

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Comunicación Social



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRÁCTICAS COMUNICACIONALES DE LOS
DOCENTES UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DEL USO DE LA SUITE DIGITAL
MICROSOFT 365, AREQUIPA 2021”**

Tesis presentada por el Bachiller:

Ballivian Figueroa, Manuel Patricio

Para optar el Título Profesional de:

Licenciado en Comunicación Social

con mención en: **Relaciones Públicas**

Asesora:

Dra. Vera Revilla Cintya

Arequipa – Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
COMUNICACION SOCIAL TITULACIÓN CON TESIS
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 28 de Diciembre del 2021

Dictamen: 005968-C-EPCS-2021

Visto el borrador del expediente 005968, presentado por:

2011802721 - BALLIVIAN FIGUEROA MANUEL PATRICIO

Titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRÁCTICAS COMUNICACIONALES DE LOS DOCENTES
UNIVERSITARIOS A TRAVÉS DEL USO DE LA SUITE DIGITAL MICROSOFT 365, AREQUIPA
2021**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0428 - TORRES ORIHUELA HECTOR OCTAVIO
GUIDODICTAMINADOR**



**1223 - CORNEJO PAREDES
DORISDICTAMINADOR**



**1365 - FLORES CASTRO VDA. DE LINARES MIRIAM
ROSARIODICTAMINADOR**



DEDICATORIA

Quiero agradecer a mi familia, que gracias a ellos me motivaron a culminar las etapas más importantes de mi vida, en especial a mi madre quien inculcó en mis valores, y me proporcione su soporte incondicional en toda mi vida, también en mi tía quien supo ser para mí una segunda madre, fue ella la que en los momentos más difíciles quien me tendió la mano y me dio ánimos para seguir adelante, fue ella quien me impulso a culminar mis estudios universitarios.

Agradecer a mi hermana y a mi padre que ellos fueron mis confidentes, siempre estuvieron allí cuando los necesite.

Finalmente quiero agradecer a mis docentes, quienes me enseñaron a lo largo de mis estudios universitarios y me prepararon para desempeñarme en mi ámbito profesional.

RESUMEN

La presente investigación denominada “Clima Organizacional y Prácticas Comunicacionales de los Docentes Universitarios a través del uso de la Suite Digital Microsoft 365, Arequipa 2021”, tiene como principal objetivo conocer la implementación de las nuevas plataformas y herramientas digitales para los procesos comunicativos; y como objetivos específicos, describir la percepción del entorno laboral de los docentes universitarios con la utilización de la Suite de Microsoft 365, determinar la escala del clima organizacional percibida por los docentes universitarios, identificar las características de las prácticas comunicacionales, determinar el tipo de práctica comunicacional de los docentes universitarios, describir la direccionalidad en las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios y por último identificar el enfoque de las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con la uso de la Suite digital Microsoft 365.

Para la investigación se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, la cual consta de un total de 30 preguntas con múltiples opciones de acuerdo con la escala de Likert, fue aplicado a 249 docentes de la Universidad Católica de Santa María y los resultados fueron analizados e interpretados en 30 tablas con sus respectivos gráficos.

Las conclusiones obtenidas revelan que con la implementación de la Suite de Microsoft 365 en la Universidad Católica de Santa María, la percepción de los docentes con respecto al desarrollo de la organización y al ambiente laboral es positivo, el uso de diferentes herramientas y plataformas digitales permitieron continuar con sus labores académicas y administrativas, así como interactuar, con los estudiantes, autoridades, administrativos y docentes, siendo un apropiado clima organizacional, además de que las practicas comunicacionales mejoraron, ya que los nuevos canales de comunicación permiten la conectividad digital agilizando el intercambio de información de manera más rápida y precisa.

A su vez los docentes universitarios consideran que hay un buen entorno laboral, a través del uso de la Suite de Microsoft 365, se sienten identificados con los objetivos institucionales de

la universidad, esto genera que se cumplan con las metas trazadas por la UCSM durante la pandemia.

Así mismo en su gran mayoría se cumplieron con todas las escalas del clima organizacional, la escala de estructura ya que a través de las herramientas digitales se mejoraron los trámites administrativos y académicos; la escala de la responsabilidad ya que a través de las capacitaciones continuas dadas por la universidad sobre el uso de la Suite de Microsoft 365, los docentes lograron tomar decisiones asertivas utilizando las herramientas digitales; la escala de desafío que ante la pandemia y la virtualidad se presentaron nuevos retos, los cuales los docentes y la UCSM afrontaron con éxito; la escala de relaciones que a través del trabajo en equipo se generó un grato ambiente de trabajo en la virtualidad; la escala de cooperación en la cual la comunicación jugó un papel muy importante ya que las constantes reuniones entre autoridades y docentes permitieron impulsar y evaluar cada actividad que se realizaba; y por último la escala de identidad, en donde los docentes cumplen con los objetivos personales y son reconocidos por la institución e impulsados para continuar mejorando.

Por otro lado, Las practicas comunicacionales tiene como principal característica la producción recepción de mensajes, los docentes universitarios reciben correos acerca de capacitaciones, invitaciones o saludos en sus correos institucionales que forman parte de la Suite de Microsoft 365, generando un buen flujo comunicativo.

Sin embargo A través de la Suite de Microsoft 365 se lograron efectuar los procesos de comunicación, Microsoft Teams gestionaba y generaba reuniones en salas virtuales ya sea entre los miembros del área, con autoridades, eventos institucionales y capacitaciones, es una plataforma que permite la interacción por medio de video llamadas; otro tipo de práctica comunicacional es el Outlook, donde se reciben correos a través de una cuenta institucional, de esta manera se envía información institucional y de interés a todos los docentes, la herramienta Microsoft Forms para la realización de cuestionarios, lo cual permite a los docentes hacer evaluaciones y a la institución realizar estudios de satisfacción para mejorar. Todos estos

son los tipos de prácticas comunicacional utilizadas por los docentes universitarios y que ayudan a desarrollar los procesos comunicativos.

Por último Los enfoques organizacionales que se aplican en la Universidad Católica de Santa María, es el enfoque mecánico en el cual los nuevos canales de comunicación (Suite de Microsoft 365) permiten la conectividad en la virtualidad, de esta manera los mensajes llegan oportunamente a los docentes obteniendo una retroalimentación; el enfoque psicológico en el cual, el docente decide recepcionar e interpretar el mensaje; el enfoque sistémico aplicado al entorno laboral en este caso virtual, donde la UCSM genera relaciones entre los miembros del área de trabajo en este caso docentes a través de las diferentes plataforma digitales como es Microsoft Teams; el enfoque control estratégico, en el cual los docentes en conjunto con las autoridades y miembros de la comunidad universitaria elaboran estrategias y planes de acción ante los nuevos retos digitales; todos estos enfoques tienen como soporte la Suite de Microsoft 365 la cual permite poder cumplir con los objetivos y metas establecidos.

Para culminar se adjuntan las sugerencias en base a la investigación realizada en las secciones de anexos.

Palabras clave: prácticas comunicacionales, virtualidad, procesos comunicativos, clima organizacional, medios digitales.

ABSTRACT

The present investigation called "Organizational Climate and Communicational Practices of University Teachers through the use of the Microsoft 365 Digital Suite, Arequipa 2021", whose main objective is to know the implementation of new platforms and digital tools for communication processes; and as specific objectives, describe the perception of the work environment of university teachers with the use of the Microsoft 365 Suite, determine the scale of the organizational climate perceived by university teachers, identify the characteristics of communication practices, determine the type of practice communicational practices of university professors, describe the directionality in the communicational practices of university professors and finally identify the approach of the communicational practices of university professors with the use of the Microsoft 365 digital Suite.

For the research, the survey was used as a data collection instrument, which consists of a total of 30 questions with multiple options according to the Likert scale, it was applied to 249 teachers of the Catholic University of Santa María and the results were analyzed and interpreted in 30 tables with their respective graphs.

The conclusions obtained reveal that with the implementation of the Microsoft 365 Suite at the Catholic University of Santa María, the perception of teachers regarding the development of the organization and the work environment is positive, the use of different tools and digital platforms allowed continue with their academic and administrative tasks, as well as interact, with students, authorities, administrators and teachers, being an appropriate organizational climate, in addition to the communicational practices improved, since the new communication channels allow digital connectivity, speeding up the exchange information more quickly and accurately.

In turn, university professors consider that there is a good work environment, through the use of the Microsoft 365 Suite, they feel identified with the institutional objectives of the university, this generates that the goals set by UCSM are met during the pandemic.

Likewise, the vast majority of all scales of the organizational climate, the structure scale, were fulfilled since through digital tools the administrative and academic procedures were improved; the scale of responsibility since through continuous training given by the university on the use of the Microsoft 365 Suite, teachers were able to make assertive decisions using digital tools; the scale of challenge that faced with the pandemic and virtuality, new challenges were presented, which the teachers and the UCSM faced with success; the scale of relationships that through teamwork generated a pleasant virtual work environment; the scale of cooperation in which communication played a very important role since the constant meetings between authorities and teachers allowed to promote and evaluate each activity that was carried out; and finally the identity scale, where teachers meet personal objectives and are recognized by the institution and encouraged to continue improving.

On the other hand, Communicational practices has as its main characteristic the production of receiving messages, university teachers receive emails about training, invitations or greetings in their institutional emails that are part of the Microsoft 365 Suite, generating a good communication flow.

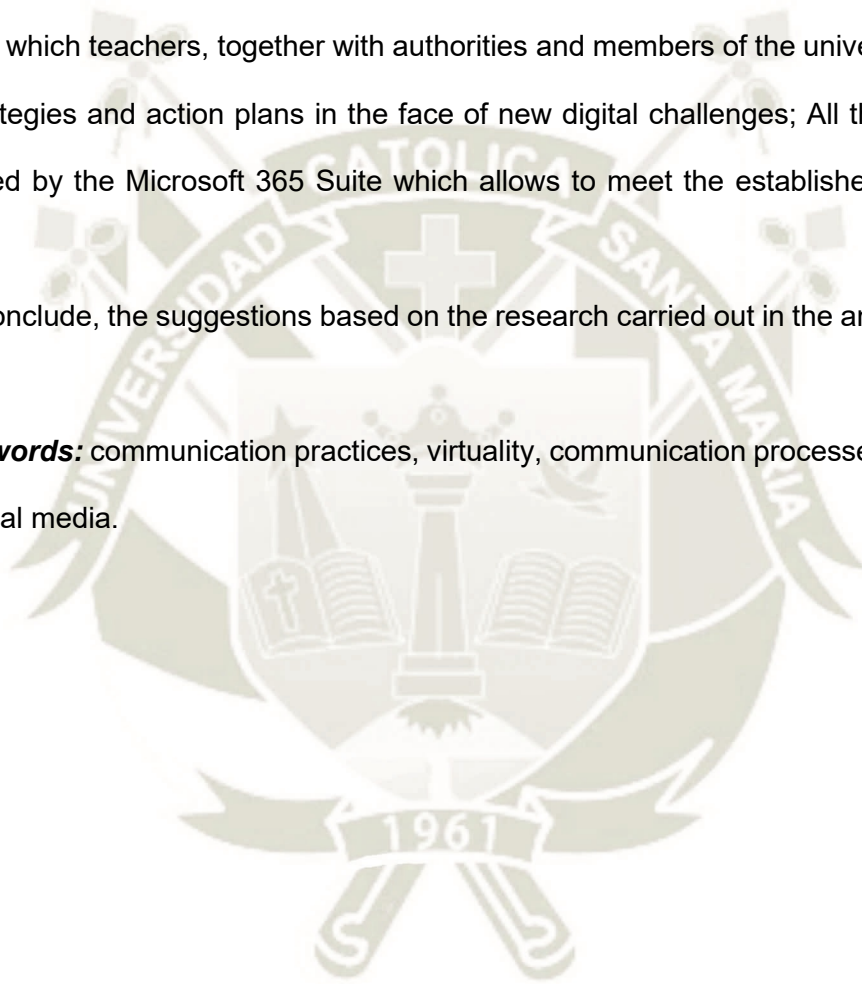
However, through the Microsoft 365 Suite, the communication processes were carried out, Microsoft Teams managed and generated meetings in virtual rooms either between the members of the area, with authorities, institutional events and training, it is a platform that allows interaction through video calls; Another type of communication practice is Outlook, where emails are received through an institutional account, in this way institutional and interesting information is sent to all teachers, the Microsoft Forms tool for conducting questionnaires, which allows students to teachers make evaluations and the institution carry out satisfaction studies to improve. All these are the types of communicational practices used by university teachers and that help to develop communication processes.

Finally, the organizational approaches that are applied in the Catholic University of Santa María, is the mechanical approach in which the new communication channels (Microsoft 365

Suite) allow connectivity in virtuality, in this way the messages arrive in a timely manner to the teachers getting feedback; the psychological approach in which the teacher decides to receive and interpret the message; the systemic approach applied to the work environment in this virtual case, where the UCSM generates relationships between the members of the work area, in this case teachers through different digital platforms such as Microsoft Teams; the strategic control approach, in which teachers, together with authorities and members of the university community, develop strategies and action plans in the face of new digital challenges; All these approaches are supported by the Microsoft 365 Suite which allows to meet the established objectives and goals.

To conclude, the suggestions based on the research carried out in the annex sections are attached.

Keywords: communication practices, virtuality, communication processes, organizational climate, digital media.



ÍNDICE

CONTENIDO	
DEDICATORIA	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	12
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. ENUNCIADO DEL PROBLEMA	12
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	12
1.2.1. CAMPO, ÁREA Y LÍNEA DE ACCIÓN	12
1.2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
1.3. INTERROGANTES	13
2. JUSTIFICACIÓN	14
3. OBJETIVOS	15
3.1. OBJETIVO GENERAL	15
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
4. MARCO DE REFERENCIA	16
4.1. MARCO INSTITUCIONAL	16
4.1.1. HISTORIA	16
4.2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	25
4.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	25
4.2.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	32
4.2.3. LA FORMALIDAD EN LA COMUNICACIÓN	
ORGANIZACIONAL	36

4.2.4. MEDIOS DIGITALES	38
4.2.5. MICROSOFT OFFICE 365	42
5. ANTECEDENTES	47
CAPÍTULO II	49
PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	49
1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	49
1.1. TÉCNICA	49
1.2. INSTRUMENTO	49
2. CAMPO DE VERIFICACIÓN	49
2.1. UBICACIÓN ESPACIAL	49
2.2. UBICACIÓN TEMPORAL	49
2.3. UNIDADES DE ESTUDIO	49
2.3.1. UNIVERSO/CORPUS	49
2.3.2. MUESTRA/SUBCORPUS	50
3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.1. CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS	50
3.1.1. PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
3.1.2. PLAN DE TRATAMIENTO DE LOS DATOS	50
4. CRONOGRAMA DE TRABAJO	51
CAPÍTULO III	52
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	52
CONCLUSIONES	112
SUGERENCIAS	115
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	116
ANEXOS	118

INTRODUCCIÓN

La pandemia ha paralizado el mundo, los hábitos y costumbres que se tenían antes han cambiado, ahora afrontamos algo nuevo que para muchos era desconocido como es la virtualidad. El internet que desde hace décadas se asomaba en nuestra puerta y nos conectaba con otras partes del mundo, se ha vuelto una herramienta vital para nosotros, día a día pasamos horas y horas conectados y a raíz de la pandemia, la virtualidad se volvió nuestra realidad.

Los procesos comunicativos en las organizaciones antes eran presenciales, ahora se tuvo que dar un paso más para la virtualidad, y contamos con un sinfín de herramientas y plataformas digitales convirtiéndose en los nuevos canales de comunicación.

Por lo tanto, la presente investigación pretende analizar y estudiar como la Universidad Católica de Santa María, afronto la pandemia en cuanto al clima organizacional, como se vio afectada y en qué cosas cambio a través del uso de la Suite de Microsoft 365.

Para esta investigación se dividió en tres capítulos:

En el primer capítulo, se consideró el planteamiento teórico; que está formado por el enunciado del problema, las variables e indicadores, las interrogantes, la justificación, los objetivos y el marco de referencia.

En el segundo capítulo, se presenta el planteamiento operacional, aquí es donde se utilizaron las técnicas e instrumentos, el campo de estudio, las unidades de estudio, la muestra donde se aplicará el instrumento, la estrategia de recolección de datos y el cronograma de trabajo.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación, distribuido y organizado en tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Por último, se presenta las conclusiones y sugerencias, las fuentes bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 . Enunciado del problema

“Clima organizacional y prácticas comunicacionales de los docentes universitarios a través del uso de la Suite digital Microsoft 365, Arequipa 2021”.

1.2 . Descripción del problema

1.2.1. Campo, área y línea de acción

Campo: Ciencias Sociales

Área: Relaciones Públicas

Línea: Nuevas tecnologías

1.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Indicadores	Subindicadores
Clima organizacional	Percepción del entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Estilo de supervisión - Calidad de la capacitación - Relaciones laborales - Políticas organizacionales - Procedimientos administrativos
	Escalas	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura - Responsabilidad - Recompensa - Desafiar - Relaciones - Cooperación - Estándares - Conflicto - Identidad
Prácticas comunicacionales	Características	<ul style="list-style-type: none"> - Interactividad - Accesibilidad - Informativa - Retroalimentación

		- Inmediatez
	Tipo	- Formal - Informal
	Direccionalidad comunicativa	- Descendente - Ascendente - Horizontal - Diagonal
	Enfoques	- Mecánico - Psicológico - Sistémico - Simbólico interpretativo - Control Estratégico

1.3 Interrogantes

- ¿Cómo es el clima organizacional y las practicas comunicacionales de los docentes universitarios a través del uso de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cuál es la percepción del entorno laboral de los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cómo es la escala de clima organizacional percibida por los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cuáles son las características de las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con el uso de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cuál es el tipo de práctica comunicacional de los docentes universitarios con el uso de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cómo es la direccionalidad en las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con el uso de la Suite digital Microsoft 365?
- ¿Cuál es el enfoque de las practicas comunicacionales de los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365?

2. JUSTIFICACIÓN

A raíz de la pandemia COVID–19, la Universidad Católica de Santa María implemento herramientas digitales para afrontar los nuevos retos, ya que a nivel mundial la tecnología se volvió indispensable para el desarrollo de nuestras actividades cotidianas.

La universidad empezó a trabajar con más herramientas de la Suite de Microsoft 365, ante los cambios que se originaron por la pandemia, se implementaron: Teams, Forms, Yammer, Stream, OneNote, Onedrive, Sway, etc.

Todas estas herramientas permiten a la Universidad tener nuevos canales de comunicación con los diferentes públicos, además de seguir cumpliendo con los objetivos institucionales.

Tener un buen clima organizacional y buenas estrategias de comunicación hoy en día es determinante para las organizaciones, ya que esto tiene gran influencia en el desempeño laboral y en lograr los objetivos planteados.

El uso de las nuevas herramientas digitales y los nuevos canales de comunicación son objeto de estudio, así como las percepciones del entorno virtual en el que hoy se desempeñan los docentes.

La virtualidad ha venido para quedarse y esto no es ajeno a la actualidad en la que se encuentra la UCSM, afrontar los nuevos retos de la comunicación y en especial la situación en la que nos encontramos debido a la pandemia, es el desafío para las organizaciones.

En el siguiente estudio, analizaremos el clima organizacional de la UCSM, y también cuales son las diferentes practicas comunicacionales que a causa de la pandemia se han venido desarrollando.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

- Analizar el clima organizacional y las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios a través del uso de la Suite digital Microsoft 365.

3.2 Objetivos específicos

- Describir la percepción del entorno laboral de los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365.
- Determinar la escala del clima organizacional percibida por los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365.
- Identificar las características de las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con el uso de la herramienta digital Microsoft 365.
- Determinar el tipo de práctica comunicacional de los docentes universitarios con el uso de la Suite digital Microsoft 365.
- Describir la direccionalidad en las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con el uso de la Suite digital Microsoft 365.
- Identificar el enfoque de las prácticas comunicacionales de los docentes universitarios con la utilización de la Suite digital Microsoft 365.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 Marco Institucional

4.1.1 Historia

Según el libro William Morris Christy escrito por el Dr. José Antonio Benito Rodríguez, (2021), la Universidad Católica de Santa María fue fundada por el Rvdo Padre William Morris Christy en la ciudad de Arequipa – Perú, mediante el decreto supremo N°024 el 06 de diciembre de 1961, iniciando sus labores educativas el 09 de abril de 1962 con 150 estudiantes y 8 docentes.

Bajo el amparo y patrocinio de la Sociedad de María, la Universidad Católica de Santa María fue la primera universidad particular fuera de la capital (Lima) que durante esta década desde su creación se adecuó al Sistema Nacional de la Universidad Peruana, cumpliendo con los estándares educativos, de infraestructura y administrativos.

Después de su fundación y ante el crecimiento de la comunidad estudiantil, la Universidad Católica de Santa María adquiere un terreno de 27,645 metros cuadrados en Umacollo - Cercado de Arequipa donde se construyó el campus universitario y donde actualmente se encuentra.

En este periodo el Padre, Dr. William Morris Christy asume las funciones de rector, y también se crean las primeras facultades de Contabilidad y Economía, Derecho, Pedagogía, Enfermería y Odontología; dentro de estas Facultades la universidad tenía las Escuelas Profesionales de Derecho, Contabilidad, Economía, Educación, Odontología, Servicio Social, Periodismo y Relaciones Públicas.

Para el desarrollo de las actividades profesionales se construyen los primeros pabellones del nuevo campus universitario con apoyo de la Madre Cristóforis Deneke MSC, quien era docente y directora de la Facultad de Enfermería, logrando edificar el pabellón “B”, de la misma forma con apoyo de la Madre Soledad García Maldonado

quien era Doctora en Filosofía de la Universidad Complutense de Madrid (España), se fueron construyendo el segundo y tercer pabellón de la casa marianista.

A la implementación, construcción de los pabellones y crecimiento educativo se fueron sumando otros religiosos que tuvieron un gran aporte con la universidad, como fue el Hermano Roberto Wood, quien fue el primer Secretario General de la casa marianista y también fundó el Instituto de Estudios Pre-Colombinos, que más tarde se convertiría en el Programa Profesional de Arqueología, siendo también docente de la Facultad de Educación.

En 1969 se promulga el Decreto Ley N° 17437, "Ley de la Universidad Peruana", en la que decía que los rectores debían ser peruanos de nacimiento para asumir ese cargo, por ese motivo el rectorado de la UCSM cae en el Dr. Luis Taboada y Bustamante.

Durante la década de los 90, la universidad tuvo cambios drásticos, empezando con la creación de la Escuela de Postgrado, seguidamente el salto hacia el cambio tecnológico hace que la universidad tuviera nuevos laboratorios de cómputo, de la misma manera se amplió y mejoró la infraestructura del campus universitario, y por último se evaluó el plan curricular de las Escuelas Profesionales, generando un cambio en los planes de estudios que respondan a la época.

Para este periodo la universidad ya tenía 14 facultades, 18 programas Profesionales y 11 Especialidades, y una Escuela de Postgrado, estableciendo el Bachillerato Automático y el Ciclo Doctoral para docentes.

A través de Consejo Universitario se formaliza la entrega de la Autoridad Autónoma de Majes (AUTODEMA), de 55 hectáreas ubicadas en Majes, lo que sirvió para la creación del Centro de Producción Agrícola e Industrial.

Pero no solo se adquirió este terreno, sino también al consolidarse como Institución Emblemática, Alfonso Nieto Toledo y Tarcila Supo Begazo de Nieto

entregaron un terreno de 636,15 hectáreas, el cual se conoce actualmente como Chapioco.

El 22 de abril de 1999 fallece el Doctor y Rvdo. Padre William Morris Christy fundador de la Universidad Católica de Santa María, sus restos recibieron honores por las principales autoridades de la ciudad de Arequipa, siendo enterrado en el campus universitario en la cripta que lleva su nombre.

