



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES**

TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO
DEL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS SERVIDORES DEL
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE
ACOBAMBA, HUANCVELICA – 2021.**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES**

AUTOR:

BACH. SEBASTIAN ESCOBAR PALOMINO

LINEA DE INVESTIGACION

PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2021

JURADO EXAMINADOR

**DR. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES
PRESIDENTE**

**MG. ERNESTO ARCE GUEVARA
SECRETARIO**

**MG. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
VOCAL**

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por guiarme por el buen camino, darme las fuerzas suficientes para seguir adelante y lograr vencer los obstáculos que se presentaban en la vida, aprendiendo día a día a encarar las adversidades sin perder las ganas ni rendirme en el camino.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios por guiarme espiritualmente en mi vida dándome la fuerza para culminar mi carrera.

A mi esposa e hijo por el apoyo incondicional y motivación la cual me hicieron luchar día a día.

Y a mis padres, hermanos, sobrinos, tía y abuela por ser un factor importante en mi vida con sus consejos, cariño, comprensión y ayuda en los momentos difíciles.

RESUMEN

La presente investigación que lleva por nombre: Comunicación Organizacional y el Desempeño del Trabajo en Equipo de los Servidores del Área Administrativa de la Municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021. El cual tiene como objetivo general determinar la relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

La metodología usada para su desarrollo es de tipo aplicada, nivel descriptivo – correlacional con diseño no experimental y corte transversal de enfoque cuantitativo; estos me ayudaron a cumplir con mis objetivos planteados en este estudio; para la recolección de datos se realizó un cuestionario respectivamente validado y confiable, luego se procedió al procesamiento de dichos datos mediante el programa SPSS Vs. 24; la encuesta se aplicó a una población de 46 Y la muestra de 46trabajadores del área Administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica.

Los resultados logrados permiten que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna con un nivel de significancia de 0,891 los datos que se encontró han ayudado a conocer el grado de correlación que hay entre las variables en cuestión, ante ello se concluye que existe relación entre la comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica. La conclusión demuestra que existe relación entre las variables en estudio.

Palabras claves: Comunicación Organizacional, Trabajo en Equipo y Redes Formales de Comunicación.

ABSTRACT

The present investigation that takes by name: Organizational Communication and the Performance of the Work in Team of the Servants of the Administrative Area of the Municipality of Acobamba, Huancavelica - 2021. Which has like general objective to determine the relation between Organizational Communication and the performance of the work in team of the servers of the administrative area of the municipality of Acobamba, Huancavelica - 2021.

The methodology used for its development is of applied type, descriptive-correlational level with non-experimental design and cross-sectional quantitative approach; These helped me to achieve my objectives set out in this study; For data collection, a respectively validated and reliable questionnaire was carried out, then said data was processed using the SPSS Vs. 24 program; The survey was applied to a population of 46 and the sample of 46 workers from the Administrative area of the municipality of Acobamba, Huancavelica.

The results achieved allow the null hypothesis to be rejected and the alternative hypothesis accepted with a significance level of 0.891, the data found have helped to know the degree of correlation between the variables in question, before it is concluded that there is a relationship between organizational communication and the performance of teamwork of the servers of the administrative area of the municipality of Acobamba, Huancavelica. The conclusion shows that there is a relationship between the variables under study.

Keywords: Organizational Communication, Teamwork and Formal Communication Networks.

ÍNDICE DE CONTENIDO

JURADO EXAMINADOR.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE GRAFICOS	xi
INTRODUCCIÓN	12
I. PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.1. Planteamiento del Problema.....	14
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema General	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio	16
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
II. MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. Antecedentes Nacionales:.....	19
2.1.2. Antecedentes Internacionales:	21
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.3. Definición de términos básicos	60

III.	MÉTODOS Y MATERIALES	63
3.1.	Hipótesis de la investigación:	63
3.1.1.	Hipótesis general	63
3.1.2.	Hipótesis Específicas	63
3.2.	Variables de estudio	63
3.2.1.	Definición conceptual.....	64
3.2.2.	Definición operacional.....	64
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	64
3.4.	Diseño de la investigación	65
3.4.1.	Investigación no experimental.....	65
3.4.2.	Transeccional o transversal.....	65
3.5.	Población y muestra de estudio	66
3.5.1.	Población	66
3.5.2.	Muestra	67
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	67
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	68
3.7.	Métodos de análisis de datos	75
3.8.	Aspectos Éticos	75
IV.	RESULTADO	77
4.1.	Descripción resultados	77
4.2.	Prueba de confiabilidad.....	82
4.3.	Prueba de hipótesis	83
4.3.1.	Prueba de hipótesis general	83
4.3.2.	Prueba de hipótesis específicas.....	84
V.	DISCUSIÓN	87
VI.	CONCLUSIONES	90

