26, 11–18. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.5209/hics.74237> Covid-19:
- Saavedra, J. (2017). Modelo para influir en la ejecución de la estrategia organizacional a través de la alineación y gestión estratégica del talento humano [tesis doctoral, Universidad de Extremadura]. Tesis de Doctorado. Repositorio de la Univrsidad de Extramadura. <http://hdl.handle.net/10662/6425>

- Septiem, M., & Rios, C. (2017). Innovación en gestión de recursos humanos : la relevancia de las redes inter-organizativas de intercambio de conocimiento. *Technologu Management and Innovation*, 12(3).
- Septiem, M., & Rios, C. (2017). Innovación en gestión de recursos humanos : la relevancia de las redes inter-organizativas de intercambio de conocimiento. *Technologu Management and Innovation*, 12(3).
- Stanley, D y Aggarwal, V (2019). *Business Continuity and Risk Management*, Vol. 9, No. 4, Inderscience Enterprises Ltd. Impact of disruptive technology on human resource management practices
- Tanpipat, W., Lim, H. W., & Deng, X. (2021). Implementing remote working policy in corporate offices in Thailand: Strategic facility management perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 13(3), 1–23. <https://doi.org/10.3390/su13031284>
- Torres, M., Lao, Y., & Pérez, M. (2021). Planeación prospectiva estratégica de recursos humanos. Retos de la Dirección. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552021000100088&lang=es
- Uribe, J., Jiménez, K., Vargas, J., Rey de Castro, D., Bashualdo, M. Á., & Geraldo, L. (2021). El trabajo remoto y la gestión de las emociones en tiempos de la COVID-19 : Una mirada de estudiantes de maestría desde el rol de trabajadores , Lima-Perú (2020). *Revista Industrial Data*, 24(1), 179–189.