En el año 2010 surgen tres aspectos importantes para el crecimiento de los estudiantes en el aspecto educativo, el primero es el “Enfoque Basado en Competencias”, que generaba un cambio en los valores y capacidades; el “Sistema de Investigación Formativa, Proyección Social y Extensión Universitaria”, que desarrollaba la capacidad investigativa de los estudiantes, así como, actividad de Responsabilidad Social; el “Sistema de Autoevaluación y Acreditación” que permite que las Facultades y Escuelas Profesionales cumplan con los estándares internacionales de calidad en la educación.

En el año 2014 se da otro gran paso en el área de la investigación ya que se aprobó la creación del Vicerrectorado de Investigación, respondiendo a los nuevos tiempos y cambios de generación del conocimiento, siendo ahora un pilar muy importante en la universidad, que constantemente sigue promoviendo y apoyando a docentes y estudiantes en sus investigaciones obteniendo grandes resultados. Otro punto importante es la “Formación Continua del Docente de la UCSM”, el cual optimiza y facilita la labor docente en la enseñanza, organización, evaluación, aprendizaje, investigación y relación con los estudiantes por medio de constantes capacitaciones que ayuden al docente a cumplir con los estándares de enseñanza. Y por último se implementó “Sistema de Evaluación Integral del Desempeño Docente”, donde los estudiantes de acuerdo con sus experiencias y percepciones evalúan a sus docentes en diferentes aspectos, y así poder mejorar la educación en la universidad.

El año posterior 2015, hubo reformas curriculares en la universidad para adecuarse a la nueva ley universitaria peruana, la cual se acentúa en la formación por competencias en el aprendizaje, teniendo un cambio muy importante en el perfil del egresado santamariano, así mismo, se considera las áreas de “Estudios Generales” y de “Investigación formativa y de Responsabilidad Social”, como parte de estas reformas y como formación integral del egresado de la UCSM.

“Flexibilidad curricular”, los estudiantes ahora tienen la posibilidad de desenvolver diversas actividades artísticas y deportivas dentro de la UCSM, (artes escénicas, pintura, producción literaria, canto, danza, fútbol, básquet, vóley, etc.), dando más apoyo a los talentos santamarianos, destacando y reconociendo sus aptitudes y capacidades de los estudiantes.

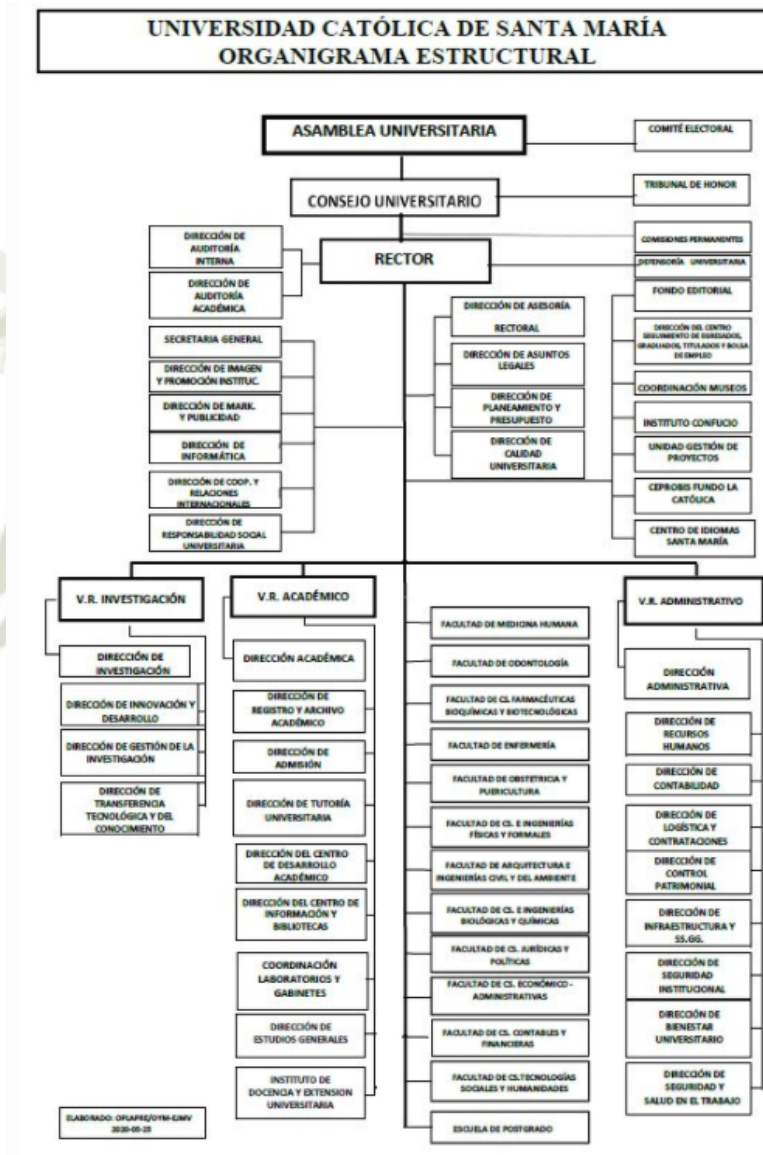
En la actualidad la comunidad santamariana ha ido creciendo desde el número de sus estudiantes como la infraestructura, Facultades, Escuelas Profesionales, personal administrativo y de servicio, laboratorios, docentes, etc. Y seguirá creciendo aún más ya que a pesar de la pandemia Covid 19, la universidad no ha parado en la enseñanza y sus funciones, y opto por nuevos recursos para dar una educación de calidad, la virtualidad ha hecho que la Católica de Santa María de un paso más y adquiera nuevas herramientas.

Organigrama.

Figura 1

UCSM (2019) sostiene que:

Organigrama estructural de la Universidad Católica de Santa María



Nota: La figura muestra el organigrama estructural dividido entre dependencias y direcciones de la Universidad Católica de Santa María.

Base legal:

UCSM (2019) sostiene que, a Universidad Católica de Santa María se fundamenta en la Constitución Política del Perú en el marco del Art. 2 13, 14 y 18; y el Sistema Educativo Peruano, la Ley Universitaria 30220, las cuales respaldan toda la actividad educativa, en la formación de personas y respetando los estándares establecidos, (<https://ucsm.edu.pe/transparencia/>).

Normatividad de Gestión Académico/Administrativa:

Figura 2:

Según la UCSM, (2019), las normas de Gestión Académico / Administrativas de la Universidad Católica de Santa María,



FUENTE: Centro de Desarrollo Académico (CDA- 2017)

Nota: En la siguiente figura se muestra las normas de gestion de la UCSM a través de un modelo piramidal

Orientación Axiológica:

Según la UCSM, (2019), el modelo educativo.

Misión:

Formar profesionales e investigadores líderes con principios éticos y humanísticos, en su compromiso con el desarrollo de la ciencia, tecnología, innovación y con la mejora de la calidad de vida en la sociedad.

Visión:

Ser reconocida por su excelencia académica, por el desarrollo científico pertinente y relevante, por la formación de personas competentes en su área de actuación y socialmente responsables.

Valores:

- Sostenibilidad y perseverancia
- Ética y transparencia
- Resiliencia y liderazgo
- Competencia (en el campo de acción)
- Autocrítica
- Tolerancia y solidaridad
- Originalidad

Gestión del Proceso Educativo

De acuerdo con la UCSM, (2019), el modelo educativo.

Política de calidad:

En la Universidad Católica de Santa María estamos comprometidos con la mejora permanente de los procesos de Enseñanza, Aprendizaje, Investigación y Responsabilidad Social de modo que cubran satisfactoriamente las expectativas de nuestros Grupos de Interés.

Objetivos de Calidad de la UCSM

- Garantizar la pertinencia académica y profesional. Potenciar el desarrollo del talento humano, uso tecnológico y de infraestructura.
- Fortalecer la cultura de la calidad, enfoque al cliente y Responsabilidad Social Universitaria.
- Generar impactos reconocidos a partir de la investigación, desarrollo e innovación.

Plan Docente

El plan docente de acuerdo con la UCSM, (2019); uno de los roles más importante en el sistema educativo es el docente, quien se encarga no solo de impartir conocimientos, sino también de incentivar la investigación, valores, ética tanto dentro como fuera de las aulas marianistas, conducir y formar a los estudiantes al éxito.

Los Docentes a su vez continuamente van aprendiendo y adquiriendo más conocimientos, preparándose y capacitándose para responder a un mundo cada vez más globalizado, adecuándose a los cambios y avances tecnológicos, ellos no son ajenos a utilizar estas herramientas para mejorar la enseñanza.

El docente es la conexión entre el conocimiento y el estudiante, en la Universidad Católica de Santa María el perfil del docente santamariano está definido por el enfoque de competencias.

El eje estratégico docente tiene como objetivo formar académicos y profesionales socialmente responsables, teniendo como estrategia.

- Participación de docentes en ponencias, en certámenes académicos de carácter nacional y/o internacional con filiación de la UCSM.
- Definición de líneas y desarrollo de proyectos de investigación constituido en las Facultades

Humanismo y cultura:

- Estar al servicio de la comunidad con una concepción humanista en especial a los menos favorecidos económicamente.
- Tener la capacidad de comprender a la sociedad y sus manifestaciones culturales en su diversidad con una mentalidad inclusiva.

Especialidad:

- Adquirir conocimientos, experiencias en el ámbito laboral y educativo; e ir creciendo profesionalmente realizando postgrado (maestría, doctorado, diplomados y otros eventos de especialidad).

Investigación:

- Realizar proyectos de investigación, generando nuevos conocimientos en el área profesional y carreras afines.
- Incentivar la investigación en los estudiantes para su desarrollo académico y formativo.
- Utilizar revistas indizadas para la publicación de las investigaciones cumpliendo con los parámetros internacionales.

Liderazgo y compromiso social

- Tener cualidad de líder y desarrollarlas en la sociedad.
Docencia estratégica
- Planificar la enseñanza hacia los estudiantes, logrando los objetivos planteados
- Aplicar el programa curricular de la Escuela Profesional
- Utilizar los recursos tecnológicos para dar y mejorar la enseñanza
Comunicación oral y escrita
- Tener dominio del idioma materno, así como la terminología especializada.

- Tener comprensión y expresión en el idioma inglés, generando círculos de comunicación académicas

Relaciones humanas

- Generar buenas relaciones tanto con estudiantes como su entorno profesional, además de respetar y seguir las normas de la institución.

4.2 Fundamentos teóricos

4.2.1 Clima Organizacional

Según Iglesias Armenteros y Sanchez, (2015), clima organizacional es, “Percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, calidad de la capacitación, relaciones laborales, políticas organizacionales, prácticas comunicacionales, procedimientos administrativos, ambiente laboral en general” (*Medisur*, 13(3), p. 456).

Según Litwin y Stringer, (2004) cómo se citó en Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional, “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (p. 84).

Según Waters, (2004), “Las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo” (p. 84).

Según Caraveo, (2004, p. 85): Las definiciones de Clima Organizacional explican que:

- El clima organizacional se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directo o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.
- El clima organizacional tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima organizacional es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y en el comportamiento individual.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

El clima organizacional se define como las percepciones de un grupo de personas de acuerdo con el entorno de una organización y producto de acciones de esta, el cual influye en el comportamiento y desempeño laboral.

Hay muchos factores que intervienen en el clima organizacional de acuerdo con lo mencionado por Caraveo; y todos estos repercuten tanto de forma directa como indirecta en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, además de influir en el desarrollo de las actividades y en la productividad de los trabajadores.

Litwin y Stringer, indican algunos de los factores ya mencionados que influyen en el clima organizacional y en generar opiniones dentro de la organización como también lo menciona Water, estas opiniones y percepciones pueden ser tanto beneficiosas si existe un adecuado ambiente laboral, como pueden ser perjudiciales para la organización.

Las condiciones, ambiente, relaciones, sensaciones y comportamiento en la que están inmersos como lo explica Iglesias Armenteros y Sánchez tienen como consecuencia la productividad que tienen los trabajadores de acuerdo con la organización.

Dimensiones del Clima Organizacional:

Caraveo también menciona algunas dimensiones que influyen en el clima organizacional.

1. Los métodos de mando. La forma que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
2. Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
3. Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
4. Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
5. Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
6. Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos y directrices.
7. Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
8. Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación, así como la formación deseada.

El liderazgo es una de las principales dimensiones expuestas por Caraveo, por su repercusión en los empleados, a su vez la motivación que reciben para destacar sus cualidades y potenciarlas.

Otra dimensión mencionada por Caraveo son los métodos de comunicación ejercidos por la organización, y estos métodos tienen influencia en las relaciones internas para cumplir con las metas y objetivos trazados.

Las funciones que cumple cada trabajador y la toma de decisiones en los procesos adecuados de manera asertiva, es otra de las dimensiones que expone Caraveo, así como la planificación y organización en efectuar el objetivo de la organización.

Por último las técnicas de intervención y supervisión para evaluar el cumplimiento de los fines de la organización son los dos últimos puntos que Caraveo expone en las dimensiones de clima organizacional.

Todas estas dimensiones influyen en la gestión de los trabajadores directa o indirectamente; procurar tener un ambiente ideal, tendrá grandes beneficios para la organización.

Escalas del clima organizacional

En una organización podemos encontrar diversas escalas de Climas Organizacionales, de acuerdo como este se vea afectado o beneficiado, estas son las escalas del Clima Organizacional. Según Litwin y Stringer (2002, párr. 1-10):

- 1. Estructura:** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.
- 2. Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones

relacionada a su trabajo. Es la medida en la que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

3. **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien, se le incentive a mejorar a mediano plazo.
4. **Desafío:** Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda la organización.
5. **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.
6. **Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de

otros empelados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

7. **Estándares:** Esta dimensión habla de cómo los miembros de una organización perciben los estándares que se han fijado para la productividad de la organización.
8. **Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.
9. **Identidad:** El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo, la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización

La primera escala del clima organizacional de acuerdo con lo expuesto por Litwin y Stringer es la Estructura, la cual explica el entorno de la organización, todo lo referente al ambiente a los procesos y aspectos estructurales, como se componen estas y como influye en los miembros y grupos de trabajo.

La escala de responsabilidad como lo explica Litwin y Stringer, tomar decisiones conscientemente y mejorar uno mismo a través de conductas asertivas, tener convicción de la labor que desempeña, la seguridad del lugar y momento en el que se encuentra dentro de la organización.

De acuerdo con Litwin y Stringer, la escala de recompensa refiere a los beneficios dados por el cumplimiento de metas y objetivos, de esta manera incentivar a los miembros de la organización a continuar mejorando y obtener resultados positivos.

Litwin y Stringer también mencionan la escala de desafío, en la cual los miembros se ponen a prueba para cumplir con las metas trazadas por la organización, esto ayuda en el progreso de los trabajadores y a la mejora continua.

La escala de relaciones con lo explicado por Litwin y Stringer, el ambiente de trabajo grato con un objetivo en común en el cual de todos los miembros de la organización ayudan a cumplir. Litwin y Stringer nos menciona dos grupos: Formales que son prácticamente diferenciadas por los puestos de trabajo y los informales que refiere a la amistad y compatibilidad entre los miembros, este último se transmite tanto dentro como fuera de la organización.

De acuerdo con Litwin y Stringer, la escala de cooperación hace énfasis en los métodos colaborativos y asociativos en el trabajo, donde los miembros de la organización comparten un mismo interés.

Litwin y Stringer también mencionan en la escala de estándares, la distribución e implementación de normas establecidas para los miembros de la organización y conllevar un orden estratégico.

La escala de conflicto con lo expuesto Litwin y Stringer, donde los canales de comunicación son de vital importancia para entablar conversaciones y solucionar los problemas que aquejen a los trabajadores y a la organización en sí, es preciso el liderazgo en este punto para afrontar estos conflictos.

Por último Litwin y Stringer expone la escala de la identidad, donde lo más resaltante es el sentimiento de pertenencia a la organización, la identificación y compromiso de cada miembro en lograr los objetivos personales y grupales.

4.2.2 Comunicación Organizacional

Según Paz, (2012, pp. 64-69):

Una organización es tan compleja como el ser humano; en este sentido, si un órgano como el hígado o el riñón, no cumple con su función, el resto del organismo se ve afectado. Lo mismo sucede en las organizaciones, cualquiera que sea su función, si un elemento falla, todo el equipo se afecta. Los enfoques que se describen a continuación están orientados a la comprensión y perfeccionamiento de los procesos que existen dentro de las organizaciones, los cuales conducen al intercambio de información, desde diferentes niveles y estructuras jerárquicas, viajando por diferentes medios.

La comunicación desarrolla un papel muy importante en el funcionamiento de las organizaciones como lo menciona Paz, es importante tener un buen manejo de la información y de los procesos comunicativos para llegar a cumplir los objetivos establecidos, en este punto Paz hace referencia a los siguientes enfoques:

Enfoque Mecánico

Sintetiza la confluencia de la teoría matemático informacional, la teoría clásica de las organizaciones y la psicología conductista. Se centra en las dinámicas de transmisión y recepción de mensajes a través del canal que liga al emisor con el receptor. La comunicación es asimilada como un proceso lineal u transitivo, el interés puesto en la retroalimentación es a los fines de abundar en datos estadísticos y tiene la función de ofrecer la información precisa para lograr la eficiencia organizacional necesaria, pero con predominio de flujos verticales descendentes que refuerzan la autoridad de la administración. No establece relaciones con el clima organizacional, ni otros elementos de las relaciones humanas en el marco de las cuales se desarrolla la comunicación, de ahí al marcado carácter mecanicista pues no explica las complejas relaciones entre los diferentes elementos que la componen.

En este enfoque Paz menciona la importancia de la entrega de mensajes y que estos tengan una retroalimentación para tener una comunicación eficaz y esto ayude a sacar conclusiones de acuerdo con cada área de la organización, Paz también menciona la relevancia del mensaje y como extraer conclusiones precisas.

Enfoque Psicológico

Se describe como el resumen de los influjos de la teoría humanista de las organizaciones, la perspectiva antropológica de Radcliffe, la teoría funcionalista Lazarsfeld, y la psicología cognitiva de autores como Hovland y Berlo. En esta perspectiva, las intenciones y los aspectos humanos de la comunicación presumen la existencia de una correlación entre las cogniciones y el comportamiento, de ahí que centren la atención en la influencia de las características de los individuos en los procesos de comunicación. Ello imprime un papel activo al receptor el cual selecciona el mensaje y activa su interpretación de acuerdo con los rasgos específicos de su personalidad. Esto es asumido como filtros conceptuales, actitudes y percepciones que poseen los sujetos. También están presentes elementos de la persuasión, pero siempre sujetos a la particular manera en que el sujeto, desde su estructura psíquica, puede interpretarlos en un momento particular.

En el enfoque psicológico de acuerdo con el autor, el receptor posee cualidades y elementos que influyen en la interpretación del mensaje, este mensaje es seleccionado y descifrado por el receptor, de esta manera se generan factores cognitivos y persuasivos en el sujeto.

Enfoque Sistémico

Se distingue de los demás enfoques, por caracterizarse en el hecho de condensar postulados de la teoría general de los sistemas, a partir de la teoría matemática de la información, y de la psicología social de las organizaciones. Este modelo encuentra un nicho fértil en el área de las ciencias de la administración, y

postula la importancia de la comunicación en el funcionamiento de la organización, ahora concebida como sistema.

Esta organización contiene subsistemas en interrelación, donde son tan importantes las partes que los componen, como la relación que estas partes establecen entre sí. El sistema, así concebido, mantiene vínculos con el entorno y va adaptándose a través de un doble proceso de entropía/homeostasis, que permite ir redefiniendo la situación de equilibrio deseado.

En este punto Paz hace referencia al sistema como un componente importante para la relación con el entorno, y este sistema tiene como punto de partida a la comunicación organizacional. En enfoque sistémico cada parte es importante, el modelo tiene gran importancia en la función de cada y la relación entre sí.

Enfoque Simbólico Interpretativo

El supuesto básico de este paradigma “es la necesidad de comprensión del sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes”, estos supuestos se pueden desarrollar, de manera sintética en cuatro aspectos:

La resistencia a la naturalización del mundo social: a diferencia de la naturaleza, la sociedad es una producción humana donde el análisis de los motivos de la acción y de las normas, valores y significados sociales priman sobre la búsqueda de la casualidad, de las generalizaciones y de las predicciones.

La relevancia del concepto de mundo de la vida: este mundo constituye el contexto en el que se dan los procesos de entendimiento, que proporciona los recursos necesarios para la acción y que se presenta como horizonte, ofreciendo a los actores patrones de interpretación.

El paso de la observación a la comprensión, y del punto de vista externo al interno: la comprensión de la realidad simbólicamente pre-estructurada de cada

contexto requiere la función participativa del intérprete que no da significado a las cosas observadas, sino que hace explícita la significación dada por los participantes.

La doble hermenéutica: los conceptos de segundo grado creados por los investigadores para reinterpretar una situación que ya es significativa para los participantes son, a su vez, utilizados por los individuos para reinterpretar su situación convirtiéndose en nociones de primer orden.

El autor en este enfoque simbólico interpretativo hace alusión a cuatro aspectos:

El primer aspecto es sobre la influencia que tenemos como sociedad ante acciones establecidas, estamos regidos por normas y nuestro compartimiento está en base a estos aspectos sociales.

El segundo aspecto es la interpretación, tener las habilidades necesarias para la labor, el contexto de los métodos de comprensión.

El tercer aspecto muy similar al segundo tiene como base el proceso de observación e interpretación donde el autor expone la participación y la importancia de los involucrados.

Por último, el cuarto aspecto la reinterpretación, explicación de un contexto en el cual los colaboradores ayudan a comprender la comunicación escrita expuesta.

Enfoque Control estratégico

El control estratégico exterioriza a la comunicación como “instrumento de poder, un recurso de control sobre el medio. Niega la existencia de consensos y significados compartidos. Estudia la correspondencia entre acciones comunicativas y los objetivos que las impulsa”.

“No hay duda respecto a que el reto más difícil de enfrentar es la puesta en marcha de las estrategias; por lo tanto, la implementación se apoya desde el desarrollo de los planes de acción y a revisión de la arquitectura organizativa. La arquitectura se entiende como la construcción de una plataforma facilitadora para la implantación”.

En este enfoque el autor Paz, resalta la importancia de los objetivos de la organización y los métodos estructurados para llegar a cumplirlos a través de las estrategias de comunicación, ponen énfasis en los aspectos de control.

Estas estrategias de comunicación tienen como finalidad lograr cumplir los objetivos en el tiempo establecido utilizando los medios y canales adecuados, el éxito de estas acciones es la planificación de estas estrategias.

4.2.3 La formalidad en la Comunicación Organizacional

La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o intencionalidad de esta y se clasifica según Paz, (2012, pp. 74-77):

Comunicación descendente: De la dirección o gerencia hacia el personal. Generalmente la constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc. Pero en muchas ocasiones son inadecuadas hasta el punto de que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los empleados “los de arriba no tienen idea de lo que sucede aquí abajo”.

Comunicación ascendente: Del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa. Esa es fundamental, pues les da a las directivas de la empresa una visión del clima laboral existente, que puede ayudar a aclarar malentendidos, rumores o incomunicaciones. Entre los medios más conocidos están el buzón de sugerencias (siempre tan mencionado, pero ampliamente subvalorado) y los procesos de apelación.

Comunicación horizontal: Entre el personal de igual jerarquía o pares. Esta es necesaria para la buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de su engranaje. Se hace absolutamente necesaria para no repetir funciones ni malgastar tiempo y dinero en la repetición de procesos administrativos.