VII. RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	95
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	96
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	97
ANEXO 3: INSTRUMENTOS	99
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	101
ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS	106

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Calificación y evaluación de la variable comunicación organizacional .	70
Tabla 2 Calificación y evaluación de la variable trabajo en equipo	71
Tabla 3. Valores de interpretación confiabilidad	72
Tabla 4 confiabilidad del instrumento comunicación organizacional.....	73
Tabla 5 confiabilidad del instrumento de la variable trabajo en equipo	74
Tabla 6 Validez de instrumento.....	74
Tabla 7 resultado de la variable comunicación organizacional	77
Tabla 8: resultado de variable Trabajo en equipo	78
Tabla 9 resultado de la dimensión Redes formales de comunicación.....	79
Tabla 10 resultado de la variable Habilidades personales de comunicación	80
Tabla 11 resultado de la dimensión Juntas eficaces de comunicación	81
Tabla 12 Estadísticas de fiabilidad.....	82
Tabla 13 Estadísticas de fiabilidad.....	82
Tabla 14 nivel de correlacion y significancia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.....	83
Tabla 15 nivel de correlacion y significancia de redes formales de la comunicación y el trabajo en equipo	84
Tabla 16 nivel de correlacion y significancia de habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo	85
Tabla 17 nivel de correlación y significancia de juntas eficaces de comunicación y el trabajo en equipo.....	86

INDICE DE FIGURA

Figura 1 resultado d la variable comunicación organizacional	77
Figura 2 Resultado de la variable Trabajo en equipo.....	78
Figura 3 Resultado de la dimensión Redes formales de comunicación	79
Figura 4 resultado de la dimensión Habilidades personales de comunicación .	80
Figura 5 resultado de la dimensión Juntas eficaces de comunicación.....	81

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo determinar la relación de comunicación Organizacional y el Desempeño del Trabajo en Equipo de los Servidores del Área Administrativa de la Municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021, la cual se viene observando que ante la falta de comunicación para la mejora continua y el aprendizaje de nuevos conocimientos es muy importante que se den para el buen desempeño laboral de los trabajadores y la corrección de errores.

Esta investigación es relevante porque servirá como modelo para analizar y diagnosticar los problemas en la organización laboral del área administrativa de las municipalidades, es pertinente para aplicar nuevos sistemas en la atención, corregir errores constantes que se ven día a día, dar soluciones, retroalimentarnos con nuevas informaciones, dar una calidad de atención al paciente con mayor detalle de manera clara y precisa, trabajando en equipo, ser eficiente y actuar con responsabilidad y confianza.

La comunicación es muy importante en cualquier organización porque influye en el desempeño y desenvolvimiento del ser humano en su trabajo. Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el problema de investigación donde se abarcará el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se abordan el marco teórico en donde se menciona los antecedentes nacionales como internacionales de la investigación, las bases teóricas de las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo y culmina con la definición de los términos básicos.

En el capítulo III se realiza el marco metodológico “métodos y materiales” iniciando por la hipótesis de la investigación, las variables de estudio, tipo y nivel de la investigación, diseño de la investigación, población y muestra de estudio, técnica e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, y por último aspectos éticos.

En el capítulo IV está conformado por los resultados obtenidos, la confiabilidad del instrumento, la correlación de las variables y contrastación de hipótesis.

En el capítulo V tenemos las discusiones que se realizaron a partir de los resultados encontrados.

El capítulo VI este contenido por las conclusiones a las que se llegó luego de analizar los resultados.

Capitulo VII conformado por las recomendaciones que se hace a los administrativos de la municipalidad en base a las conclusiones, también encontraremos las referencias usadas como base de nuestra teoría, y finalmente los anexos.

Anexos las cuales están conformados por la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, instrumento llamado cuestionario, validación de instrumento y la matriz de datos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, a nivel internacional las empresas tanto públicas como privadas vienen desarrollando ciertos procesos de información y comunicación, con el fin de transmitir una buena imagen para captar mejor a su público objetivo.

Cabe destacar que existen diferentes mecanismos que se puede usar o implementar para el logro del objeto; uno de estos es la comunicación organizacional que trata de un conjunto de procesos que ayudarán a las diferentes áreas. Dicha comunicación tiene una cobertura tanto dentro de las empresas como fuera de ellas, ambas con el mismo fin.

Por ello es necesario señalar que el desempeño del trabajo en equipo dependerá mucho de una buena comunicación organizacional, si este es empleado de manera adecuada se logrará grandes resultados.