Comunicación diagonal: Entre los miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta, por ejemplo: contraloría solicita – urgente – a la gerencia de recursos humanos la nómina de la institución, el encargado de la nómina se la hace llegar de forma directa.

De acuerdo con el autor Paz, el flujo de la comunicación en las organizaciones es determinada por la jerarquía y la dirección; estas son mencionadas a continuación:

La comunicación descendente, empieza desde los llamados altos mandos hacia el personal, en jerarquía organizacional, esta clasificación tiene eficiencia en las instrucciones e información ya que procede de la dirección o gerencia misma, sin embargo, este tipo de comunicación tiene desventajas.

El autor Paz también habla de la comunicación ascendente al igual que la descendente es jerárquica, la diferencia es que comienza desde el personal hacia los altos mandos, la característica principal es la retroalimentación, además de fortalecer las relaciones comunicativas.

La siguiente clasificación es la comunicación horizontal, los canales de información se da entre divisiones, unidades, departamentos, etc. este aspecto tiene mayor eficiencia y productividad sin embargo una desventaja es que el flujo de información es más difícil de controlar.

Por último, está la comunicación diagonal en la cual el autor explica que la comunicación y el flujo de la información tiene una retroalimentación y es más directa, el departamento de la organización tiene contacto constante para la realización de tramites o solicitudes.

Público interno

Según Torres y Sutta (2017):

Los públicos internos son aquellos que son tomados, por el Departamento de Relaciones Públicas o por la gerencia, como parte de la organización. Esto sin duda

incluye a los empleados de todos los sectores y rangos, pero muchas veces también incluye a los proveedores de las empresas, a sus accionistas, a su comunidad, etc. La definición de público interno está dada para que el experto en Relaciones Públicas tenga noción sobre los mensajes que deberá transmitir a la hora de dirigirse a este tipo de público. Lo que se prioriza fundamentalmente, con referencia a los públicos internos, es la formación o constitución del llamado “grupo empresa”, es decir, que la totalidad de los integrantes de la organización, desde el más elevado directivo o ejecutivo hasta los empleados de menor nivel jerárquico, constituyan un grupo, en el auténtico sentido de la palabra “grupo” a un conjunto de personas que poseen un objetivo común e interaccionan entre sí. Pero es menester destacar que sólo merced a la comunicación puede establecerse el objetivo común, lo mismo que la interacción. (pp. 36-37).

Publico interno con lo mencionado por Torres y Sutla son los grupos de personas los cuales pertenecen a una empresa que tiene ciertas características que los vincula entre sí, el área especialista deberá elaborar mensajes y elegir los canales adecuados para llegar a ellos.

Fernández nos da una noción más amplia de cómo son formados estos grupos, ya que pueden compartir ciertas características o factores en común, identificándose entre ellos por diversas razones.

4.2.4 Medios Digitales

Según Hütt (2012) afirma que:

Las relaciones interpersonales son parte de la esencia natural del hombre, y sin lugar a duda esta dinámica es trasladada a las organizaciones, las cuales como entes vivos y simbióticos requieren y dependen de una interacción permanente entre sus integrantes y el entorno. Desde luego, la forma en que estas interactúan, al igual que en el caso de los seres humanos, puede darse en una dinámica natural y espontánea, o bien dentro de un esquema direccionado y estratégico.

Los resultados de esa interacción obedecerán a objetivos específicos y procurarán la transmisión de ideas claras, asertivas y consistentes con los intereses de la organización y sus diversos públicos meta, garantizando así la fluidez y eficacia de sus mensajes. Desde el punto de vista, la comunicación siempre ha estado compuesta por los mismo elementos, es decir, el esquema básico de emisor, mensaje, canal y receptor o perceptor, no ha variado en esencia, aunque claro está, siempre hay elementos circundantes que han sido sujeto de análisis y estudio, tanto en el ámbito de la semiótica como de las relaciones causa – efecto en el marco de las teorías del comportamiento humano, los canales de comunicación y las variables tecnológicas entre otros muchos factores.

En este sentido, uno de los elementos que nos llama a la reflexión en el marco de este encuentro es justamente la característica de los nuevos medios, canales y técnicas de comunicación. Bajo esta perspectiva, es importante destacar que hay ciertos hitos en la historia que han marcado a la humanidad en el desarrollo de sus procesos de comunicación (p. 122).

Los medios digitales son parte del auge de las nuevas tendencias tecnológicas y de acuerdo con el concepto de Hütt, la comunicación sigue siendo la misma, solo que ahora cambia el medio por el cual se transmite el mensaje, la interacción entre personas se ha globalizado y también en las organizaciones con sus diferentes públicos.

La comunicación continuará siguiendo el mismo patrón como lo explica Hütt, y el mensaje a comunicar debe tener ideas claras y de interés, la interacción es propio del ser humano, nosotros estamos en constante comunicación, recepcionando y decifrando mensajes, y conforme el mundo digital es más amplio, nosotros estamos más expuestos a recibir una cantidad abundante de contenidos.

Medios de difusión

Según Hütt (2012) afirma que:

En la actualidad no se habla de medios de comunicación, sino de medios de difusión, pasando así de un esquema tradicional a un proceso interactivo, cambiante y dinámico. Es decir, ya los medios de difusión involucran tanto a los medios tradicionales como a los espacios virtuales, dentro de los cuales destacan las redes sociales y los diversos mecanismos de interacción con grupos de personas con el apoyo de la tecnología. La principal regla de este último grupo es que no hay reglas; es decir, no hay censura, línea editorial o restricción que marque la pauta en ese tipo de espacios (pp. 122-123).

La comunicación ha ido evolucionando y adecuándose a las nuevas tendencias, como las redes sociales, de acuerdo con el autor Hütt, la comunicación es interactiva, pero también combina y abarca la tradicional, las barreras comunicativas han desaparecido, en un instante podemos saber que sucede al otro lado del mundo con solo un click, y con el inicio de la pandemia podemos afirmar que el salto a la virtualidad y a la conectividad a sido mayor.

Las redes y medios digitales como herramienta corporativa

Según Hütt (2012) afirma que:

Las relaciones sociales son inherentes al ser humano, por lo que la interacción entre éste y su medio circundante le resulta esencial, es por esto que las personas es determinante pertenecer a círculos sociales, los cuales se han visto sustancialmente enriquecidos por los medios y espacios virtuales.

Espacios de chat, grupos o círculos de acción que resultan apasionantes para muchos, como también, se constituyen en oportunidades para interactuar de una forma muy segura, dinámica y efectiva, compartiendo e intercambiando experiencias, informaciones, o bien simplemente utilizando estas vías como formas de expresión.

Desde esta perspectiva, internet ha facilitado la creación de espacios de interacción virtual innumerables, constituyéndose en un medio de interacción social cada vez más común y utilizado por diversos tipos de usuarios en el mundo.

Las posibilidades de interacción y selección de la información de interés han permitido concebir espacios estimulantes para el cibernauta, el acceso a la información de interés es muy efectivo e inmediato. Sin embargo, esto ha implicado una adaptación multipartita, tanto a la estructura que se da a los contenidos, como a la redacción y presentación de estos. Es decir, la Web debe obedecer a las expectativas crecientes y cambiantes de las personas, pero a pesar de esto, se han concebido algunas generalidades dentro de los protocolos web.

Los usuarios se han visto seducidos por las posibilidades de interacción que ofrecen estos nuevos espacios, así como por la posibilidad de incursionar de manera pública. Desde luego, esto permite a las empresas obtener gran cantidad de información y retroalimentación por parte de sus diversos públicos (p. 125).

Los medios digitales y las redes sociales se han vuelto una herramienta de suma importancia para las organizaciones, como nos indica el autor Hütt, interacción con los públicos, inmediatez con la que llega la información, y la gran cantidad de posibilidades de llegar a cada espacio para obtener óptimos resultados.

Hoy en día el estudio de las relaciones con los públicos es más específica y detallada, ya que continuamente van cambiando debido a los nuevos avances tecnológicos y a la globalización de la información, la comunicación cada vez es más inmediata e influyente.

La interacción es inherente en cada persona y se desarrolla más con los medios digitales y redes sociales en los cuales podemos compartir información en sus diferentes formatos, claro está, la organización como lo expone Hütt pueden tener un contacto más directo con los diferentes públicos.

Existe una infinidad de plataformas digitales y cada una tiene un canal de comunicación diferente para transmitir la información, es decir las redes sociales generan grupos de usuarios que comparten intereses en común, de la misma manera sucede en las organizaciones, con los grupos sociales.

Las plataformas digitales permiten el intercambio de información y el principal objetivo es conectar personas sin embargo en muchas ocasiones la privacidad del usuario se queda expuesta.

4.2.5 Microsoft Office 365

Según Wikipedia (2021):

Microsoft Corporation es una compañía tecnológica multinacional con sede en Redmond, Washington, Estados Unidos. Microsoft es el acrónimo de microcomputer y software.

La empresa desarrolla, manufactura, licencia y provee soporte de software para computadoras personales, servidores, dispositivos electrónicos y servicios. Sus productos más conocidos son el sistema operativo Microsoft Windows, la suite ofimática Microsoft Office y los navegadores de Internet, Internet Explorer y Edge. En hardware sus productos bandera son las consolas de videojuegos Xbox y la Línea de dispositivos de pantalla táctil Microsoft Surface. Hasta el año 2016 fue la compañía de software más grande del mundo, si se tienen en cuenta sus ingresos y, además, una de las más valiosas del mercado mundial.

Fue fundada por Paul Allen y Bill Gates el 4 de abril de 1975 para desarrollar y comercializar intérpretes de BASIC para el Altair 8800, un microordenador diseñado en 1974 y basado en el procesador Intel 8080. A mediados de 1980, llegó a dominar el mercado de los sistemas operativos para computadoras personales en MS-DOS, éxito que continuó con Microsoft Windows. La oferta pública inicial de acciones de 1986 y la subsecuente subida del precio de la acción, creó 3 billonarios y un estimado de 12 000

millonarios entre los empleados de Microsoft. Desde la década de 1990 se ha diversificado cada vez más desde el mercado de sistemas operativos y ha realizado una serie de adquisiciones corporativas, siendo la más grande la compra de LinkedIn por 26.200 millones de dólares en diciembre de 2016, seguido de la compra de Skype Technologies por 8500 millones de dólares en mayo de 2011.

Microsoft es un operador dominante en el mercado de los sistemas operativos para las computadoras IBM Compatible y el mercado de las suites ofimáticas, aunque ha perdido la mayoría del mercado de los sistemas operativos por la llegada de Android en 2008. La compañía también produce un amplio rango de otros productos de software para computadoras de escritorio y servidores, incluyendo búsquedas en internet (con Bing), el mercado de los servicios digitales (mediante MSN), realidad mixta (HotoLens), computación en la nube (Azure) y desarrollo de software (Visual Studio).

Steve Ballmer reemplazó como CEO a Bill Gates en 2008, y desarrolló una estrategia enfocada en los dispositivos y los servicios. Esto comenzó con la adquisición de Danger Inc. en 2008, entrando en el mercado de la producción de computadoras personales por primera vez en junio de 2012 con el lanzamiento de la línea de tabletas de Microsoft Surface; y la conformación más adelante de Microsoft Mobile mediante la adquisición de la división de dispositivos y servicios de Nokia. Desde la Satya Nadella se convirtió en el CEO en 2014, la compañía ha reducido su énfasis en el hardware y se ha enfocado en la computación en la nube y en la inteligencia artificial, un movimiento que ha hecho que las acciones de la compañía lleguen a su valor más alto desde diciembre de 1999.

En 2018, Microsoft superó a Apple Inc. como la empresa más valiosa y cotizada en bolsa en el mundo después de haber sido destronada por el gigante tecnológico en 2010 y en abril de 2019, Microsoft se convirtió en la tercera compañía pública de los Estados Unidos en valorarse más de \$1 billón de dólares después de Apple y Amazon

respectivamente, alcanzando la capitalización de mercado de billones de dólares en 2018.

Microsoft 365

Según Wikipedia (2021):

Conocida antes como Office 365, la empresa se lanzó el 10 de julio de 2017 con licencias de Windows 10 Enterprise y otros productos de seguridad y administración de dispositivos basados en la nube.

En abril de 2020, paso a llamar Microsoft 365, para destacar su inserción actual de productos y servicios más allá de la familia del software principal de Microsoft Office, el cual actualmente cuenta con una suscripción para acceder a productos de software como servicios basados en la nube para entornos empresariales como Exchange Server hospedado, Skype Empresarial Server, Share Point, entre otros.

Microsoft 365 tiene actualizaciones automáticas que ayudan a mejorar la experiencia del usuario sin costo adicional a diferencia de las licencias de programación convencionales que si requieren de un pago de las nuevas versiones.

Como "Microsoft 365"

Para empresas

La marca "Microsoft 365" se introdujo por primera vez en Microsoft Inspire en julio de 2017 como un producto de suscripción empresarial, sucediendo a los servicios "Secure Productive Enterprise" lanzados en 2016 y combinado Windows 10 Enterprise con Office 365 Business Premium, y la suite de Enterprise Mobility + Security, que incluye Advanced Threat Analytics, Azure Active Directory, Azure Information Protection, Cloud App Security y Windows Intune.

Lanzamiento al consumidor

Microsoft informó el 30 de marzo de 2020 que los planes de consumo serían renombrados de Office 365 como Microsoft 365 (esta marca era utilizada también por

Microsoft como paquete de suscripción empresarial de Windows, Office 365 y servicio de seguridad), el 21 de abril, sucediendo a los planes de consumo existentes de Office 365.

Hay una variedad increíble de productos y beneficios que Office 365 brinda, enfocado hacia la “vida”, la productividad y las familias, aquí cabe resaltar que también contiene un grupo de aplicaciones de Microsoft Office, entre ellos OneDrive y Skype. Tras la pandemia Microsoft agregó acceso a su plataforma de colaboración Microsoft Teams (quien tendrá características específicas y diseñadas en torno al uso familiar). También anunció alianzas estratégicas con los planes ofrecidos por adobe.

La productividad en la nube ha crecido mucho más allá de lo que la gente tradicionalmente piensa como “Office”, citando ejemplos como Formularios, Planificador, Streamy Teams.

Consumidor

Dirigidos a los consumidores principales, ambos planes brindan acceso a aplicaciones de Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Publisher y Access para uso doméstico/ no comercial en una computadora (Windows, MacOs y dispositivos móviles), con acceso a servicios adicionales basados en línea y contenido creativo premium.

Incluye acceso a:

- Microsoft Word
- Microsoft Excel
- Microsoft PowerPoint
- Microsoft OneNote
- Microsoft Outlook
- Microsoft Publisher

- Acceso de Microsoft

Para su uso doméstico/no comercial en un ordenador (PC o Mac), además de acceso a funciones premium en una Tablet (Android, iOS o Windows RT, como Windows completo cuenta como un ordenador), o teléfono. Una versión de Personal comprada en un plan de cuatro años con descuento, conocida como Office 365 Universidad, que permite el uso en dos dispositivos por un usuario, está disponible para aquellos en instituciones postsecundarias. Microsoft también ha ofrecido suscripciones a Office 365 a estudiantes de instituciones que tienen licencia de software de Office para sus profesores.

Microsoft 365 Family (anteriormente Office 365 Hogar): Dirigido a consumidores y familias convencionales; igual que Personal, pero para uso en hasta seis dispositivos por hasta seis usuarios.

Pequeñas empresas

Microsoft 365 Business Basic (anteriormente Office 365 Business Essentials): ofrece acceso a los servicios de correo electrónico hospedado (Exchange), SharePoint y Microsoft Teams, así como acceso a la aplicación móvil y a las versiones de Office Online de Outlook, Word, Excel, PowerPoint y OneNote.

Aplicaciones de Microsoft 65 para empresas (anteriormente Office 365 Empresa): ofrece aplicaciones de Office para Windows, Mac y plataformas móviles para hasta cinco equipos, tabletas y smartphones por usuario.

Microsoft 365 Business Estándar (anteriormente Office365 Empresa Premium): ofrece aplicaciones de Office par Windows, Mac y plataformas móviles para hasta cinco equipos, tabletas y smartphones por usuario, así como servicios hospedados de Exchange, MileIQ, Microsoft Bookings, SharePoint y Teams.

Empresa

Aplicaciones de Microsoft 365 para empresas (anteriormente Office 365 Professional Plus o ProPlus): ofrece acceso a las aplicaciones de Office Professional Plus en hasta cinco dispositivos por usuario.

Mediana Empresa: Dirigido a empresas con 10-300 empleados. Se ofrece acceso a las aplicaciones de Office 2013 desde ProPlus, además de los servicios hospedados de Exchange, SharePoint, Skype Empresarial.

Office 365 Enterprise: diseñado para su uso en entornos empresariales. Ofrece acceso a todas las aplicaciones de Office y servicios hospedados, además de soporte técnico y características de cumplimiento legal específicos de la empresa.

5. Antecedentes

Según Rojas Acobo, (2020).

TESIS: EL ROL DE WHATSAPP COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA DIFUNDIR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL.

Realizado por: ROJAS ACOBO, GENESIS ALEJANDRA (2020)

Las herramientas digitales hoy en día se han vuelto parte fundamental de las empresas, ya no solo cumplen una función de interacción sino también de una comunicación tanto interna como externa, en especial en la coyuntura en la que nos encontramos como es la COVID 19.

En este caso la investigación se centra en el Rol del WhatsApp y la relevancia de esta herramienta para la comunicación interna y la difusión.

Los medios digitales hacen a las empresas replantear sus estrategias comunicativas, debido al alcance, influencia, acceso, ect.

Las nuevas herramientas digitales abren un mundo de infinitas posibilidades por la cantidad de plataformas que hoy en día existen desde blogs, email, chats,

videollamadas, redes sociales corporativas, etc., todas estas influyen tanto en los públicos internos como externos.

La pandemia ha puesto un claro perfil en los procesos comunicativos y en la cultura organizacional, ha dado un paso más en la virtualidad, las herramientas se han expandido y han mejorado el flujo comunicativo.

Según León Quintuña y Ortiz Cabezas, (2019).

TESIS: USO DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES COMO HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN EMPRESARIAL

Realizado por: MARÍA DE LOS ÁNGELES LEÓN QUINTUÑA - JOSELIN TATIANA ORTIZ CABEZAS, (2019, Bachelor 's thesis, Universidad de Guayaquil: Facultad de Comunicación Social)

Las plataformas digitales son una herramienta de comunicación que han cobrado importancia en las empresas e instituciones en los últimos años, cada vez con mas frecuencia se van implementando, entre estas el WhatsApp es el que tiene más influencia en el publico interno, permite la interacción directa e inmediata entre los trabajadores y jefes. así como mejorar el ambiente de trabajo saber las debilidades y amenazas y obtener mejores resultados a nivel comunicativo.

Pero es necesario su correcto uso, e implementar las plataformas digitales correctas ya sea paginas web, redes sociales, email, etc., para el crecimiento de las empresas, organizaciones o instituciones; aprovechando cada herramienta e identificando la importancia que tienen en el publico tanto interno como externo.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

1.1 Técnica: Encuesta

1.2 Instrumento: Cuestionario

El cuestionario para evaluar el clima organizacional es el instrumento denominado CFK Ltd. El cual evalúa el clima organizacional en el sector educativo universitario y fue validado en la ciudad de Medellín – Colombia (Castillo, Lengua y Pérez Herrera, 2011).

2. CAMPO DE VERIFICACIÓN

2.1. Ubicación espacial

La Universidad Católica de Santa María en Arequipa, con dirección:
Urb. San José s/n Umacollo Arequipa – Perú.
04013 Arequipa, Perú.

2.2. Ubicación temporal

La investigación se realizará de forma estructural en el periodo de tiempo comprendido entre enero del año 2021 y junio del año 2021.

2.3. Unidades de estudio

2.3.1. Universo/corpus

La investigación se realiza en la ciudad de Arequipa, específicamente a los Docentes universitarios de la Universidad Católica de Santa María.

De acuerdo con la información entregada por la Dirección de informática, el total de docentes de la UCSM es de 700.

2.3.2 Muestra/subcorpus

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

N= 249

3. ESTRATEGIA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.1. Criterios y procedimientos

3.1.1 Plan de recolección de datos

La presente investigación será aplicada a los Docentes de la UCSM, previa coordinación con las áreas correspondientes para el envío de la encuesta se realizará de manera virtual a través de los correos institucionales, debiendo para ello, explicar bien la intención de los cuestionarios y sean respondidos con la mayor seriedad y veracidad.

3.1.2 Plan de tratamiento de los datos

Se realizará una prueba piloto haciendo la calibración del instrumento, luego se procederá a recopilar la información de acuerdo al número de la muestra planteada, se tabularán los datos en Excel, tal y como se propone la puntuación en cada variable estudiada (escala Likert) y procesar los datos.

4. CONOGRAMA DE TRABAJO

ACTIVIDADES	Periodo de ejecución 2021																			
	Julio				Agosto				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elección del tema de Investigación de tesis																				
Elaboración del proyecto de tesis																				
Elaboración del instrumento de investigación																				
Presentación del proyecto de tesis																				
Ejecución del instrumento de investigación (encuesta)																				
Elaboración de cuadros estadísticos e interpretación de resultados del instrumento																				
Elaboración de sugerencias y conclusiones																				
Presentación final																				

CAPÍTULO III

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA N° 01

Existe el compañerismo entre los integrantes del área de trabajo

Existe el compañerismo entre los integrantes del área de trabajo	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	132	53.01%
En desacuerdo	12	4.82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	17.67%
Totalmente de acuerdo	58	23.29%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

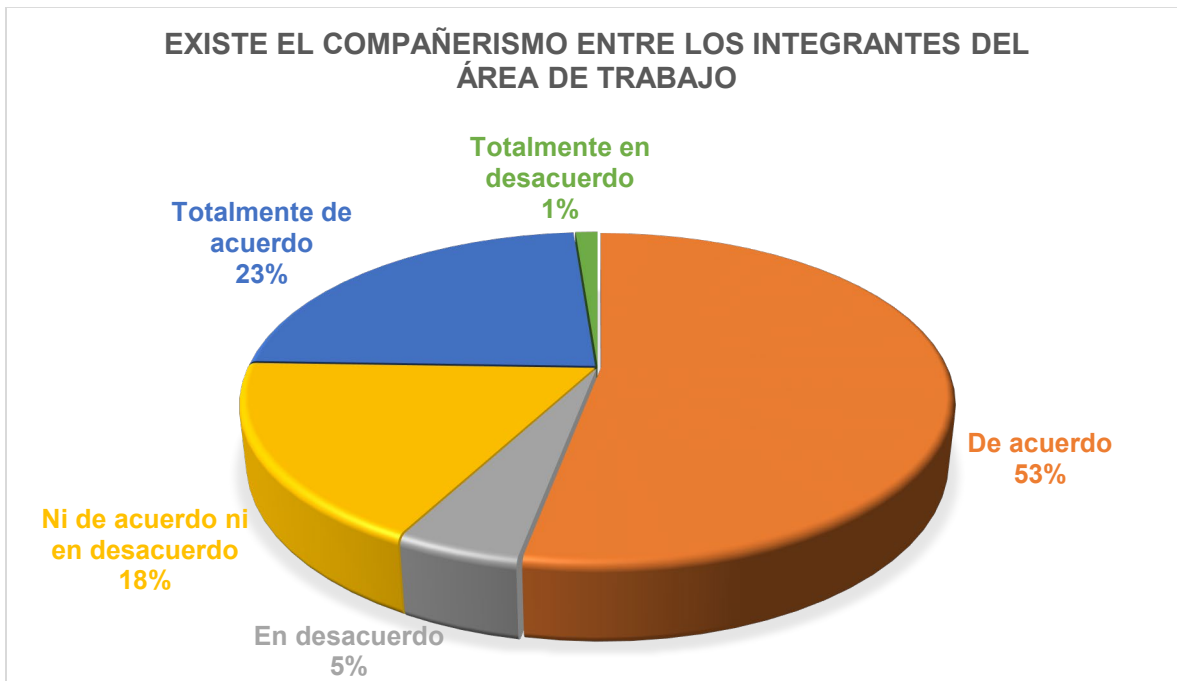
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, el 53.01% está totalmente de acuerdo que existe compañerismo entre los integrantes del área de trabajo, el 4.82% está en desacuerdo, el 17.67% no están de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.29% está totalmente de acuerdo y el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo con el estudio, más de la mitad de los docentes consideran que en sus respectivas áreas, hay trabajo en equipo y compañerismo, lo cual permite el crecimiento y al desarrollo personal de la unidad y de la organización para alcanzar las metas y objetivos trazados.

GRÁFICO N° 01

Existe el compañerismo entre los integrantes del área de trabajo



Fuente: Elaboración propia, diciembre (2021)

TABLA N° 02

Se fomenta el trabajo en equipo en el área

Se fomenta el trabajo en equipo en el área	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	92	36.95%
En desacuerdo	18	7.23%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	28.92%
Totalmente de acuerdo	64	25.70%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

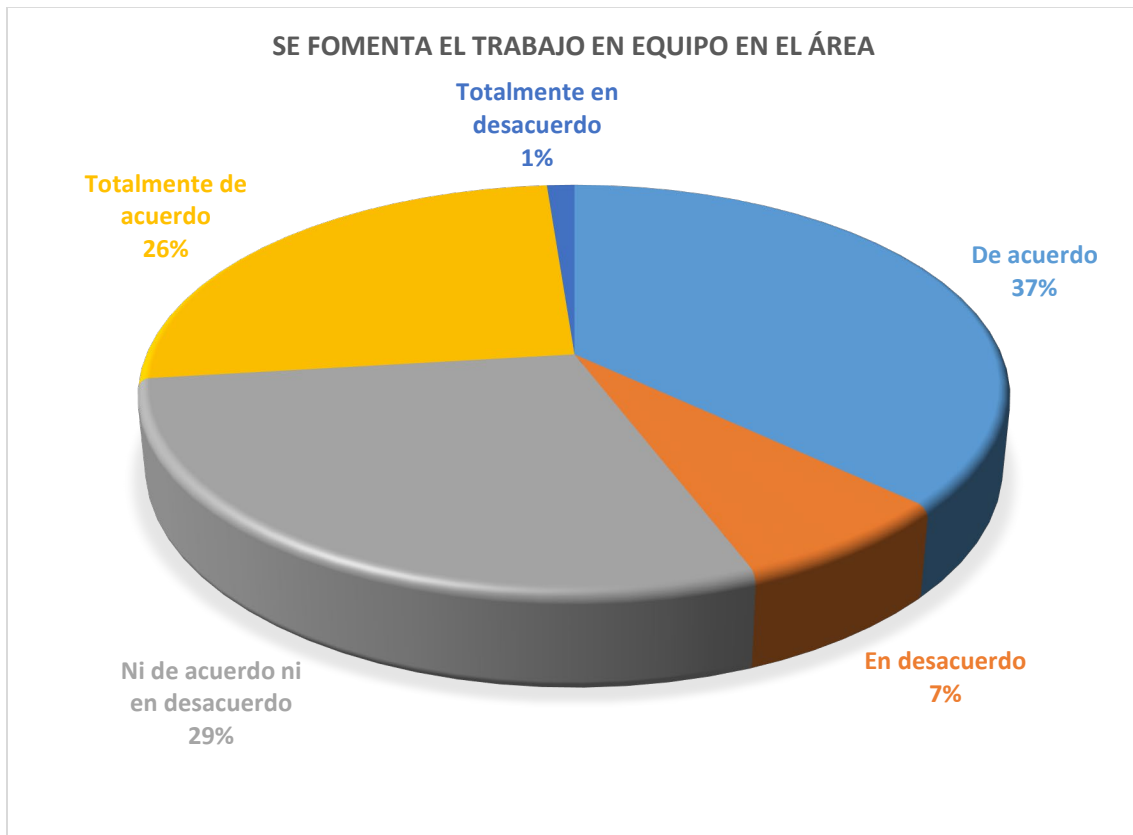
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, el 36.95% está de acuerdo en que se fomenta el trabajo en equipo en el área correspondiente, el 7.23% está en desacuerdo, el 28.92% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 25.70% están totalmente de acuerdo y el 1.20% totalmente en desacuerdo.

La investigación indica, que, en conjunto con los resultados de la tabla anterior, se fomenta el compañerismo y el apoyo mutuo generando un buen ambiente de trabajo cooperativo y clima organizacional.

GRÁFICO N° 02

Se fomenta el trabajo en equipo en el área



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 03

Se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la UCSM a sus docentes en el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).

Se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la UCSM a sus docentes en el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	136	54.62%
En desacuerdo	2	0.80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	13.65%
Totalmente de acuerdo	76	30.52%
Totalmente en desacuerdo	1	0.40%
Total	249	100.00%

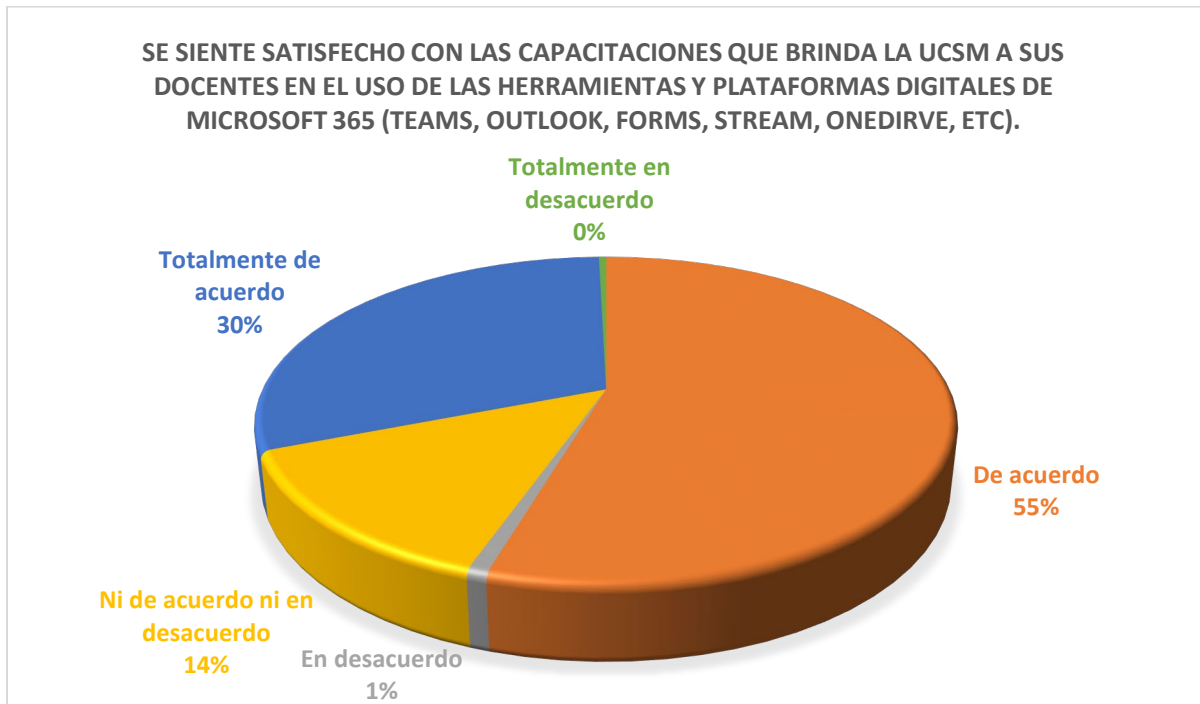
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°03 indica que el 54.62% está de acuerdo en que se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la UCSM a sus docentes en el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365, el 0.80% está en desacuerdo, 13.65% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 30.52% está totalmente de acuerdo y por último el 0.40% está totalmente en desacuerdo.

Los resultados de la investigación nos indica que las capacitaciones organizadas y dadas por la UCSM dirigida a los docentes, cumplieron con brindar la información adecuada para el uso de la Suite de Microsoft 365.

GRÁFICO N° 03

Se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la UCSM a sus docentes en el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDrive, etc).



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)



TABLA N° 04

Se presentan resultados del trabajo en equipo y se le da seguimiento

Se presentan resultados del trabajo en equipo y se le da seguimiento	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	92	36.95%
En desacuerdo	20	8.03%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	90	36.14%
Totalmente de acuerdo	42	16.87%
Totalmente en desacuerdo	5	2.01%
Total	249	100.00%

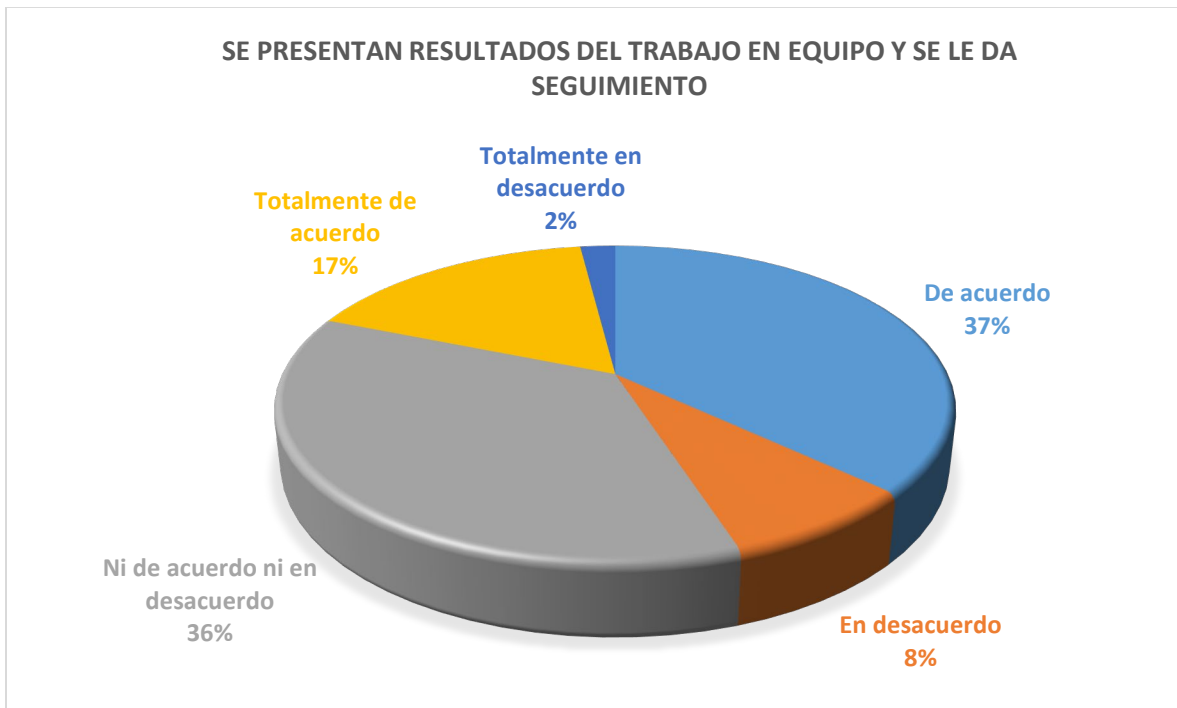
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°04, el 36.95% de docentes de la UCSM, está de acuerdo con que se presentan resultados del trabajo en equipo y se le da seguimiento, el 8.03% está en desacuerdo, 36.14% no está de acuerdo ni es desacuerdo, 16.87% está totalmente de acuerdo y el 2.01% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo con el estudio, la mayoría de encuestados afirman que, sí se hace un seguimiento al trabajo en equipo que realizan en cada área en base de una buena comunicación, coordinación, complementariedad, confianza y compromiso, sin embargo, la cuarta parte no están de acuerdo ni en desacuerdo lo cual indica que hay un gran número de docentes que tienen una opinión neutral.

GRÁFICO N° 04

Se presentan resultados del trabajo en equipo y se le da seguimiento



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)



TABLA N° 05

Hay una apropiada interacción entre los integrantes de la institución

Hay una apropiada interacción entre los integrantes de la institución	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	108	43.37%
En desacuerdo	24	9.64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	23.29%
Totalmente de acuerdo	50	20.08%
Totalmente en desacuerdo	9	3.61%
Total	249	100.00%

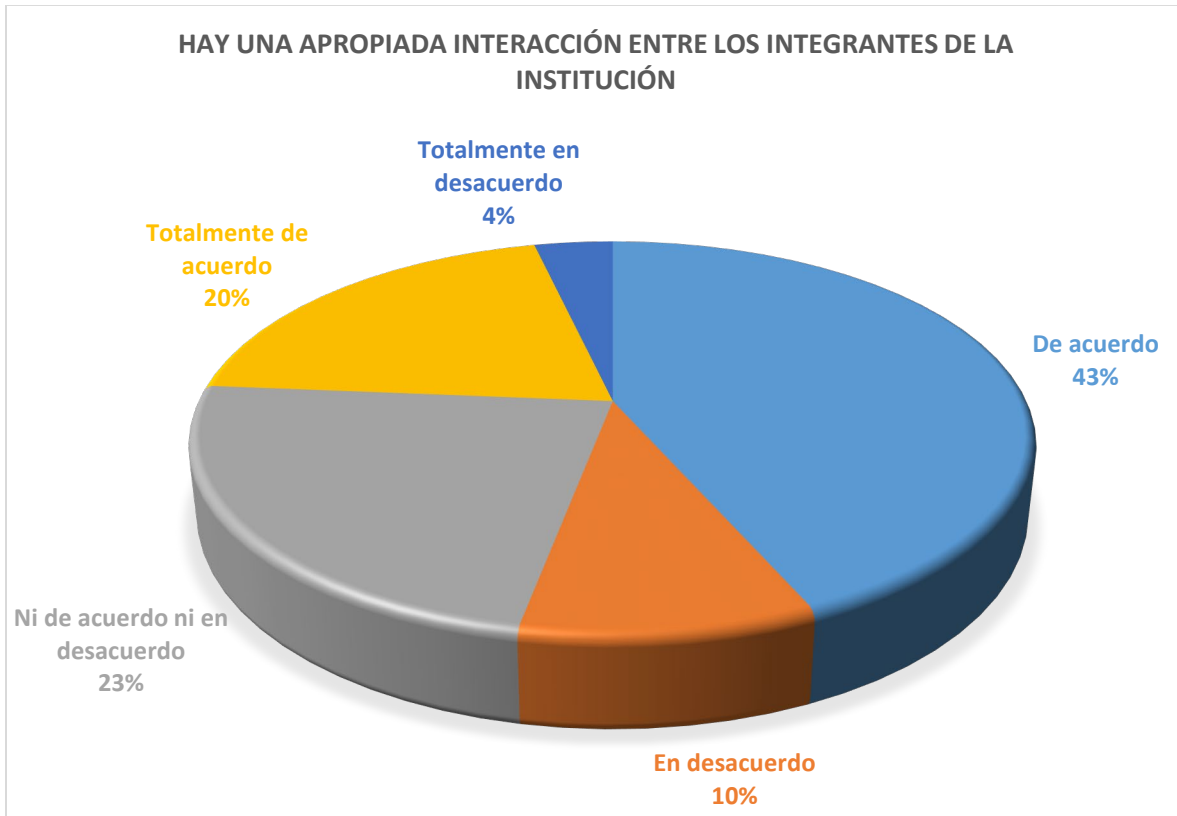
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, 43.37% están de acuerdo con que hay una apropiada interacción entre los integrantes de la institución, 9.64% están en desacuerdo, 23.29% no están de acuerdo ni en desacuerdo, 20.08% están totalmente de acuerdo y por último 3.61% están totalmente en desacuerdo.

La investigación indica que más del 50% de encuestados tiene una percepción positiva de la comunicación vertical, lo cual tendrá un impacto efectivo en el cumplimiento de los objetivos y del planteamiento de las estrategias comunicacionales.

GRÁFICO N° 05

Hay una apropiada interacción entre los integrantes de la institución



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

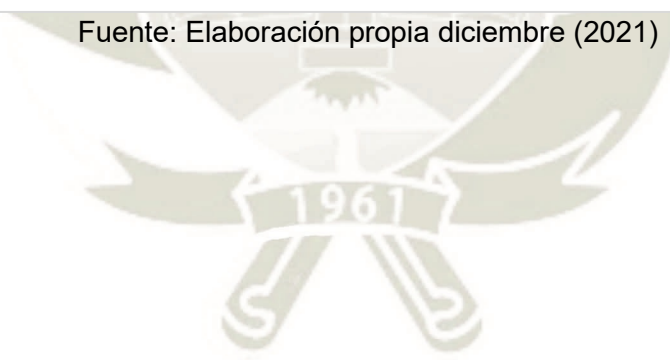


TABLA N° 06

Existe una relación cordial y respetuosa entre docentes

Existe una relación cordial y respetuosa entre docentes	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	120	48.19%
En desacuerdo	4	1.61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	12.05%
Totalmente de acuerdo	92	36.95%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

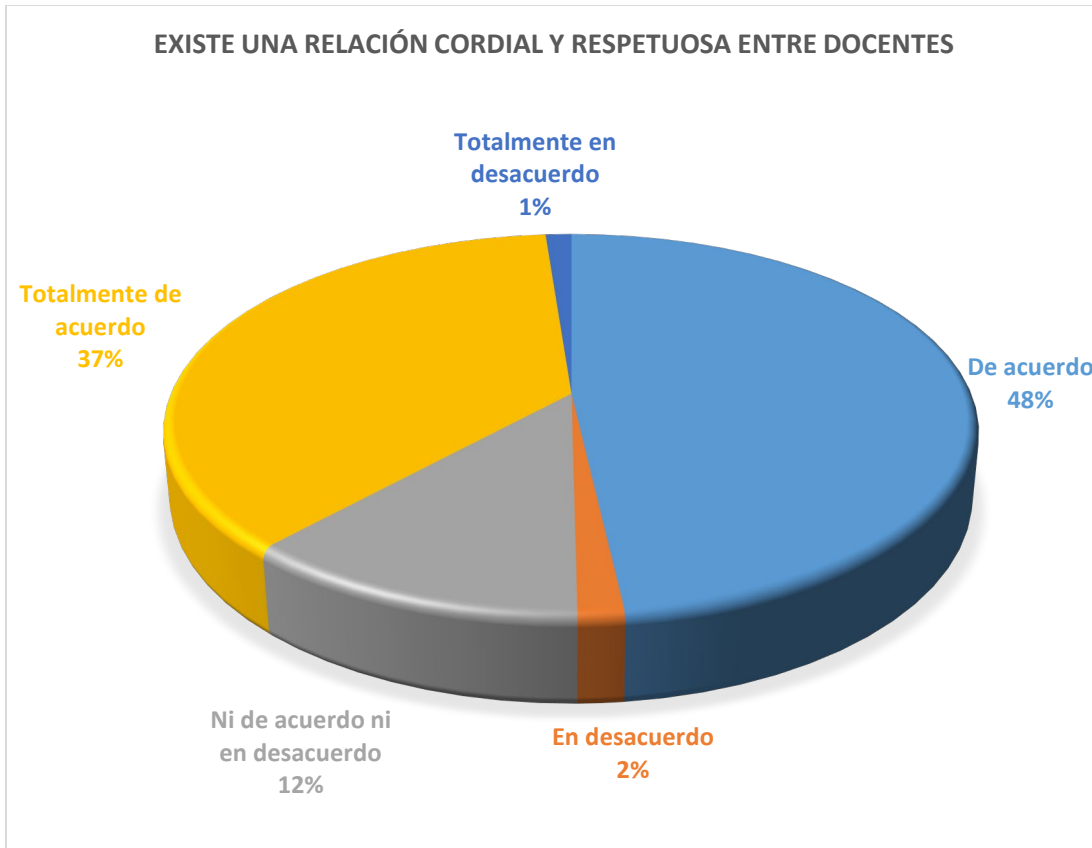
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°6, el 48.19% de docentes de la UCSM, están de acuerdo con que existe una relación cordial y respetuosa, 1.61% están en desacuerdo, el 12.05% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 36.95% están totalmente de acuerdo y por último el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

Los resultados del estudio muestran que casi en su totalidad, los docentes están de acuerdo en que existe una relación cordial y respetuosa, lo cual indica que hay un buen ambiente laboral y una comunicación asertiva aumentando la satisfacción laboral y un buen trabajo en equipo.

GRÁFICO N° 06

Existe una relación cordial y respetuosa entre docentes



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 07

La Suite de Microsoft 365 permitió fortalecer la cooperación y el intercambio del conocimiento entre los docentes de la unidad académica a la cual usted pertenece.

La Suite de Microsoft 365 permitió fortalecer la cooperación y el intercambio del conocimiento entre los docentes de la unidad académica a la cual usted pertenece.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	138	55.42%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	14.46%
Totalmente de acuerdo	66	26.51%
Totalmente en desacuerdo	1	0.40%
Total	249	100.00%

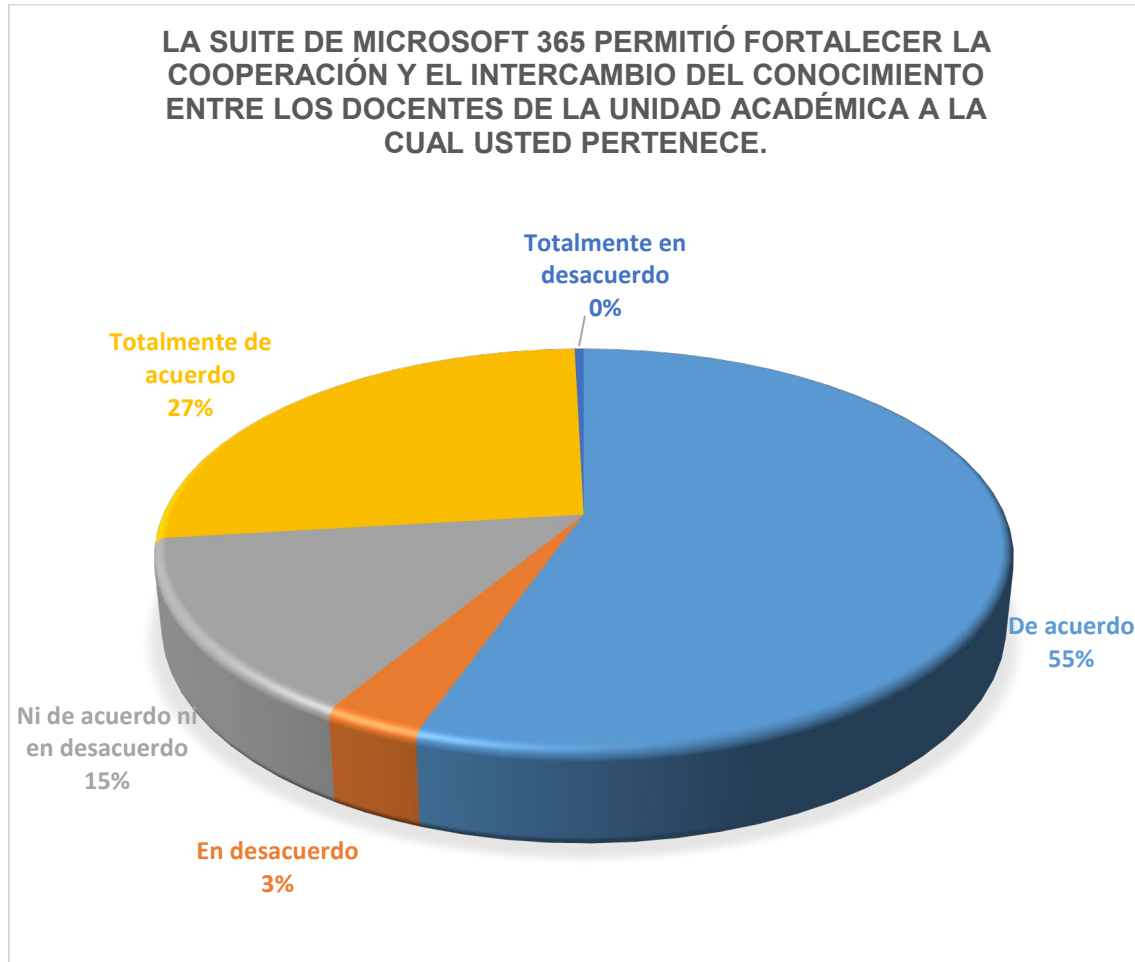
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, 55.42% indican que están de acuerdo con que la Suite de Microsoft 365 permitió fortalecer la cooperación y el intercambio del conocimiento entre los docentes de la unidad académica a la cual pertenecen, 3.21% están en desacuerdo, 14.46% no están de acuerdo ni en desacuerdo, totalmente de acuerdo 26.51% y por último 0.40% están en desacuerdo.