Según Adler y Marquardt (2017), indican:

Es un proceso mediante el cual las personas de distintos ambientes intercambian mensajes en un contexto específico, por uno o más canales y, con frecuencia, responden a ellos por retroalimentación verbal y no verbal. El ruido material -fisiológico o psicológico- que se puede presentar en el emisor, el receptor o el canal, puede disminuir la eficacia de la comunicación, la cual es un proceso inevitable e irreversible (p.35).

La comunicación organizacional trata de que todas las áreas estén en constante comunicación para realizar las labores a cabalidad, pero esto no significa que toda la información llegue a todos de manera adecuada, puede que en el trayecto se tergiverse el cual provocará interpretaciones erradas y por ende la deficiencia de este.

Por otro lado, en nuestro país observamos que el desempeño del trabajo en equipo dentro de las organizaciones es bajo, pues esto se da por no tener una buena comunicación entre todas las áreas y esto afecta de manera significativa ya que no habrá un buen desempeño en las labores encomendadas o no se logrará tener los objetivos anhelados.

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Es un estilo de realizar cualquier actividad laboral, y asumir un conjunto de valores, de manera espiritual que anima un nuevo modelo de relaciones entre las personas. Es un modelo de participación en el trabajo que se basa en la confianza interpersonal, en la comunicación fluida, en la sinceridad, en el apoyo mutuo, en el respeto por las personas (p.28).

El trabajo en equipo es el esfuerzo u apoyo mutuo de personas que laboran para una organización o en busca de un mismo fin, es importante la coordinación con los demás de manera verás, para lograr un buen trabajo en conjunto debe primar la confianza y lealtad.

En nuestro medio local, nos enfocamos en La Municipalidad de Acobamba, Huancavelica, específicamente en el área Administrativa, en la cual encontramos ciertas deficiencias en cuanto al trabajo en equipo y esto se debe a la mala comunicación organizacional que existe dentro de ella.

Es de vital importancia que se tomen medidas adecuadas para que esta situación cambie, puede ser que en esta área exista el egoísmo entre el personal y esto conlleve a los problemas que se están presentando en dicha área de la municipalidad

Finalmente podemos decir que, a causa de la mala comunicación, la municipalidad no tiene un buen desempeño laboral en conjunto, el cual debe ser mejorado en favor de la institución y la población de Acobamba.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1 ¿Cuál es la relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?

P.E.2 ¿Cuál es la relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?

P.E.3 ¿Cuál es la relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?

1.3. Justificación del estudio

Justificación teórica

Se debe justificar el estudio mediante la exposición de las razones además de los objetivos y preguntas de investigación, teniendo en cuenta por qué y para qué del estudio. Toda investigación se debe realizar con un propósito establecido y esto no es por capricho de una persona ya que dicho propósito debe ser significativo para que se pueda justificar su realización. (Hernández, Fernández y Baptista 2010)

Justificación practica

Un aporte importante para la realización de esta investigación es tener como referencia la comunicación organizacional y el trabajo en equipo para desarrollar y aplicar en la vida laboral u organizacional, además de la comunicación que es un factor que se debería practicar constantemente ya que conforme pasa el tiempo estamos en la obligación de manejar una comunicación afectiva para tener claro los objetivos, el trabajo en equipo también cumple un papel fundamental para la satisfacción de la organización

ya que para cumplir con los objetivos siempre debe existir el trabajo colectivo porque trabajar en equipo si o si va dar resultados muy favorables.

Justificación metodológica

Este estudio nos permitirá alcanzar una relevancia científica metodológica ya que permitirá identificar en el marco de la ciencia el nivel de importancia que tiene la comunicación organizacional y el desempeño del trabajo ende los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica.

Justificación social

El aporte es significativo a nivel social ya que contribuye al entorno dado que la presente investigación pretende demostrar la importancia que existe entre las variables comunicación organizacional y el trabajo en equipo para mejorar el desempeño del personal administrativo en la municipalidad de Acobamba, la cual es replicable en otras municipalidades con entornos similares, causando efectos positivos en la sociedad por mejorar los resultados generales de gestión en las municipalidades.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021

1.4.2. Objetivos específicos

O.E.1 Determinar la relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

O.E.2 Determinar la relación entre comunicación organizacional entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en

equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

O.E.3 Determinar la relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales:

Miranda y Pastor (2015). Realizaron una investigación en la ciudad de Chiclayo, Perú para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, con el tema “*Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad de Lambayeque - 2015*”. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores. Se utilizó el diseño transversal o transeccional y como instrumentos el cuestionario. Con una población de 70 personas. En los resultados se aprecia que existe relación entre el área descendente con las escalas relaciones (0,309) a una significancia bilateral (0,001); Autorrealización (0,338) a una significancia bilateral (0,000) y estabilidad (,338) a una significancia bilateral (0,000) a un nivel de significancia ($p < ,01$), lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables. Se concluyó que si existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendentes, ascendentes y horizontales con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