El presente estudio indica que la mayoría de docentes están de acuerdo con que el uso de la Suite de Microsoft 365 ayudo en la interacción y en el intercambio de conocimientos a pesar de la virtualidad, la adecuada implementación de la tecnología por la UCSM permitió generar herramientas y plataformas de comunicación.

GRÁFICO N° 07

La Suite de Microsoft 365 permitió fortalecer la cooperación y el intercambio del conocimiento entre los docentes de la unidad académica a la cual usted pertenece.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 08

En su opinión las autoridades y docentes de la UCSM cooperaron mutuamente en la implementación, capacitación y enseñanza de las herramientas digitales.

En su opinión las autoridades y docentes de la UCSM cooperaron mutuamente en la implementación, capacitación y enseñanza de las herramientas digitales.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	118	47.39%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	12.85%
Totalmente de acuerdo	90	36.14%
Totalmente en desacuerdo	1	0.40%
Total	249	100.00%

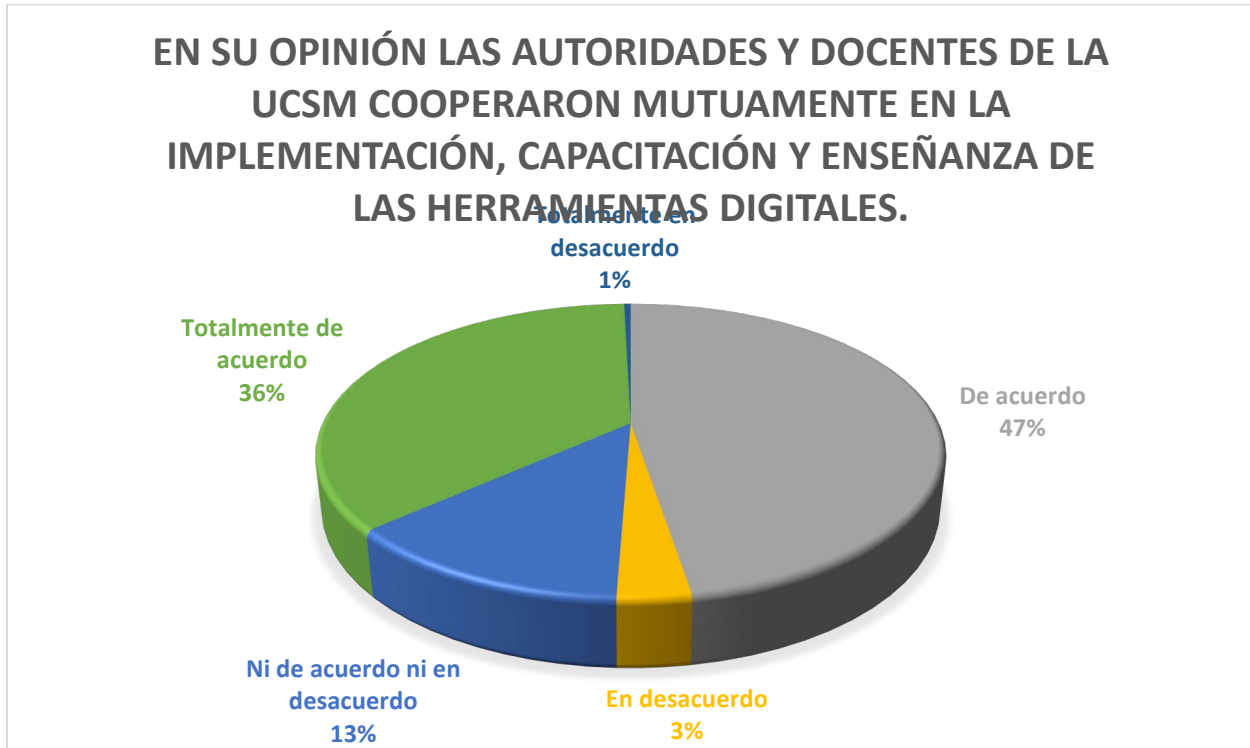
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la Tabla N° 8, el 47.39% está de acuerdo con que las autoridades y docentes de la UCSM cooperaron mutuamente en la implementación, capacitación y enseñanza de las herramientas digitales, el 3.21% en desacuerdo, 12.85% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 36.14% está totalmente de acuerdo y el 0.40% está totalmente en desacuerdo.

La investigación indica que el porcentaje más alto está de acuerdo con las acciones y cooperación de los miembros de la comunidad santamariana, lo cual permitió a la universidad dar el siguiente salto a la virtualidad, adquiriendo nuevas plataformas y herramientas digitales, además de capacitaciones a todo el personal para su uso

GRÁFICO N° 08

En su opinión las autoridades y docentes de la UCSM cooperaron mutuamente en la implementación, capacitación y enseñanza de las herramientas digitales.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 09

Considera usted que la virtualidad aplicada a partir de abril de 2020 y el uso de las herramientas y plataformas digitales ha fortalecido la comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes de la UCSM y sus autoridades.

Considera usted que la virtualidad aplicada a partir de abril de 2020 y el uso de las herramientas y plataformas digitales ha fortalecido la comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes de la UCSM y sus autoridades.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	100	40.16%
En desacuerdo	20	8.03%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	28.92%
Totalmente de acuerdo	50	20.08%
Totalmente en desacuerdo	7	2.81%
Total	249	100.00%

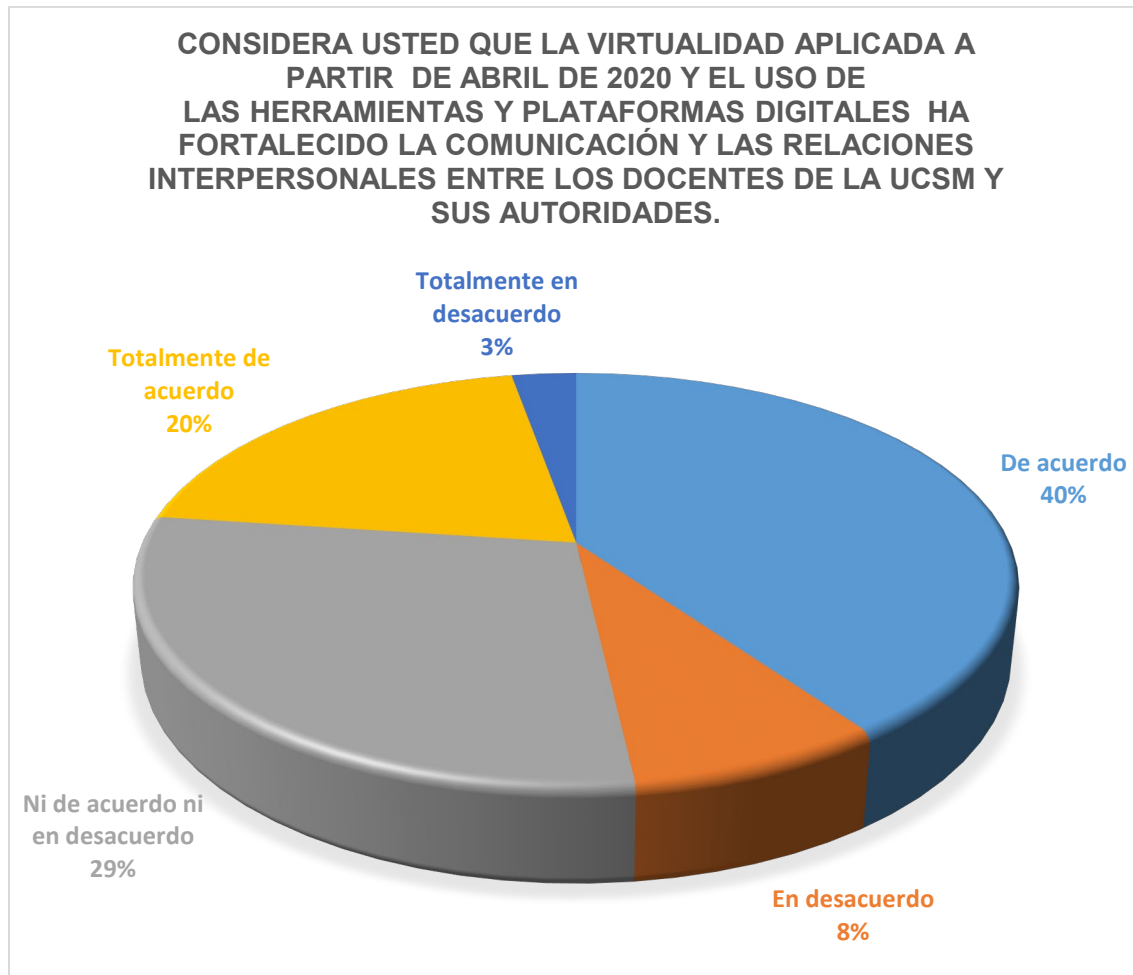
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

La investigación indica que el 40.16% está de acuerdo con que la virtualidad aplicada a partir de abril de 2020 y el uso de las herramientas y plataformas digitales ha fortalecido la comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes de la UCSM y sus autoridades, el 8.03% está en desacuerdo, 28.92% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.08% está totalmente de acuerdo y por último el 2.81% está totalmente en desacuerdo.

El estudio nos muestra que la virtualidad aplicada durante el periodo de pandemia, ha sido aprovechada por la UCSM para fortalecer las relaciones comunicacionales internas, más de la mitad de encuestados estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con esta afirmación, lo cual indica que los docentes se sienten respaldados por las autoridades e identificados con los nuevos objetivos comunicacionales de la casa superior de estudios.

GRÁFICO N° 09

Considera usted que la virtualidad aplicada a partir de abril de 2020 y el uso de las herramientas y plataformas digitales ha fortalecido la comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes de la UCSM y sus autoridades.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 10

**Te sientes identificado con los objetivos, las metas, la misión y visión y los valores de la
UCSM**

Te sientes identificado con los objetivos, las metas, la misión y visión y los valores de la UCSM	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	80	32.13%
En desacuerdo	10	4.02%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	7.23%
Totalmente de acuerdo	141	56.63%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

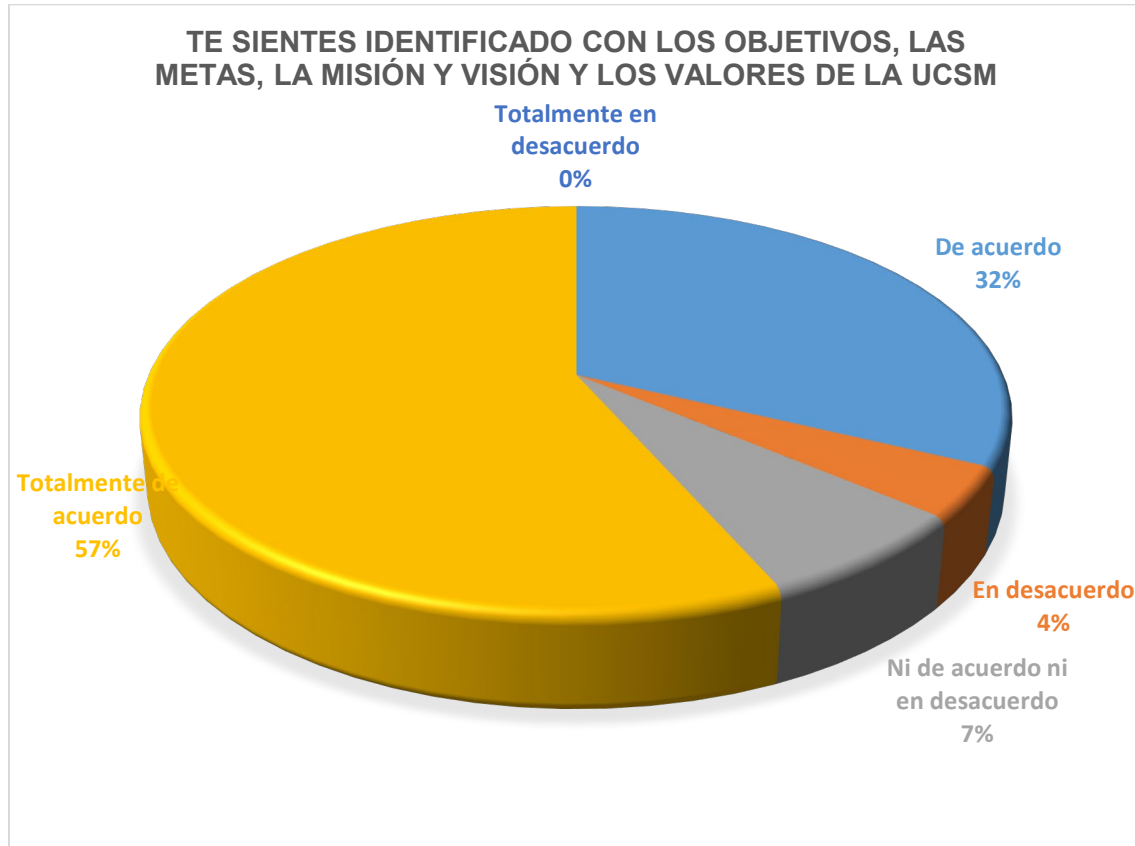
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la encuesta aplicada se puede observar que el 32.13% se siente identificado con los objetivos, las metas, la misión y visión y los valores de la UCSM, el 4.02% está en desacuerdo, 7.23% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 56.63% está totalmente de acuerdo.

De acuerdo a los resultados de la investigación, más del 50% se sienten identificados con los objetivos, metas, misión y visión y los valores corporativos de la UCSM, lo cual indica que la mayor cantidad de docentes tiene sentido de pertenencia con la universidad e influye en el cumplimiento del propósito central de la institución.

GRÁFICO N° 10

Te sientes identificado con los objetivos, las metas, la misión y visión y los valores de la
UCSM



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

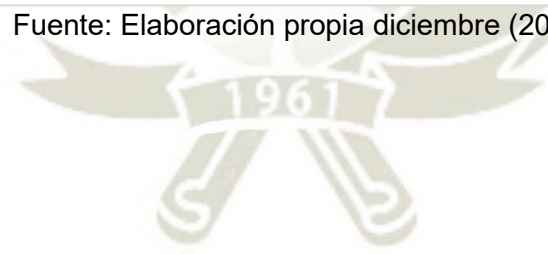


TABLA N° 11

Utilizas las diferentes herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 para tus actividades laborales.

Utilizas las diferentes herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 para tus actividades laborales.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	138	55.42%
En desacuerdo	16	6.43%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	94	37.75%
Totalmente de acuerdo	1	0.40%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

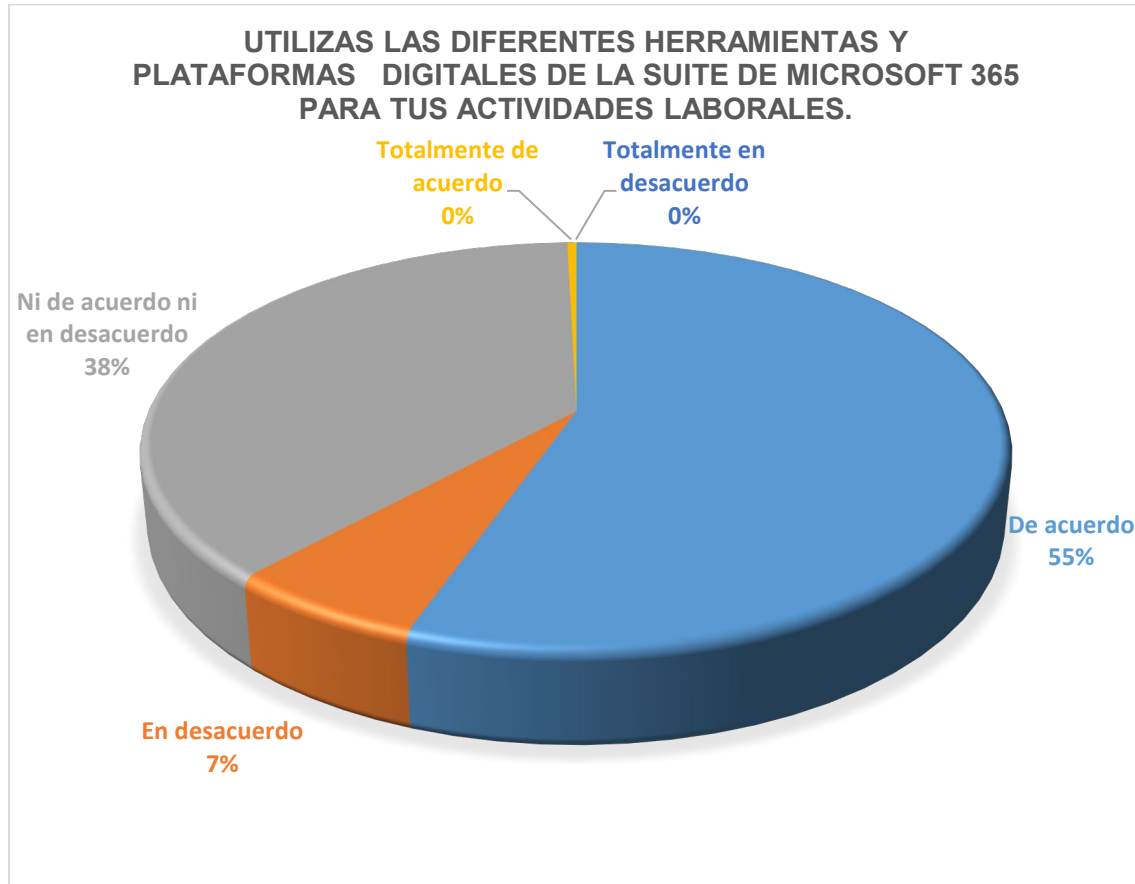
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N° 11, el 55.42% está de acuerdo en que se utiliza las diferentes herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 para sus actividades laborales, el 6.43% está en desacuerdo, 37.75% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y por último el 0.40% está totalmente de acuerdo.

La información de la encuesta presentada corrobora los datos de la tabla N°9, ya que el mayor porcentaje sigue estando de acuerdo al uso de las diferentes aplicaciones de la Suite de Microsoft 365, la UCSM tiene todas las licencias habilitadas para los docentes lo cual permite desarrollar sus actividades educativas, profesionales y administrativas.

GRÁFICO N° 11

Utilizas las diferentes herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 para tus actividades laborales.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 12

Considera que tiene apoyo de la UCSM para su desarrollo profesional

Considera que tiene apoyo para su desarrollo profesional	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	100	40.16%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66	26.51%
Totalmente de acuerdo	60	24.10%
Totalmente en desacuerdo	15	6.02%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

La encuesta indica que el 40.16% considera que tiene apoyo de la UCSM para su desarrollo profesional, el 3.21% está en desacuerdo, 26.51% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 24.10% está totalmente de acuerdo y por último el 6.02% está totalmente en desacuerdo.

De acuerdo con la investigación, la UCSM apoya a los docentes a seguir creciendo profesionalmente sin embargo un 26.51% se mantienen neutrales en sus respuestas, lo cual indica que no sienten que la casa superior de estudios le de las facilidades para continuar con su desarrollo profesional.

GRÁFICO N° 12

Considera que tiene apoyo de la UCSM para su desarrollo profesional



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

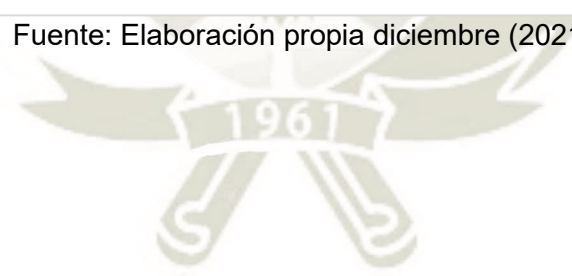


TABLA N° 13

Considera que su salario es adecuado al trabajo que desempeña

Considera que su salario es adecuado al trabajo que desempeña	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	68	27.31%
En desacuerdo	58	23.29%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	29.72%
Totalmente de acuerdo	40	16.06%
Totalmente en desacuerdo	9	3.61%
Total	249	100.00%

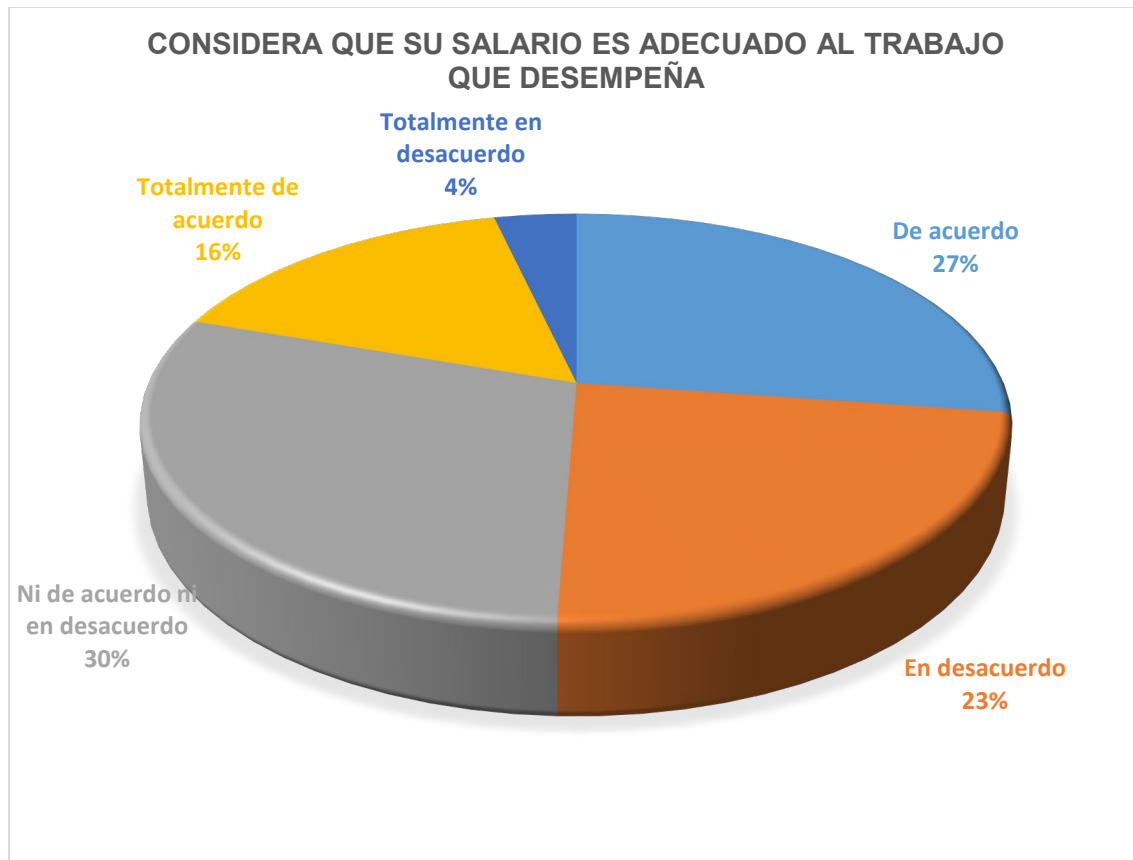
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

Los resultados no indican que el 27.31% está de acuerdo en que su salario es el adecuado al trabajo que desempeña, 23.29% está en desacuerdo, el 29.72% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 16.06% está totalmente de acuerdo y por último el 3.61% está totalmente en desacuerdo.

La mayor cantidad de encuestados respondieron que ni están de acuerdo ni en desacuerdo con el salario que recibe, lo cual indica que el instrumento de motivación en este caso el salario no está incentivando a la mejora continua, sin embargo, la tercera parte está de acuerdo y totalmente de acuerdo, generando al final un clima organizacional y motivación apropiado, sin que vaya a continuar mejorando.

GRÁFICO N° 13

Considera que su salario es adecuado al trabajo que desempeña



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

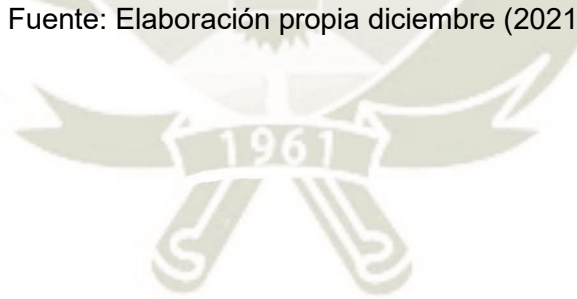


TABLA N° 14

Las autoridades de la UCSM reconocen sus proyectos, crecimiento laboral y profesional, sus habilidades y sus años de servicio.

Las autoridades de la UCSM reconocen sus proyectos, crecimiento laboral y profesional, sus habilidades y sus años de servicio.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	96	38.55%
En desacuerdo	24	9.64%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	28.92%
Totalmente de acuerdo	50	20.08%
Totalmente en desacuerdo	7	2.81%
Total	249	100.00%

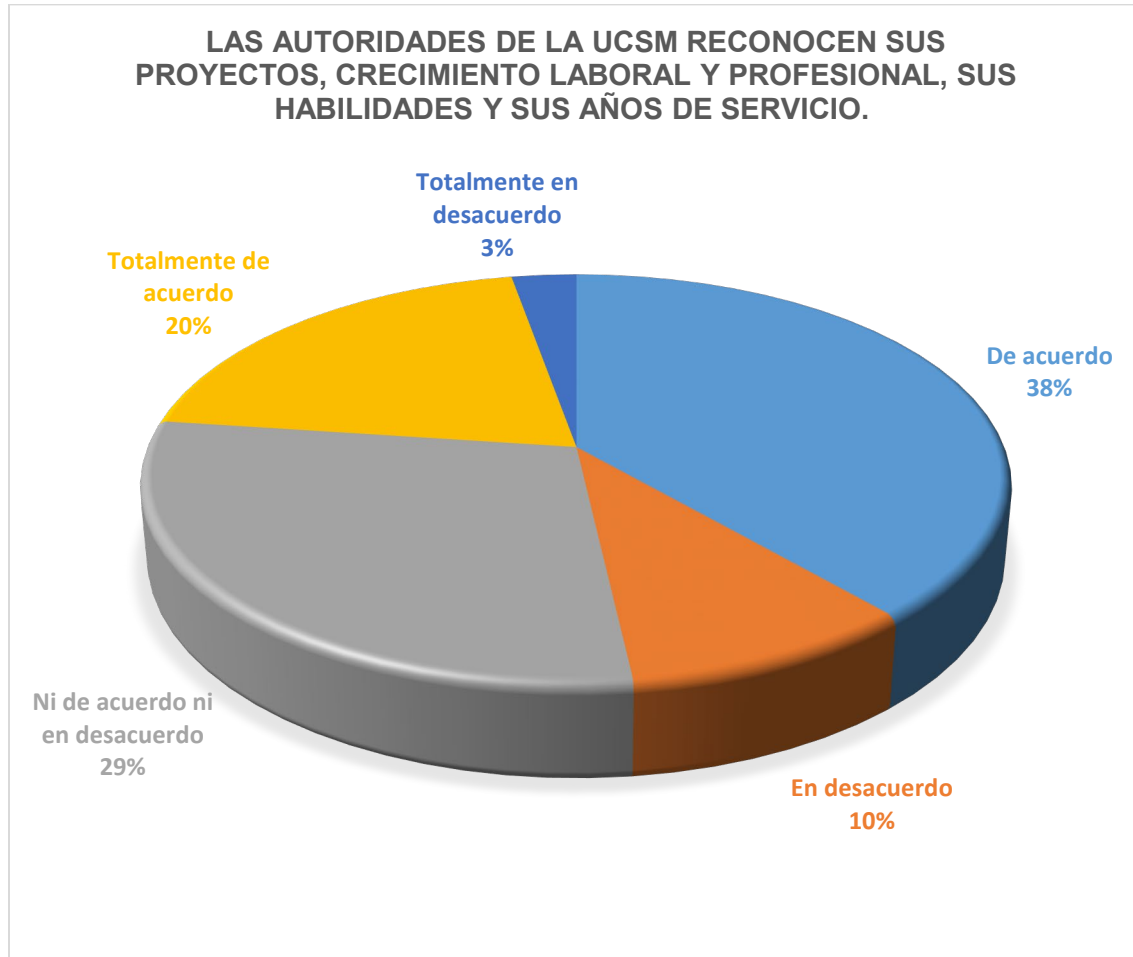
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°14, el 38.55% está de acuerdo que las autoridades de la UCSM reconocen sus proyectos, crecimiento laboral y profesional, sus habilidades y sus años de servicio, el 9.64% está en desacuerdo, 28.92% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 20.08% totalmente de acuerdo y por último el 2.81% está totalmente en desacuerdo.

La investigación indica que la mayoría de docentes sienten que tienen reconocimientos a sus logros, lo cual motiva y genera una recompensa ante el mérito de cumplir con sus objetivos personales, sin embargo, hay una importante cantidad de encuestados de 28.92% que se mantienen neutrales debido a que no perciben que la UCSM aun tenga ese compromiso con ellos.

GRÁFICO N° 14

Las autoridades de la UCSM reconocen sus proyectos, crecimiento laboral y profesional, sus habilidades y sus años de servicio.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 15

Contribuye al logro de la misión, visión y objetivos de su unidad académica.

Contribuye al logro de la misión, visión y objetivos de su unidad académica.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	112	44.98%
En desacuerdo	2	0.80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	6.43%
Totalmente de acuerdo	119	47.79%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249, el 44.98% está de acuerdo en que contribuyen al logro de la misión, visión y objetivos de su unidad académica, el 0.8% está en desacuerdo, 6.43% no está de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 47.79% está totalmente de acuerdo.

La investigación indica que los docentes se sienten identificados y comprometidos con lograr cumplir los estándares establecidos, tanto personales como del equipo de trabajo de la unidad académica a la cual pertenecen, esto indica las buenas relaciones y canales de comunicación entre ellos y las autoridades universitarias.

GRÁFICO N° 15

Contribuye al logro de la misión, visión y objetivos de su unidad académica.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)



TABLA N° 16

La UCSM a través de la Suite de Microsoft 365 ha adecuado sus procedimientos, trámites y normas institucionales.

La UCSM a través de la Suite de Microsoft 365 ha adecuado sus procedimientos, trámites y normas institucionales.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	148	59.44%
En desacuerdo	6	2.41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	11.24%
Totalmente de acuerdo	67	26.91%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

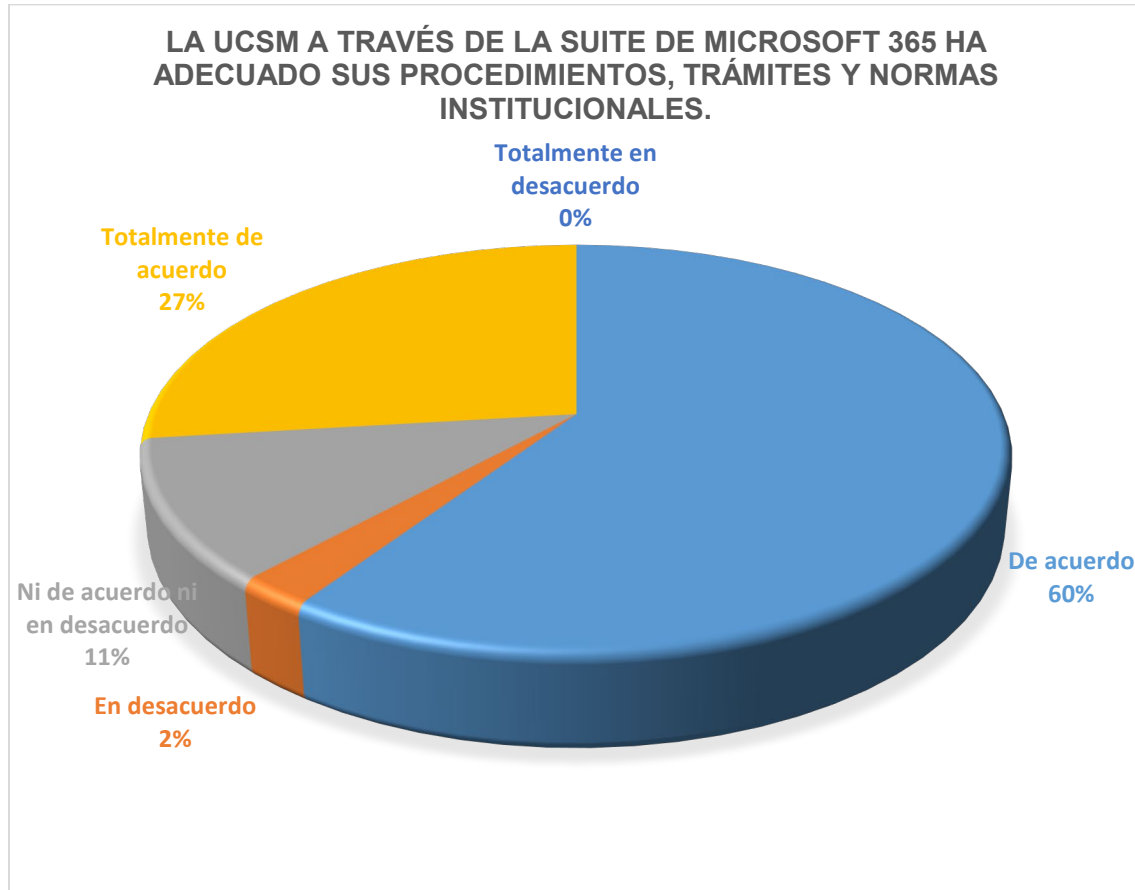
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°16, el 59.44% está de acuerdo que la UCSM a través de la Suite de Microsoft 365, ha adecuado sus procedimientos, trámites y normas institucionales; el 2.41% está en desacuerdo, 11.24% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 26.91% está totalmente de acuerdo.

El estudio indica que los procedimientos y trámites presenciales que se realizaban en la UCSM, a causa de la pandemia, se pudo adecuar a la virtualidad a través de la Suite de Microsoft 365, el uso de la plataforma influyo en la comunicación y el funcionamiento de la organización concebida a través de este sistema virtual.

GRÁFICO N° 16

La UCSM a través de la Suite de Microsoft 365 ha adecuado sus procedimientos, trámites y normas institucionales.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 17

Ha mejorado el tiempo que dedica en la preparación de clases y en el diseño de material didáctico del curso o materia que imparte por el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).

Ha mejorado el tiempo que dedica en la preparación de clases y en el diseño de material didáctico del curso o materia que imparte por el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	138	55.42%
En desacuerdo	12	4.82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	17.67%
Totalmente de acuerdo	48	19.28%
Totalmente en desacuerdo	7	2.81%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249, estuvieron de acuerdo con que ha mejorado el tiempo que se dedica en la preparación de las clases y en el diseño de material didáctico del curso o materia que imparte por el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 el 55.42%, 4.82% no está de acuerdo, el 17.67% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 19.28% está totalmente de acuerdo por último el 2.81% está totalmente en desacuerdo.

La mayor cantidad de encuestados está de acuerdo que el uso de la Suite de Microsoft 365 mejoró la preparación del material didáctico, lo cual indica que los planes de acción y la arquitectura organizativa llevada a cabo por la UCSM fueron las más adecuadas para el cumplimiento de los objetivos establecidos a partir de la pandemia.

GRÁFICO N° 17

Ha mejorado el tiempo que dedica en la preparación de clases y en el diseño de material didáctico del curso o materia que imparte por el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDrive, etc).



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 18

Considera usted que la UCSM con la implementación del sistema sincrónico y asincrónico y el uso de las herramientas de Microsoft 365, le ha permitido prepararse para afrontar el manejo de las aulas híbridas que serán aplicadas a partir de marzo del 2022.

Considera usted que la UCSM con la implementación del sistema sincrónico y asincrónico y el uso de las herramientas de Microsoft 365, le ha permitido prepararse para afrontar el manejo de las aulas híbridas que serán aplicadas a partir de marzo del 2021.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	156	62.65%
En desacuerdo	6	2.41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	12.85%
Totalmente de acuerdo	54	21.69%
Totalmente en desacuerdo	1	0.40%
Total	249	100.00%

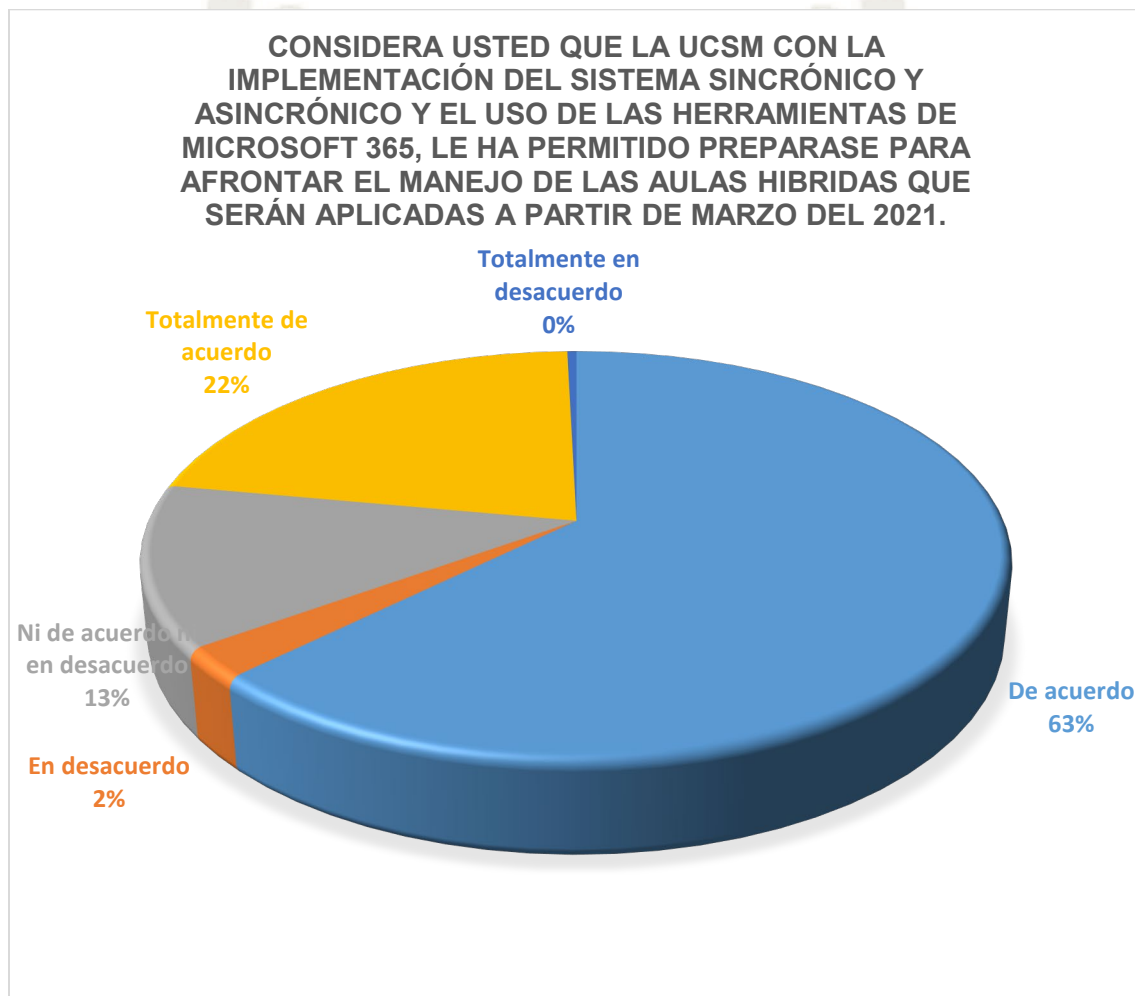
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249, el 62.65% está de acuerdo con que se siente preparado para afrontar el manejo de las aulas híbridas que serán aplicadas a partir de marzo del 2022, 2.41% no esa de acuerdo, el 12.85% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 21.69% está totalmente de acuerdo y por último el 0.4% esa totalmente en desacuerdo.

En el 2022 la UCSM implementará las aulas híbridas para lo cual el mas del 60% de docentes se sientes capacitados y familiarizados con las herramientas digitales que se utilizarán, asumiendo nuevos desafíos institucionales como profesionales y generando un clima competitivo.

GRÁFICO N° 18

Considera usted que la UCSM con la implementación del sistema sincrónico y asincrónico y el uso de las herramientas de Microsoft 365, le ha permitido prepararse para afrontar el manejo de las aulas híbridas que serán aplicadas a partir de marzo del 2022.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 19

Considera usted que las herramientas digitales es un sistema interactivo que facilita la enseñanza.

Considera usted que las herramientas digitales es un sistema interactivo que facilita la enseñanza.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	142	57.03%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	11.24%
Totalmente de acuerdo	76	30.52%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

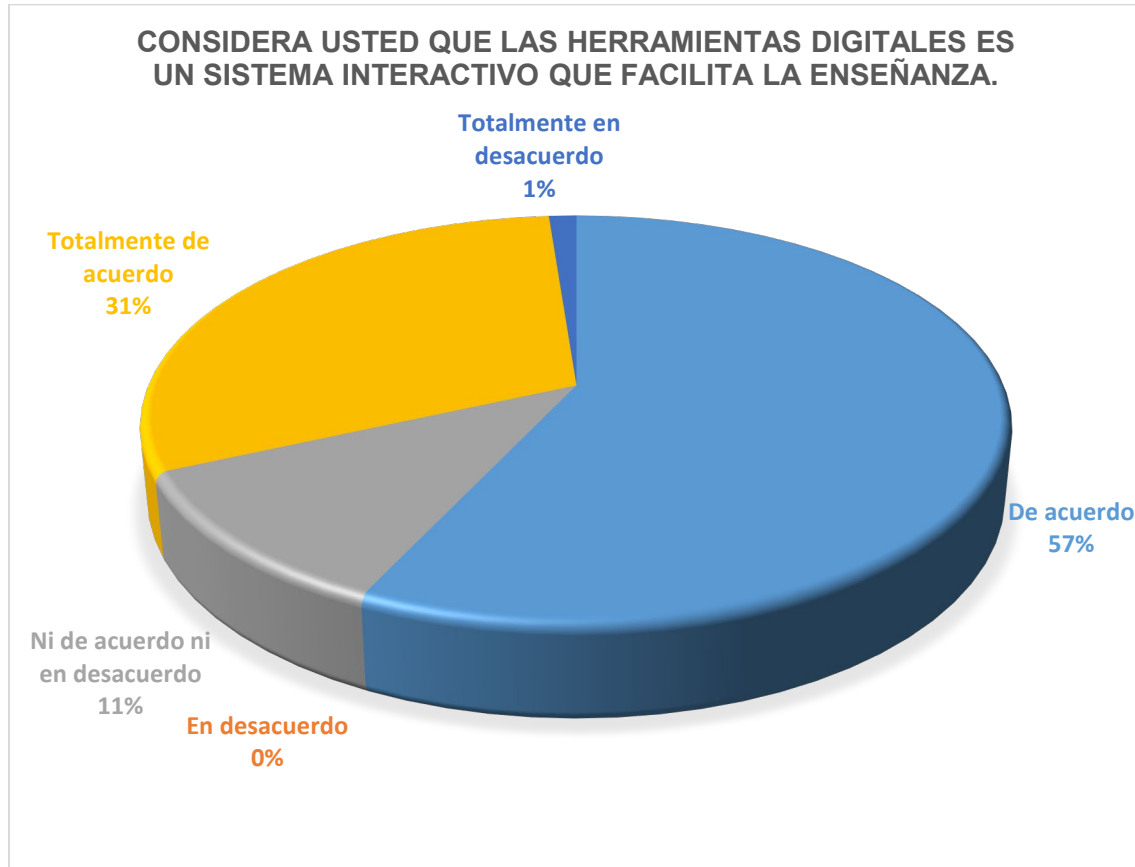
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°19, el 57.03% de encuestados respondieron que están de acuerdo con que las herramientas digitales es un sistema interactivo que facilita la enseñanza, el 11.24% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 30.52% está totalmente de acuerdo y el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

El estudio nos indica que los docentes consideran que la implementación de las herramientas digitales, mejora la enseñanza a través de un sistema interactivo, la información que se transmite utiliza los canales de comunicación adecuados hacia los estudiantes.

GRÁFICO N° 19

Considera usted que las herramientas digitales es un sistema interactivo que facilita la enseñanza.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)



TABLA N° 20

Son accesibles las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc). utilizadas por los docentes de la UCSM.

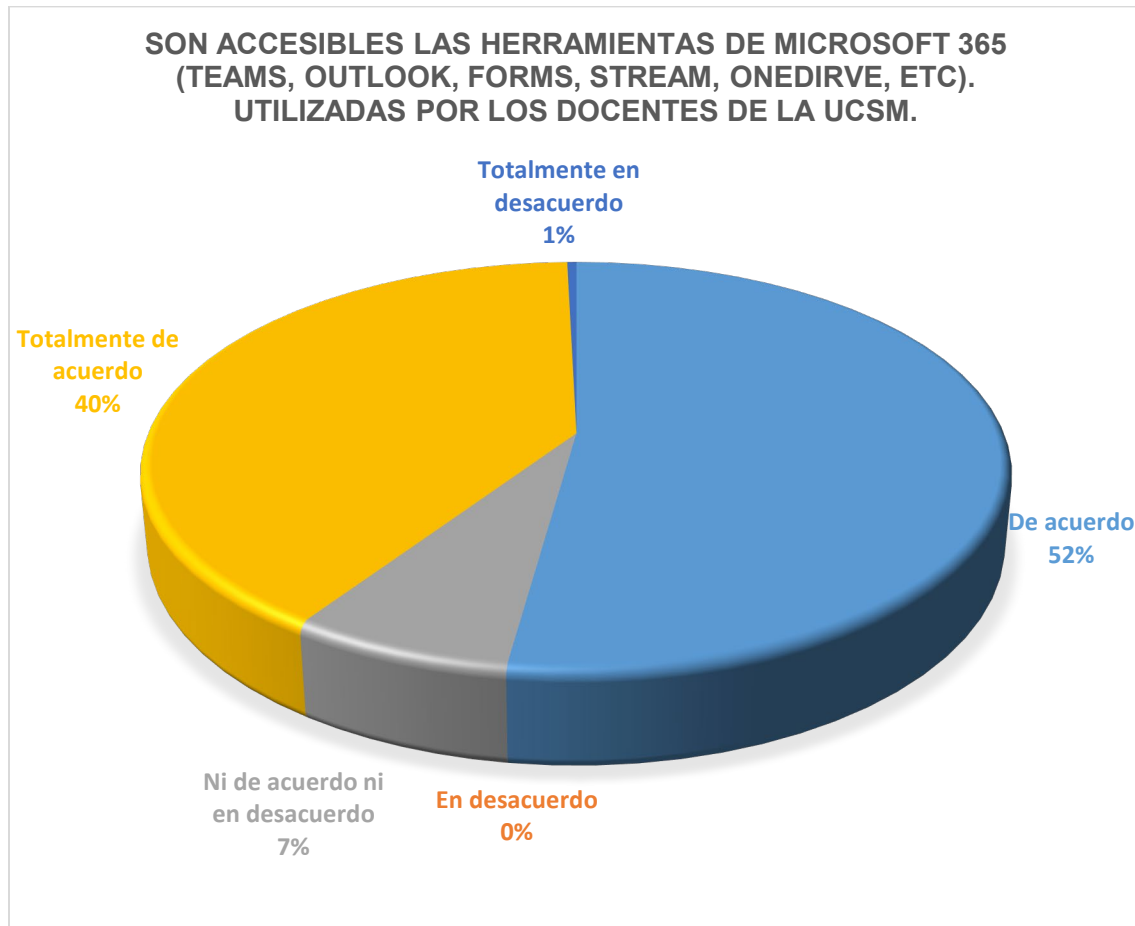
Son accesibles las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc). utilizadas por los docentes de la UCSM.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	130	52.21%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	7.23%
Totalmente de acuerdo	100	40.16%
Totalmente en desacuerdo	1	0.40%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, el 52.21% está de acuerdo con que las herramientas de Microsoft 365 son accesibles, el 7.23% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 40.16% está totalmente de acuerdo y por último el 0.4% está totalmente en desacuerdo. Los resultados de la siguiente investigación indican que las herramientas digitales de Microsoft 365 son accesibles, de acuerdo a las capacitaciones y la información dada a los docentes acerca de su uso, generando una buena comunicación interna.