Carrasco (2018). Realizó una investigación en la ciudad de Lima, Perú para optar el grado de Doctora en Educación, con el tema de “*Motivación laboral y trabajo en equipo en los trabajadores administrativos de la universidad Alas Peruanas, Pueblo Libre - 2018*”. Universidad Cesar Vallejo, Pueblo Libre. Teniendo como objetivo determinar la relación que existe entre dichas variables motivación laboral y trabajo en equipo. Así mismo, en el estudio se logra anotar las investigaciones básicas o fundamentales, en un nivel descriptivo correlacional. Se realizó un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo, propio de los estudios de carácter objetivo. Se recogió una muestra conformada por 72 personas y se utilizó la técnica de la encuesta para la medición de las de las variables y se aplicaron

dos cuestionarios al personal administrativo. Los instrumentos se validaron mediante la confiabilidad con alfa de Cronbach, con un coeficiente de 0,908 para la variable motivación laboral y 0,933 para la variable trabajo en equipo, logrando que los instrumentos sean altamente confiables en la obtención de los datos. Obteniendo como resultados, el estadístico Rho de Spearman la cual arrojó un coeficiente positivo de ,777 a una significancia bilateral de ,001 < 0,05. La cual mostro como conclusión que existe una fuerte relación entre la motivación laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la universidad Alas Peruanas en Pueblo libre – 2018.

Ramos (2016). Realizó una investigación en la ciudad de Lima, Perú para obtener el grado en Gestión Pública, con el tema de “*La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida en los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima 2016*”, Universidad Cesar Vallejo, Lima. Con el objetivo de conocer la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa detectada por los trabajadores del Poder Judicial. Se realizó una investigación básica de nivel organizacional, la cual se aplicó un diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. La población fue constituida por 90 trabajadores. Para la recolección de datos se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario con respuestas tipo Likert. Los resultados arrojaron que el 56.1% de los trabajadores consideraban que la comunicación organizacional era aceptable, el 40.32% que era bueno y el 10.3% restante que era inadecuado. Así mismo se determinó que el 56.8% de estos trabajadores percibieron que la gestión administrativa era buena, el 35.8% que era regular y el 7.4% que era mala con un resultado de 0.716. la cual tuvo como conclusión que existe una buena comunicación organizacional y una buena gestión administrativa en el poder judicial del cono norte de Lima – 2016.

Ríos (2017). Realizó una investigación en Tacna, Perú para la obtención del título profesional de Ingeniero Comercial, con el tema de “*El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de la municipalidad de Alto de la Alianza en el año 2015*”, Universidad Privada de Tacna, Perú.

Tuvo como objetivo general determinar cómo influye el trabajo en equipo en el desempeño laboral en la municipalidad distrital Alto de la Alianza en el año 2015. El tipo de investigación fue de nivel descriptivo y correlacional; y su diseño fue no experimental de corte transversal; la población fue 115 personas y la muestra fue de 88 personas que laboran en la entidad, la cual se les aplicó el instrumento del cuestionario. Se obtuvo como resultados un valor medio de 3,52 y una desviación de 0,565 la cual refleja como conclusión que los trabajadores de la municipalidad consideran que existe un nivel regular de satisfacción de parte de los usuarios por la eficiencia en la labor edil.

Reyes y Ayarza (2017). Realizaron una investigación en la ciudad de Lima, Perú para la obtención del título profesional de Licenciado en Recursos Humanos, con el tema “La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Tuvo como objetivo analizar la influencia entre la comunicación y el clima organizacional, en un grupo de operarios, que pertenecen a una de las plantas embotelladoras de la empresa, del rubro de consumo masivo. Así mismo, busca poder descubrir la relación que existe entre la comunicación formal e informal aplicada por el área de comunicaciones. En esta investigación se determinó, mediante un alcance explicativo, con un diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida los trabajadores operarios de la empresa, cuya muestra fue de 154 colaboradores, pertenecientes al género masculino. Para realizar la investigación, se realizó una encuesta tipo Likert, diseñada en base a la matriz de Operacionalización de variables. Los resultados obtenidos en la presente investigación se reflejan en coeficiente de Pearson de 0.648. la cual tuvo como conclusión que existe una influencia moderadamente fuerte entre la comunicación organizacional en el clima organizacional en los operarios de industrias San Miguel del 2017.

2.1.2. Antecedentes Internacionales:

Polo (2018), Realizo una investigación en Quito, Ecuador, para obtener el Título de Psicóloga organizacional, titulado "*Diagnóstico de comunicación organizacional y propuesta de mejora para el instituto psiquiátrico Sagrado Corazón durante el año 2018*", Universidad Católica de Ecuador.