GRÁFICO N° 20

Son accesibles las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc). utilizadas por los docentes de la UCSM.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 21

Se siente capacitado en el uso de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365.

Se siente capacitado en el uso de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	152	61.04%
En desacuerdo	2	0.80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	11.24%
Totalmente de acuerdo	67	26.91%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

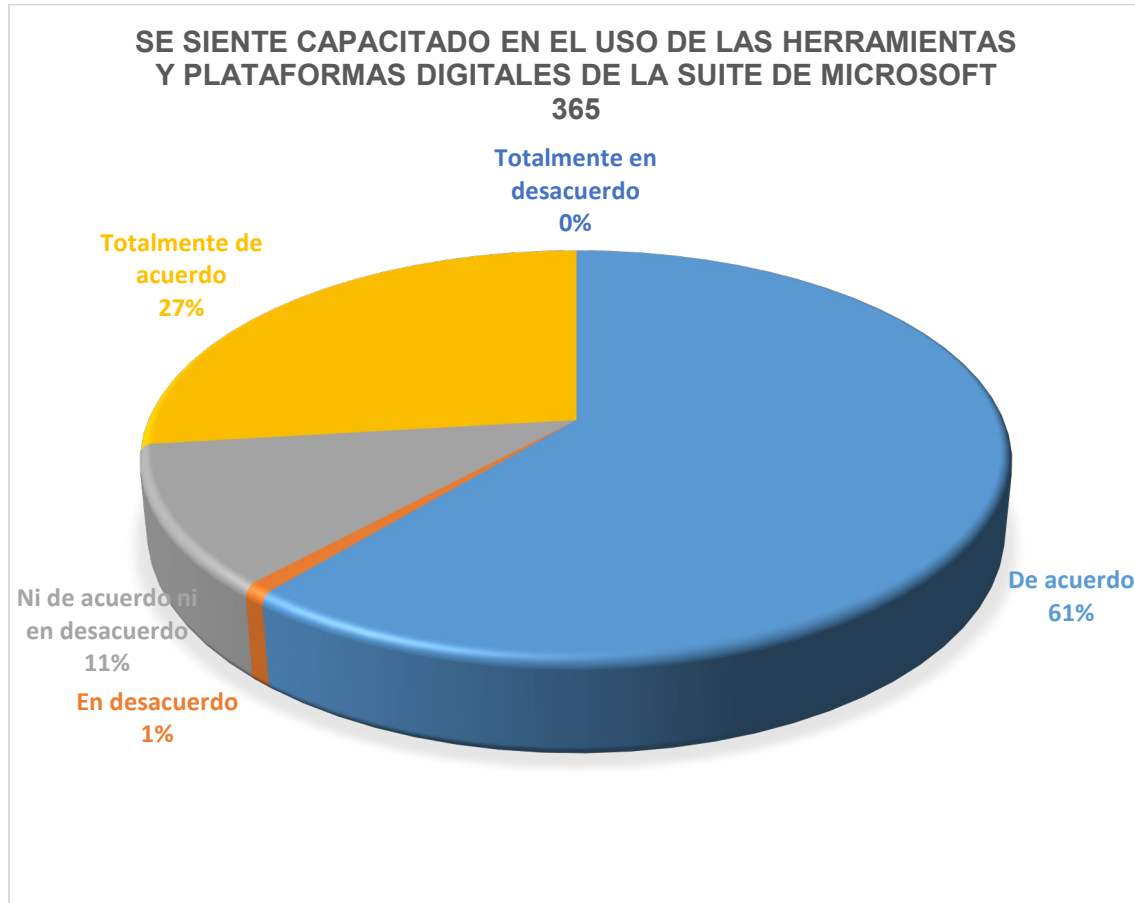
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°21, 61.04% están de acuerdo en que se sienten capacitados en el uso de la Suite de Microsoft 365, el 0.8% está en desacuerdo, 11.24% no está de acuerdo ni en desacuerdo y por último el 26.91%, está totalmente de acuerdo.

Casi en su totalidad, los docentes encuestados se sienten capacitados en el uso de la Suite de Microsoft 365, lo cual indica que los procesos de la comunicación en la realización de las capacitaciones fueron los más adecuados.

GRÁFICO N° 21

Se siente capacitado en el uso de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 22

Recibe las comunicaciones oficiales (invitaciones, reconocimientos, capacitaciones, etc.) de la UCSM a través de su correo institucional.

Recibe las comunicaciones oficiales (invitaciones, reconocimientos, capacitaciones, etc.) de la UCSM a través de su correo institucional.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	100	40.16%
En desacuerdo	0	0.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	4.82%
Totalmente de acuerdo	137	55.02%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	249	100.00%

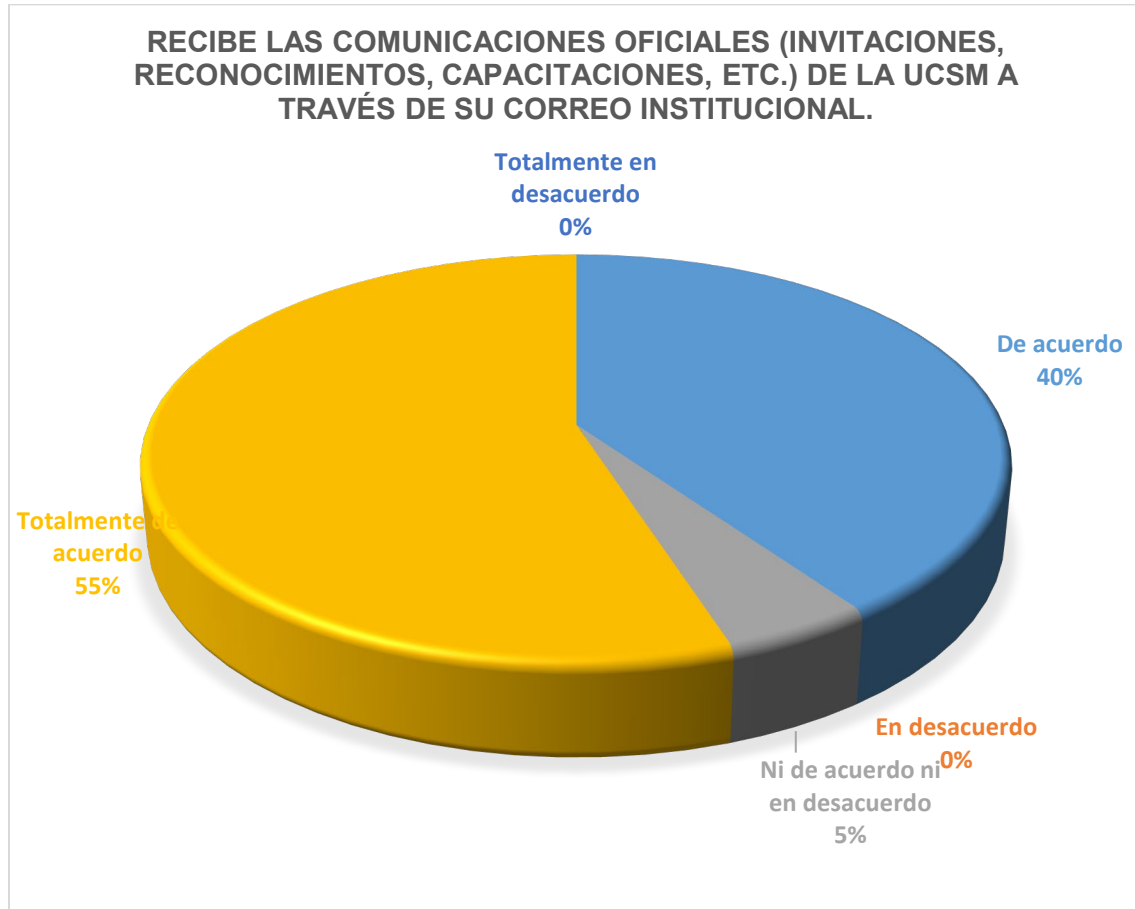
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, 40.16% están de acuerdo en que reciben las comunicaciones oficiales de la UCSM, a través de su correo institucional, e 4.82% no están de acuerdo ni en desacuerdo, 55.02% están totalmente de acuerdo.

El estudio nos indica que los canales de comunicación utilizados por la UCSM a través de la Suite de Microsoft 365 son efectivos ya que casi en su totalidad, los docentes utilizan los correos institucionales activamente y por este medio reciben toda la información necesaria acerca de la institución.

GRÁFICO N° 22

Recibe las comunicaciones oficiales (invitaciones, reconocimientos, capacitaciones, etc.) de la UCSM a través de su correo institucional.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 23

Tiene constantes reuniones con su grupo de trabajo y autoridades a través de las plataformas de Microsoft 365.

Tiene constantes reuniones con su grupo de trabajo y autoridades a través de las plataformas de Microsoft 365.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	134	53.82%
En desacuerdo	6	2.41%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	17.67%
Totalmente de acuerdo	58	23.29%
Totalmente en desacuerdo	7	2.81%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°23, el 53.82% está de acuerdo en que tienen constantes reuniones con su grupo de trabajo y autoridades a través de las plataformas de Microsoft 365, 2.41% está en desacuerdo, el 17.67% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 23.29% está totalmente de acuerdo y por último el 2.81% está totalmente en desacuerdo.

La investigación indica la eficiencia del flujo de la comunicación vertical descendente, ya que la mayoría de encuestados indican tener constantes reuniones, lo cual permite tener un seguimiento y evaluación para el cumplimiento de metas y objetivos, así mismo tener una retroalimentación para mejorar las estrategias comunicativas.

GRÁFICO N° 23

Tiene constantes reuniones con su grupo de trabajo y autoridades a través de las plataformas de Microsoft 365.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 24

Considera usted que se transmite adecuadamente los nuevos objetivos de la UCSM utilizando las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).

Considera usted que se transmite adecuadamente los nuevos objetivos de la UCSM utilizando las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	132	53.01%
En desacuerdo	10	4.02%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	17.67%
Totalmente de acuerdo	58	23.29%
Totalmente en desacuerdo	5	2.01%
Total	249	100.00%

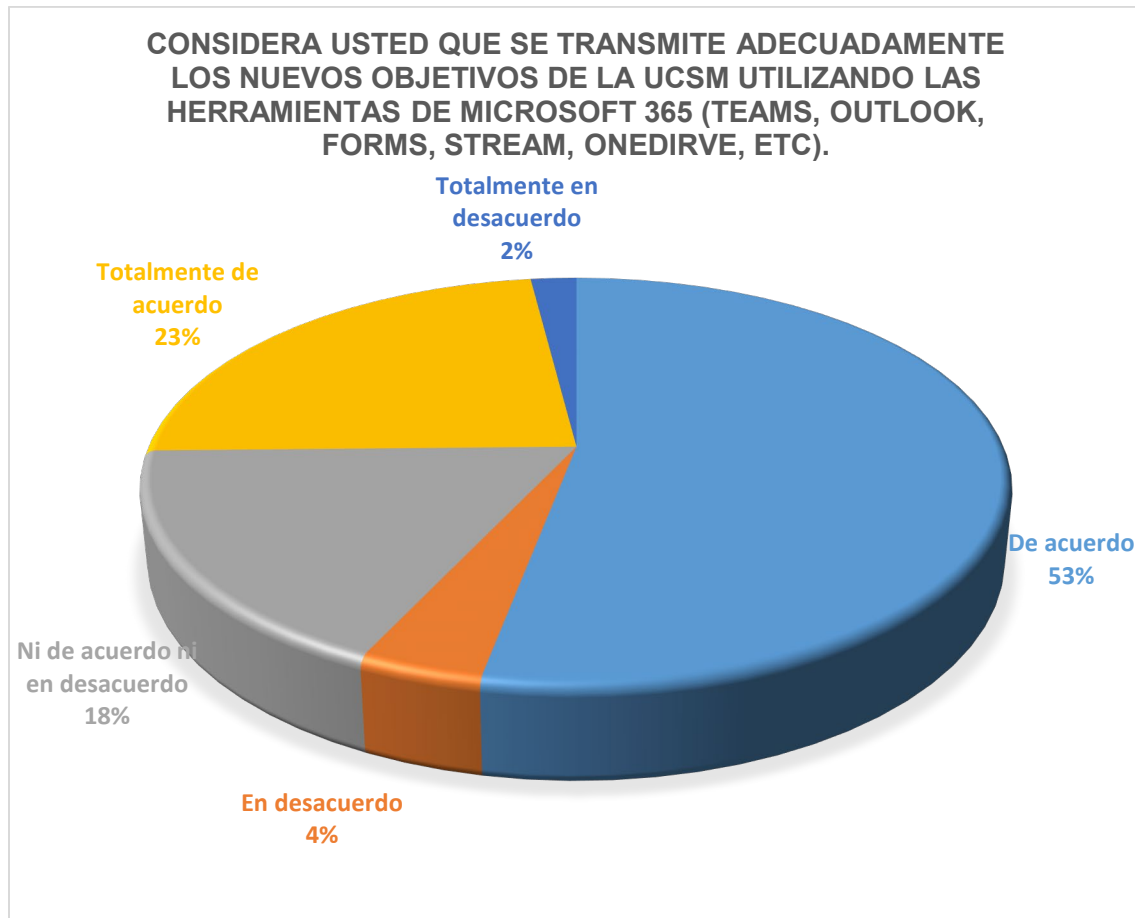
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes de la UCSM, 53.01% está de acuerdo con que se transmite adecuadamente los nuevos objetivos de la UCSM utilizando las herramientas de Microsoft 365, 4.02% está en desacuerdo, el 17.67% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 23.29% está totalmente de acuerdo y por último el 2.01% está totalmente en desacuerdo.

La investigación indica que más del 50% de encuestados está de acuerdo en que a través de las herramientas de Microsoft 365 se transmiten los nuevos objetivos de la UCSM, lo cual muestra que los nuevos canales de comunicación interna, en este caso la Suite de Microsoft 365, se han implementado correctamente fortaleciendo así los procesos de influencia.

GRÁFICO N° 24

Considera usted que se transmite adecuadamente los nuevos objetivos de la UCSM utilizando las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDrive, etc).



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 25

Tiene respuesta inmediata de las autoridades ante sus inquietudes durante la pandemia utilizando las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365.

Tiene respuesta inmediata de las autoridades ante sus inquietudes durante la pandemia utilizando las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	130	52.21%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	21.69%
Totalmente de acuerdo	50	20.08%
Totalmente en desacuerdo	7	2.81%
Total	249	100.00%

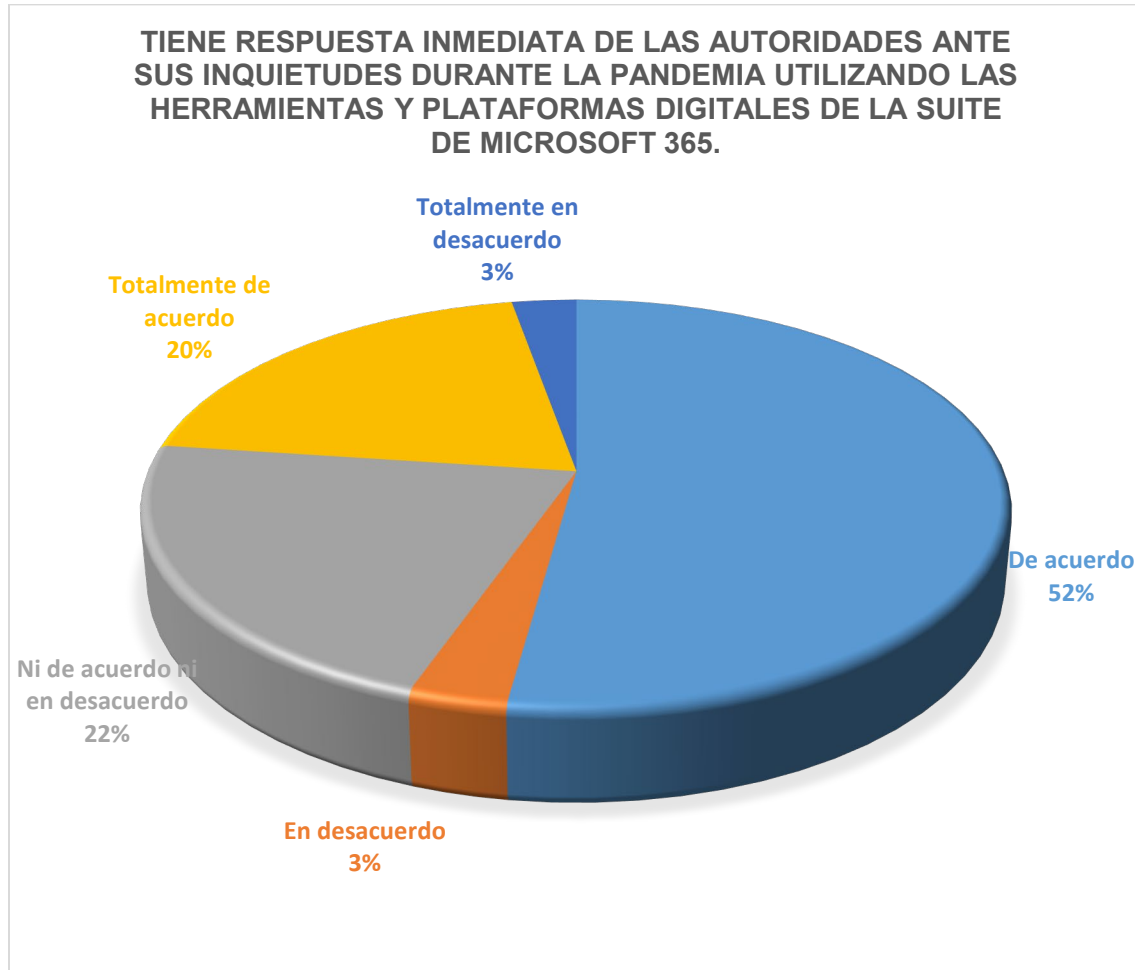
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°25, el 52.21% está de acuerdo en que tiene una respuesta inmediata de las autoridades universitarias ante sus inquietudes durante la pandemia utilizando las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365, el 3.21% está en desacuerdo, 21.69% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.08% está totalmente de acuerdo y por último el 2.81% está totalmente en desacuerdo.

El estudio nos muestra que los procesos comunicativos se desarrollan efectivamente entre docentes y autoridades de la UCSM, obteniendo una retroalimentación para así solucionar conflictos laborales, tener sugerencias y responder asertivamente las necesidades y problemas que se pueden suscitar a pesar de la no prespecialidad.

GRÁFICO N° 25

Tiene respuesta inmediata de las autoridades ante sus inquietudes durante la pandemia utilizando las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 26

Considera usted que las herramientas de la Suite de Microsoft 365 ayudaron a simplificar los trámites administrativos y o académicos en su unidad académica.

Considera usted que las herramientas de la Suite de Microsoft 365 ayudaron a simplificar los trámites administrativos y o académicos en su unidad académica.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	126	50.60%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	52	20.88%
Totalmente de acuerdo	58	23.29%
Totalmente en desacuerdo	5	2.01%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes encuestados de la UCSM, 50.60% está de acuerdo en que las herramientas de la Suite de Microsoft 365 ayudaron a simplificar los trámites administrativos y/o académicos en la unidad correspondiente, 3.21% no está de acuerdo, el 20.88% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.29% está totalmente de acuerdo y por último el 2.01% está totalmente en desacuerdo.

La investigación nos indica que la percepción de los docentes con respecto a la mejora en los tramites virtuales es positiva, en la tabla N°16 los resultados fueron la de misma manera ya que se había adecuado correctamente los procedimientos y tramites de la institución, se planificaron y perfeccionaron los procesos, generando así un ambiente laboral bien estructurado.

GRÁFICO N° 26

Considera usted que las herramientas de la Suite de Microsoft 365 ayudaron a simplificar los trámites administrativos y o académicos en su unidad académica.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 27

Los mensajes recibidos a través de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 son claros y precisos.