Objetivo general: Realizar el diagnóstico de comunicación interna en el Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón, para elaborar una propuesta sobre la base de las deficiencias de comunicación encontradas, y así fomentar una comunicación formal dentro de la organización y a futuro fortalecer la comunicación organizacional, durante el año 2018. Metodología: Tipo de investigación: Proyecto – Producto, investigación aplicada, cualitativo, tipo descriptivo, método deductivo, Población: un total de 203 colaboradores, distribuidos estratégicamente en el hospital en 35 cargos, instrumento: la encuesta; Resultados: Se observa que la mayor parte de empleados no sabe acerca de las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. 56 personas (44%) tienen alguna idea y 52 encuestados (41%) saben poco acerca del crecimiento profesional en el Instituto, el 60% de la población está bastante conforme con la comunicación organizacional interna. Este resultado podría considerarse positivo en relación con los otros tres factores ya que solo un 10% está poco conforme. Conclusiones: Este trabajo de investigación inició con una fase diagnóstica para conocer y evaluar la situación actual de la comunicación interna en el IPSC. Este proceso se ejecutó con la aplicación de una encuesta de comunicación interna adaptada a la realidad de la organización, además a breves rasgos se evidencia que la mayor parte de los colaboradores del IPSC, se encuentran satisfechos con el manejo actual de la comunicación interna en el Instituto, aunque alrededor de un 38% no están tan conformes, solamente un poco satisfechos.

Shive, (2016), Realizo una investigación en Quito, Ecuador, para obtener el Título de Psicóloga organizacional, titulado: "*Proyecto de propuesta de comunicación organizacional interna a partir del nuevo sistema de gestión para la ISO 9001 en SIATIGROUP durante el periodo 2016, Matriz Quito*", Universidad Central del Ecuador. Objetivo general: Diseñar una propuesta de comunicación organizacional interna a partir del nuevo sistema

de gestión para la ISO 9001 en SIATIGROUP durante el año 2016, matriz Quito. Metodología: El alcance de la investigación es descriptivo, El diseño es no experimental transeccional descriptivo, La población se encuentra constituida por 187 empleados, Las fuentes primarias que se utilizarán son entrevistas y encuestas. Resultados: Los colaboradores en un 57% se encuentran satisfechos y poco satisfechos con relación a la comunicación interna, por lo que este factor muestra que se requieren ajustes, El 35% de los colaboradores considera que la comunicación más practicada en la organización es horizontal. Se requieren ajustes debido a que el 65% restante perciben una comunicación vertical, El 32% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con que los canales de comunicación actuales son efectivos. Entre los más altos porcentajes, el 15 % sugiere que se haga uso de redes sociales, el 9% que se incluyan carteleras informativas y el 8% que se haga uso de llamadas telefónicas.

Valencia, (2016) Realizo una investigación en la Ciudad de Medellín, Colombia, para obtener el título de Magíster en Comunicación Organizacional, titulada: "*Prototipo de comunicación organizacional para el refuerzo del voluntariado hacia la gestión del conocimiento (caso fundación solidaridad en marcha)*", Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín. Objetivo general: Proponer un modelo de comunicación organizacional para el fortalecimiento del voluntariado en su gestión del conocimiento desde la misión institucional de la Fundación Solidaridad en Marcha. Metodología: tipo de investigación exploratorio, se estructuró un diseño multivariado de totalidad, diagnóstico descriptivo, unidad de estudio (población) La unidad de estudio que hace parte de esta investigación corresponde a la dirección de la Fundación Solidaridad en Marcha junto con los coordinadores intermedios (7 personas – 4 remuneradas) junto al grupo de voluntarios de la Fundación en Medellín con 218, instrumentos: Revisión documental, Entrevistas y Sondeo. Resultados: De las tres estrategias sólo se ha cumplido la de crecimiento en el voluntariado con un crecimiento de 12%-13% sostenido, según los datos que aportaron a la investigación, Sin embargo, los voluntarios ven la importancia de compartir con otros

voluntarios: el 46,5% lo consideran muy importante, el 32,4% lo consideran importante y el 16,2% lo considera normal. Sólo el 4,9% no lo considera importante. Los voluntarios consideran espacios para compartir con otros voluntarios algunos espacios virtuales como el correo electrónico, las redes sociales y WhatsApp. Conclusiones: La Fundación Solidaridad en Marcha es una organización que en su corta existencia está aprendiendo a valorar su misión institucional y que ella debe definir sus necesidades y expectativas frente a los voluntarios desde ese núcleo identitario, para que las exigencias diarias de la relación organizacional se de en términos misionales, La gestión del conocimiento es un proceso que depende característicamente de la comunicación como fenómeno social y como fenómeno organizacional que es susceptible de ser gestionado. Por ello, entre más se inserte en la vida social de una organización, más fácil será que sea exitoso.

Bautista, (2018), elaboro una investigación en la ciudad de México, México, para obtener el título de licenciada en enfermería y obstetricia, titulada: "*Incidencia de síndrome de burnout y su consecuencia en el trabajo en equipo en enfermería*", Universidad nacional autónoma de México. Objetivo general: Describir el Síndrome de Burnout y su relación con el trabajo en equipo de Enfermera-auxiliar de enfermería. Metodología: cuantitativa, no experimental, de tipo transversal descriptiva. Población: el equipo de enfermería. Constituido por licenciados y auxiliares del servicio de Medicina interna, Muestra: El total de enfermeras del servicio de medicina interna del turno matutino son 59, del cual se calcula una muestra de 34 enfermeros y 25 auxiliares. Técnica e instrumentos: el cuestionario de Maslach Burnout Inventory, cédula y cuestionario. Resultados: En la variable Cansancio emocional el resultado mínimo fue de 21 y el máximo de 43, con una media de 31.6; en el caso de Despersonalización, el resultado más alto fue de 15, el mínimo de 5 y una media de 9.92. Por último, en el caso de Realización personal el máximo fue de 41, la mínima de 26 y su media fue de 35.88. Un dato importante es que en el único encuestado del sexo masculino, en todas las dimensiones del síndrome tuvo puntaje alto, en la profesión de enfermería es común que más del 95% del personal sean

mujeres y es probable que el que haya pocos varones sea un factor estresante para los enfermeros. Conclusiones: Después del análisis de los resultados se puede concluir que el servicio de Medicina Interna, a pesar de ser uno de los servicios donde la plantilla es más grande y en teoría se encuentra completa, la mayoría de las enfermeras sufre de estrés laboral continuo, insatisfacción y por consecuencia se ve afectado el compañerismo del equipo, la insatisfacción laboral va de la mano con la falta de realización personal de las entrevistadas.

Chasi, (2016), elaboró una investigación en la ciudad de Quito, Ecuador, para obtener el grado Titulación en Psicóloga Industrial titulada: *Estilos de liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo del Área Administrativa de la Empresa Avícola Vitaloa S.A. Avitala*”, Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue Identificar los estilos de liderazgo de los jefes de área y determinar su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores administrativos de AVITALSA. Metodología: la investigación es de tipo descriptiva - correlacional, Diseño no experimental, enfoque cuantitativo, Métodos utilizados: Estadístico, inductivo y deductivo, técnica utilizada: Cuestionario, población fueron los colaboradores que laboran dentro de los diferentes procesos AVITALSA con una muestra 35. Su Instrumento fue el cuestionario obteniendo como resultados que el área de talento humano, presenta el mayor porcentaje en el factor relaciones humanas con un 37%, seguidos de 33% y 30% en los demás aspectos lo cual denota que el trabajo en equipo es adecuado, sin embargo existe en el factor comunicación el porcentaje más bajo lo cual denota que ameritaría trabajar en ello para equilibrar de mejor forma los factores, La comunicación de acuerdo a los resultados obtenidos muestra ser favorable ya que el 35.3% y el 43.2% se encuentran en los parámetros de satisfacción como respuesta, sin embargo, no hay que descartar un 21.5 % que evidencian que la comunicación no es óptima.

2.2. Bases teóricas de las variables

Variable 01: Comunicación Organizacional

Definiciones

Según Adler y Marquardt (2017), indican:

Es un proceso mediante el cual las personas de distintos ambientes intercambian mensajes en un contexto específico, por uno o más canales y, con frecuencia, responden a ellos por retroalimentación verbal y no verbal. El ruido material -fisiológico o psicológico-que se puede presentar en el emisor, el receptor o el canal, puede disminuir la eficacia de la comunicación, la cual es un proceso inevitable e irreversible (p.35).

La comunicación organizacional se da dentro de las áreas de una empresa o entidad, se da mediante diferente canal es, pero en el proceso de este la información se verá distorsionada por mala interpretación.

Según Castro (2017), informa:

Según la comunicación organizacional es aquella que implantan las instituciones y constituye su cultura o normas. Debido a ella, la comunicación entre los funcionarios de los distintos niveles, los jefes y sus subordinados, y los directivos con el resto de la organización, tiene que ser limpia y constante (p.54).

El propósito de implantar la comunicación organizacional es para que haya mejor entendimiento entre las diferentes áreas de las organizaciones.

Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), manifiestan:

La comunicación consiste en el intercambio de mensajes de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor entienda el mensaje. Esta definición tiene como base el modelo del proceso de comunicación y el cual se enfoca en el emisor, la transmisión y el receptor del

mensaje, asimismo, supone la atención tanto al ruido, que interfiere con la buena comunicación, como a la realimentación que la facilita (p.472).