Los mensajes recibidos a través de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 son claros y precisos.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	134	53.82%
En desacuerdo	12	4.82%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	15.26%
Totalmente de acuerdo	62	24.90%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

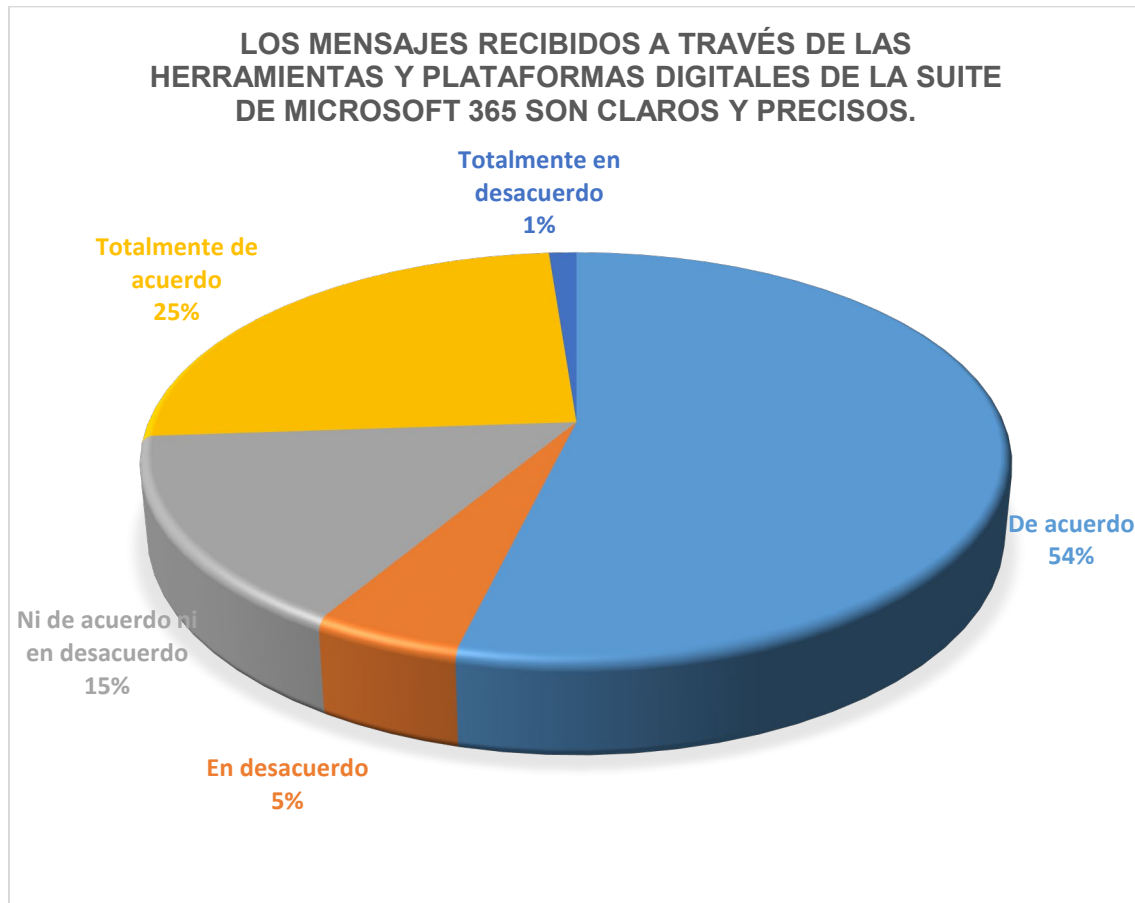
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

En la tabla N°27, el 53.82% está de acuerdo en que los mensajes recibidos a través de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 son claros y precisos, 4.82% no está de acuerdo, el 15.26% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 24.90% está totalmente de acuerdo y por último el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

La investigación nos muestra que más del 60% de encuestados está de acuerdo y totalmente de acuerdo en que los mensajes recibidos a través de la Suite de Microsoft 365 son claro y precisos, lo cual indica que los mensajes transmitidos a través de los nuevos canales de comunicación (Suite de Microsoft 365), utilizado por la UCSM, son efectivos y tienen una interpretación adecuada por parte de los docentes.

GRÁFICO N° 27

Los mensajes recibidos a través de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 son claros y precisos.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 28

Las formas de dar a conocer la información a través de las diferentes herramientas digitales de Microsoft 365 son las más adecuadas.

Las formas de dar a conocer la información a través de las diferentes herramientas digitales de Microsoft 365 son las más adecuadas.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	152	61.04%
En desacuerdo	8	3.21%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	14.46%
Totalmente de acuerdo	50	20.08%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

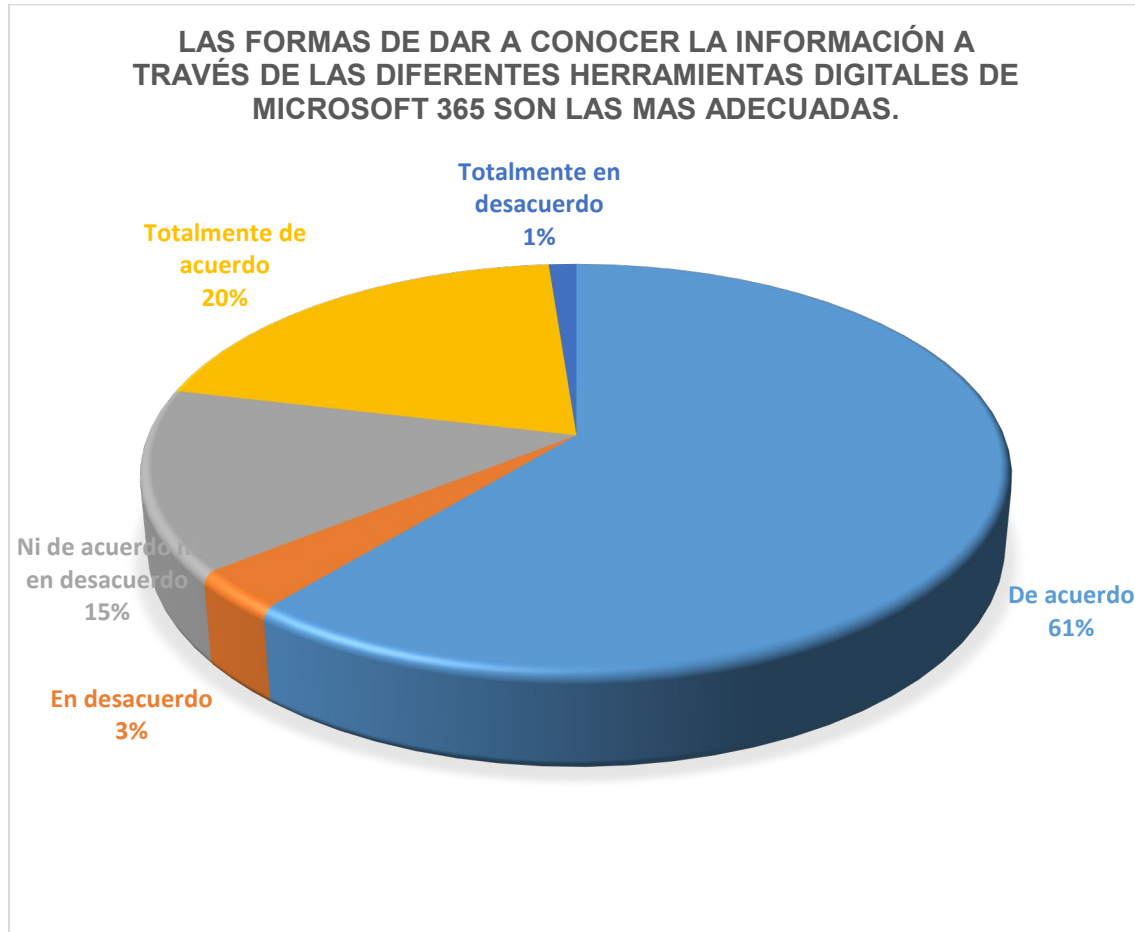
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

Los resultados de la tabla N°28 nos indica que el 61.04% está de acuerdo en las formas de dar a conocer la información a través de las diferentes herramientas digitales de Microsoft 365, el 3.21% está en desacuerdo, 14.46% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 20.08% está totalmente de acuerdo y por último el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

El estudio nos muestra que más del 60% de encuestados consideran que la Suite de Microsoft 365 es el canal de comunicación más adecuado para impartir la información, lo cual indica el buen manejo y aplicación de los procesos de comunicación que tiene la universidad, además de las capacitaciones constantes hacia los docentes acerca del uso de las herramientas digitales.

GRÁFICO N° 28

Las formas de dar a conocer la información a través de las diferentes herramientas digitales de Microsoft 365 son las más adecuadas.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 29

Las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo son respetuosas y pertinentes.

Las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo son respetuosas y pertinentes.	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	132	53.01%
En desacuerdo	4	1.61%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	8.03%
Totalmente de acuerdo	90	36.14%
Totalmente en desacuerdo	3	1.20%
Total	249	100.00%

Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes encuestados de la UCSM, el 53.01% está de acuerdo en que las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo son respetuosas y pertinentes, el 1.61% están en desacuerdo, el 8.03% no está de acuerdo ni en desacuerdo, 36.14% está totalmente de acuerdo y por último el 1.20% está totalmente en desacuerdo.

La presente investigación indica que hay un buen ambiente laboral percibido por los docentes encuestados ya que más del 80% está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que hay una relación respetuosa y pertinente, esto da como resultado un ambiente de trabajo grato.

GRÁFICO N° 29

Las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo son respetuosas y pertinentes.



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

TABLA N° 30

Con que ítem calificaría usted, la implementación de la Suite de Microsoft 365 durante la pandemia en la UCSM

Con que ítem calificaría usted, la implementación de la Suite de Microsoft 365 durante la pandemia en la UCSM.	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	102	40.96%
Excelente	48	19.28%
Malo	2	0.80%
Muy bueno	97	38.96%
Total	249	100.00%

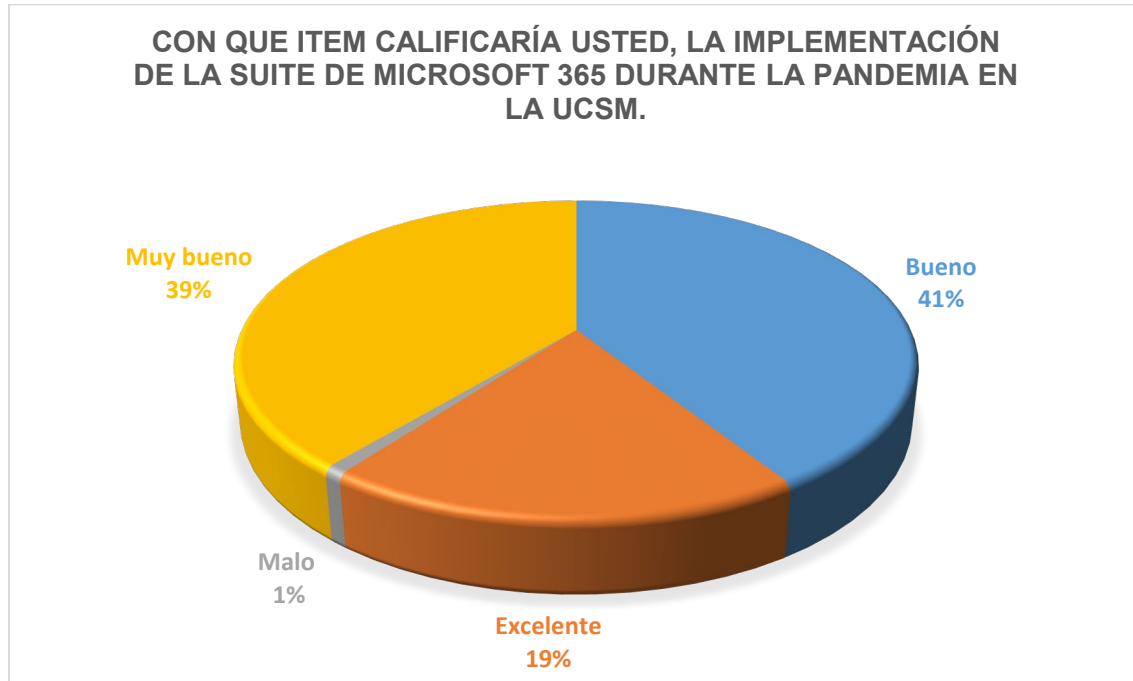
Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

De una muestra de 249 docentes encuestados de la UCSM, el 40.96% considera que es buena la implementación de la Suite de Microsoft 365 durante la pandemia en la UCSM, 19.28% considera que fue excelente, el 0.8% lo califica como malo y por último el 38.96% lo considera muy bueno.

Los resultados de la investigación nos indican que la mayor cantidad de docentes dan una calificación positiva a la implementación de la Suite de Microsoft 365, lo cual nos muestra que se cumplió con los estándares y objetivos establecidos por la UCSM para afrontar la virtualidad, mejorando en muchos aspectos la comunicación y el clima organizacional.

GRÁFICO N° 30

Con que ítem calificaría usted, la implementación de la Suite de Microsoft 365 durante la pandemia en la UCSM



Fuente: Elaboración propia diciembre (2021)

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** – Con la implementación de la Suite de Microsoft 365 en la Universidad Católica de Santa María, la percepción de los docentes con respecto al desarrollo de la organización y al ambiente laboral es positivo, el uso de diferentes herramientas y plataformas digitales permitieron continuar con sus labores académicas y administrativas, así como interactuar, con los estudiantes, autoridades, administrativos y docentes, siendo un apropiado clima organizacional, además de que las practicas comunicacionales mejoraron, ya que los nuevos canales de comunicación permiten la conectividad digital agilizando el intercambio de información de manera más rápida y precisa.
- SEGUNDA.** – Los docentes universitarios consideran que hay un buen entorno laboral, a través del uso de la Suite de Microsoft 365, se sienten identificados con los objetivos institucionales de la universidad, esto genera que se cumplan con las metas trazadas por la UCSM durante la pandemia.
- TERCERA.** – En su gran mayoría se cumplieron con todas las escalas del clima organizacional, la escala de estructura ya que a través de las herramientas digitales se mejoraron los trámites administrativos y académicos; la escala de la responsabilidad ya que a través de las capacitaciones continuas dadas por la universidad sobre el uso de la Suite de Microsoft 365, los docentes lograron tomar decisiones asertivas utilizando las herramientas digitales; la escala de desafío que ante la pandemia y la virtualidad se presentaron nuevos retos, los cuales los docentes y la UCSM afrontaron con éxito; la escala de relaciones que a través de trabajo en equipo se generó un grato ambiente de trabajo en la virtualidad; la escala de cooperación en la cual la comunicación jugo un papel muy importante ya que las constantes reuniones entre autoridades y docentes permitieron impulsar y evaluar cada actividad que se realizaba; y por último la escala de identidad, en donde los docentes cumplen con

los objetivos personales y son reconocidos por la institución e impulsados para continuar mejorando.

CUARTA. – Las practicas comunicacionales tiene como principal característica la producción recepción de mensajes, los docentes universitarios reciben correos acerca de capacitaciones, invitaciones o saludos en sus correos institucionales que forman parte de la Suite de Microsoft 365, generando un buen flujo comunicativo.

QUINTA. – A través de la Suite de Microsoft 365 se lograron efectuar los procesos de comunicación, Microsoft Teams gestionaba y generaba reuniones en salas virtuales ya sea entre los miembros del área, con autoridades, eventos institucionales y capacitaciones, es una plataforma que permite la interacción por medio de video llamadas; otro tipo de práctica comunicacional es el Outlook, donde se recepcionan correos a través de una cuenta institucional, de esta manera se envía información institucional y de interés a todos los docentes, la herramienta Microsoft Forms para la realización de cuestionarios, lo cual permite a los docentes hacer evaluaciones y a la institución realizar estudios de satisfacción para mejorar. Todos estos son los tipos de prácticas comunicacional utilizadas por los docentes universitarios y que ayudan a desarrollar los procesos comunicativos.

SEXTA. – La Universidad Católica de Santa María tiene una comunicación vertical descendente, las autoridades universitarias transmiten los objetivos, normas y metas a alcanzar a todo el personal, a través de la Suite de Microsoft 365, ya sea por reuniones virtuales, eventos o correos informativos.

SÉPTIMO. – Los enfoques organizacionales que se aplican en la Universidad Católica de Santa María, es el enfoque mecánico en el cual los nuevos canales de comunicación (Suite de Microsoft 365) permiten la conectividad en la virtualidad, de esta manera los mensajes llegan oportunamente a los docentes obteniendo una retroalimentación; el enfoque psicológico en el cual el docente decide recepcionar interpretar el mensaje;

el enfoque sistémico aplicado al entorno laboral en ese caso virtual, donde la UCSM genera relaciones entre los miembros del área de trabajo, docentes a través de las diferentes plataformas digitales como es Microsoft Teams; el enfoque control estratégico, en el cual los docentes en conjunto con las autoridades y miembros de la comunidad universitaria elaboran estrategias y planes de acción ante los nuevos retos digitales; todos estos enfoques tienen como soporte la Suite de Microsoft 365 la cual permite poder cumplir con los objetivos y metas establecidos.



SUGERENCIAS

PRIMERA. – Si bien es cierto que ante la implementación de la Suite de Microsoft 365 los procesos comunicativos mejoraron, se podría aprovechar aún más todas las aplicaciones que se tiene en la Suite, no solo enfocarse en Teams, Onedrive, Forms o Outlook ya que el paquete de Microsoft cuenta con más de 20 plataformas y herramientas digitales que podrían ser usadas.

SEGUNDA. – Tener protocolos institucionales para el uso de cada herramienta y plataforma digital esto generaría una mejor identidad corporativa ya que se seguirían estándares establecidos de uso.

TERCERO. – Realizar estudios continuos acerca del clima organizacional y uso de la Suite de Microsoft, si bien es cierto la universidad está cumpliendo con los objetivos y metas trazados, siempre hay que hacer un seguimiento, ya que la virtualidad no está perfeccionada, tiene sus debilidades y eso hay que detectarlo para solucionarlo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Jose Antonio Benito Rodríguez (2020). William Morris Christy: Fundador de la Universidad Católica de Santa María.
- Universidad Católica de Santa María (UCSM). (2019).
<https://www.ucsm.edu.pe/wp-content/uploads/2019/03/MODELO-EDUCATIVO-UCSM-2019.pdf>
- Universidad Católica de Santa María (UCSM).
<https://ucsm.edu.pe/organiograma/>
- Universidad Católica de Santa María (UCSM).
<https://ucsm.edu.pe/transparencia/>
- Universidad Católica de Santa María (UCSM).
<https://ucsm.edu.pe/plana-docente/>
- Pettigrew, (1979) On studying organizational cultures *Administrative Science Quarterly*, 24 (1979), pp. 570-581.
<https://doi.org/10.2307/2392363>
- Schwartz, H., & Davis, S. M. (1981). Matching corporate culture and business strategy. *Organizational dynamics*, 10(1), 30-48.
[https://doi.org/10.1016/0090-2616\(81\)90010-3](https://doi.org/10.1016/0090-2616(81)90010-3)
- Schein, E. H. (1990). *Organizational culture* (Vol. 45, No. 2, p. 109). American Psychological Association.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.109>
- de Hilal, A. V. G., Wetzel, U., & Ferreira, V. (2009). Organizational culture and performance: a Brazilian case. *Management Research News*.
<https://doi.org/10.1108/01409170910927578>
- Rondeau, K. V., & Wagar, T. H. (1998). Hospital chief executive officer perceptions of organizational culture and performance. *Hospital topics*, 76(2), 14-21.
<https://doi.org/10.1080/00185869809596494>
- Deshpande, R., & Webster Jr, F. E. (1989). Organizational culture and marketing: defining the research agenda. *Journal of marketing*, 53(1), 3-15.
doi:[10.1177/002224298905300102](https://doi.org/10.1177/002224298905300102)
- Marcoulides, G. A., & Heck, R. H. (1993). Organizational culture and performance: Proposing and testing a model. *Organization science*, 4(2), 209-225.
<https://doi.org/10.1287/orsc.4.2.209>
- Cheung, S. O., Wong, P. S., & Lam, A. L. (2012). An investigation of the relationship between organizational culture and the performance of construction organizations. *Journal of Business Economics and Management*, 13(4), 688-704.
<https://doi.org/10.3846/16111699.2011.620157>

- Cantillo Padrón, J. C. (2013). Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño. *ECONÓMICAS CUC*.
<http://hdl.handle.net/11323/2580>
- Iglesias Armenteros, A., & Sánchez García, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&tlng=en
- Caraveo, M. D. C. S. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88.
<https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Peralta, R. (2002). El clima organizacional. *Obtenido de https://www.gestiopolis.com/elclima-organizacional (párr 1-10)*.
- Paz, V. G. (2012). Comunicación organizacional. *Tlalnepantla, Estado de México.: Red tercer milenio*.
https://www.academia.edu/download/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional.pdf
- Capriotti, P. (1998). La comunicación interna. *Reporte C&D–Capacitación y desarrollo*, 13, 5-7.
- FERNANDEZ, E. F. M. (1989). *CIENCIA DE LA INFORMACION Y RELACIONES PUBLICAS: COMUNICACIONES TEORIA DE LA OPINION PUBLICA*. Macchi.
- Álvarez Torres, Y. G., & Marucho Sutta, E. L. (2019). Las relaciones del público interno y externo como factor del prestigio institucional de la Municipalidad Distrital de Oropesa-Quispicanchi, 2017.
<http://hdl.handle.net/20.500.12918/4219>
- Herrera, H. H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Revista reflexiones*, 91(2).
<https://doi.org/10.15517/rr.v91i2.1513>
- Microsoft. (2021, 11 de agosto). Wikipedia, La enciclopedia libre. Fecha de consulta: 19:33, agosto 12, 2021 desde
<https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Microsoft&oldid=137608430>.

ANEXOS

Anexo N°1: Cuestionario

ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRÁCTICAS COMUNICACIONALES

La presente encuesta permite evaluar y analizar el clima organizacional y conocer las prácticas comunicacionales utilizadas en la Universidad Católica de Santa María a través del uso de la Suite de Microsoft 365 en el periodo de la pandemia.

Marcara con una (X) la calificación que usted considere adecuada de acuerdo con su percepción, en nuestro contexto actual (distanciamiento social y trabajo remoto).

	Enunciados	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1	Existe el compañerismo entre los integrantes del área de trabajo					
2	Se fomenta el trabajo en equipo en el área					
3	Se siente satisfecho con las capacitaciones que brinda la UCSM a sus docentes en el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).					
4	Se presentan resultados del trabajo en equipo y se le da seguimiento					
5	Hay una apropiada interacción entre los integrantes de la institución					
6	Existe una relación cordial y respetuosa entre docentes					
7	La Suite de Microsoft 365 permitió fortalecer la cooperación y el intercambio del conocimiento entre los docentes de la unidad académica a la cual usted pertenece.					
8	En su opinión las autoridades y docentes de la UCSM cooperaron mutuamente en la implementación, capacitación y enseñanza de las herramientas digitales.					
9	Considera usted que la virtualidad aplicada a partir de abril de 2020 y el uso de las herramientas y plataformas digitales ha fortalecido la					

	comunicación y las relaciones interpersonales entre los docentes de la UCSM y sus autoridades.					
10	Te sientes identificado con los objetivos, las metas, la misión y visión y los valores de la UCSM					
11	Utilizas las diferentes herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 para tus actividades laborales.					
12	Considera que tiene apoyo para su desarrollo profesional					
13	Considera que su salario es adecuado al trabajo que desempeña					
14	Las autoridades de la UCSM reconocen sus proyectos, crecimiento laboral y profesional, sus habilidades y sus años de servicio					
15	Contribuye al logro de la misión, visión y objetivos de su unidad académica.					
16	La UCSM a través de la Suite de Microsoft 365 ha adecuado los procedimientos, trámites y normas institucionales					
17	Ha mejorado el tiempo que dedica en la preparación de clases y en el diseño de material didáctico del curso o materia que imparte por el uso de las herramientas y plataformas digitales de Microsoft 365 ((Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).					
18	Considera usted que la UCSM con la implementación del sistema sincrónico y asincrónico y el uso de las herramientas de Microsoft 365, le ha permitido prepararse para afrontar el manejo de las aulas híbridas que serán aplicadas a partir de marzo del 2021.					
19	Considera usted que las herramientas digitales es un sistema interactivo que facilita la enseñanza					
20	Son accesibles las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve,					

	etc).utilizadas por los docentes de la UCSM					
21	Se siente capacitado en el uso de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365					
22	Recibe las comunicaciones oficiales (invitaciones, reconocimientos, capacitaciones, etc.) de la UCSM a través de su correo institucional					
23	Tiene constantes reuniones con su grupo de trabajo y autoridades a través de las plataformas de Microsoft 365					
24	Considera usted que se transmite adecuadamente los nuevos objetivos de la UCSM utilizando las herramientas de Microsoft 365 (Teams, Outlook, Forms, Stream, OneDirve, etc).					
25	Tiene respuesta de las autoridades ante sus inquietudes durante la pandemia utilizando las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365					
26	Considera usted que las herramientas de la Suite de Microsoft 365 ayudaron a simplificar los trámites administrativos y o académicos en su unidad académica.					
27	Los mensajes recibidos a través de las herramientas y plataformas digitales de la Suite de Microsoft 365 son claros y precisos.					
28	Las formas de dar a conocer la información a través de las diferentes herramientas digitales de Microsoft 365 son las mas adecuadas					
29	Las relaciones de comunicación con los compañeros de trabajo son respetuosas y pertinentes					
30	Con que ítem calificaría usted, la implementación de la Suite de Microsoft 365 durante la pandemia en la UCSM.					