La comunicación siempre se da por el intercambio de información entre dos o más personas, hay oportunidades en el que el receptor no interpreta bien lo informado y a su vez este otorgará información errada.

Según Robbins y Coulter (2018), informan:

La comunicación es la transferencia y comprensión de significados. Note el énfasis que hacemos en la transferencia de significados: si no se transmite información o ideas, no se lleva a cabo la comunicación. El orador que no es escuchado o el escritor cuyos materiales no son leídos, no ha logrado comunicarse. Sin embargo, lo más importante es que la comunicación implica la comprensión de significados (p.452).

No solo se trata de hablar para comunicar algo también se puede realizar a través de la comunicación visual, este se dará a través de fotografías, Figuras, dibujos, etc. la intención es comprender lo que se quiere transmitir.

Según Chiavenato (2017), manifiesta:

Comunicación es la transmisión de una información a quién la comparte. Para que exista información es importante que el receptor de la comunicación la reciba y la entienda. La información que se envía y no se recibe, no se comunica. Comunicar significa hacer común a una o más personas una información determinada (p.50).

Lo más importante dentro de una comunicación es que el receptor entienda lo que el emisor trata de informarle eso hará que exista una excelente comunicación.

Según Robbins y Costa (2015), indican:

La comunicación es un área de actividad fundamental en la estrategia de la empresa, a través de la comunicación las compañías transmiten con mayor eficacia sus claves estratégicas y fortalecen por tanto su capacidad competitiva, de manera decisiva la comunicación contribuye a la buena imagen de la empresa ante todos sus públicos internos y externos y lo hace buscando notoriedad y posicionamiento (p.45).

Es muy importante que las empresas tengan una adecuada comunicación donde todos los involucrados estén informados sobre las mejoras y estrategias que se deben hacer en beneficio de la organización.

La importancia de la comunicación

Según Adler y Marquardt (2017), indican:

Prácticamente todos nos comunicamos en el trabajo. Independientemente de cuál sea nuestro campo de acción o de cuanto sepamos sobre él, el conocimiento especializado no basta para garantizar el éxito; las habilidades para comunicarnos también son importantes. Algunas informaciones resaltan más la relevancia de la destreza para la comunicación, entre ellas: cooperar en equipo, instruir a otros, asistir a clientes, guiar, negociar, laburar considerando la diversidad cultural; entrevistar; escuchar; encabezar juntas de trabajo; y resolver conflictos. Lo anterior explica porque cerca del 90% de las compañías estadounidenses ofrecen algún tipo de capacitación en habilidades para comunicarse. Los suscriptores de Harvard Business Review calificaron “la capacidad para comunicarse” como el factor más trascendental para hacer más “promovible” a un ejecutivo; esta habilidad, incluso, la consideraron más importante que la ambición, el grado de estudios y la destreza para trabajar arduamente. Las investigaciones realizadas a lo largo de varios decenios han arrojado

claramente que la destreza para comunicarse es un elemento medular para los administradores (p.5).

Es necesario que la comunicación en las empresas sea de manera adecuada en la cual permita tanto al emisor como al receptor entender la información, no solamente entre ellos si no también los terceros consumidores de los servicios o bienes que brinda la empresa.

La comunicación es un proceso

Según Adler y Marquardt (2017), manifiestan:

La comunicación es un proceso, no es correcto hablar de un “acto” de comunicación como si enviar o recibir un mensaje fue un hecho aislado. Por el contrario, todo hecho de comunicación debe ser analizado como parte del contexto de su comunicación, como explicamos antes. Por ejemplo, suponga que su jefe responde a su solicitud de aumento y dice: “¡le iba a pedir que aceptará que le bajara su sueldo!” ¿cómo reaccionaría usted? la respuesta probablemente dependerá de varios factores: ¿su jefe es bromista o serio?, ¿cómo encaja el comentario en el en el historial de su relación, es decir, su jefe ha sido críticos solidarios en el pasado?, ¿cómo encaja el mensaje con los que ha recibido de otras personas?, Todas estas preguntas muestran qué significado de un mensaje depende, en parte, de lo que haya ocurrido antes. Cada uno de estos forma parte de un proceso, no ocurre en forma aislada (p.12).

Para una buena comunicación es necesario saber el contexto en el que nos encontramos y de que estamos tratando, de igual manera con las personas que estamos teniendo dicha comunicación. Esto hará que estemos listos a responder ante cualquier pregunta.

Principios de la comunicación

Según Adler y Marquardt (2017), informan:

Varias características describen la esencia dinámica de la comunicación. La comunicación es inevitable, un axioma fundamental de la comunicación es que uno "no puede dejar de comunicarse" enviamos un rico torrente de mensajes no verbales aun cuando estamos en silencio. La expresión del rostro, la postura, los gestos, la ropa e infinidad de comportamientos más ofrecen pistas sobre nuestras actitudes. La inviabilidad de dejar de comunicarse muestra que enviamos mensajes hasta en nuestra ausencia. No presentarse a un acto o abandonar un lugar y significativo para otras personas. Como no podemos dejar de comunicarnos, es esencial que pensemos en los mensajes no intencionales que enviamos. La comunicación se manifiesta en dos niveles, cada vez que dos o más personas se comunican, intercambian dos tipos de mensajes. Los más evidentes son los mensajes con contenido (información del tema sujeto a discusión) pero en un ámbito menos evidente, los comunicadores también intercambio mensajes de relaciones (señales que indican lo que una parte siente hacia la otra) (p.11).

Existen diversas maneras de comunicarse y es muy importante saber recepcionarlas para luego darlas a conocer, en un mundo civilizado como el nuestro es inevitable no comunicarnos con alguien y si no lo hacemos de forma verbal será a través de los sentidos, visión, etc.; porque hasta nuestra ausencia comunica algo.

Redes formales de comunicación

Según Adler y Marquardt (2017), comunican:

Las redes formales de comunicación son sistemas diseñados por la gerencia que dictan quién debe hablar con quién para realizar una tarea. En una organización pequeña las redes son tan sencillas que prácticamente no se notaran; en una organización más grande se toman más intrincadas. La forma más común de describir las redes formales de comunicación es un organigrama, estos son algo más que

un juguete de los burócratas: proporcionan líneas y claras de quién es responsable de una tarea dada, y qué y que empleado se encargarán de vigilar el desempeño de otros. Los organigramas muestran que la comunicación fluye en distintas direcciones: hacia arriba, hacia abajo y horizontalmente. Además de los nexos formales, toda organización tiene redes informales de comunicación, es decir, patrones de interacción basados en amistades, proximidad e intereses compartidos, de tipo personal o profesional. Las relaciones informales en las organizaciones se dan de una manera que no tiene mucho que ver con las formalidades establecidas en los organigramas. Más allá de cualquier especie de conexión empresarial, la gente se conecta entre sí por medio de redes individuales informales, amigos, vecinos, miembros de la familia y de toda clase (p.19).

Dado el concepto del autor podemos deducir que las redes formales de comunicación definen los medios por los que la información fluyen, estas permitirán combinar diferentes direcciones que pretende abordar la información.

Esquema de comunicación organizacional

Según Favero (2015), indica:

Cuando se realiza un esquema se busca observar el proceso para ayudar a la comprensión, esta práctica está limitada la cual reduce conceptualmente a donde se desea acercarse, al realizar un ejercicio de formar en grupo un esquema de comunicación nos permite analizar y estructurar las distintas variables que entran en juego (p.15).

El propósito de un esquema es darle sentido a la comunicación es decir que la interpretación de la información llegue al receptor con la misma intención con la que fue formulada.

Cuidados necesarios en la comunicación organizacional

Según Favero (2015), manifiesta que:

Debemos tener en cuenta al momento de intervenir en un proceso de comunicación aquellos factores que interfieren, distorsionan o decididamente la impiden. Este factor es llamado ruido a cualquier interferencia o distorsión que pueda producirse en la comunicación lo que son catalogados externos o internos del mensaje (p.21).

Para que la comunicación o la información que se pretenda hacer llegar a un tercero no tenga falencias se debe tener en cuenta de no salir del tema que se está tratando, tener cuidado con las palabras que se está usando esto ayudará a la mejor fluidez y entendimiento.

La comunicación visual

Según De Castro (2017), manifiesta:

La primera comunicación que establecemos es acerca de nosotros mismos, como somos físicamente, como nos vestimos, que postura adoptar, la manera como caminamos, el movimiento de nuestros brazos; así que debemos empezar a visualizar conscientemente todo esto. La comunicación visual transmite todo tipo de información a nuestro alrededor; es otro lenguaje adicional que debemos aprender a manejar, puesto que avisa a nuestro interlocutor: estado de ánimo, actitud, confianza, gustos, seguridad, manejo del tema, etc. Por otra parte, el mundo globalizado nos lleva a mantener contacto profesional con personas de otras culturas, tradiciones y costumbres (p.18).

Trata de la comunicación en la que no es necesario decir palabra alguna para poder entregar cierta información ya que en este tipo de comunicación se puede hacer uso de los diferentes canales que existen.

La formalidad en la comunicación organizacional

Según Castro (2017), manifiesta:

La decide la propia empresa: es elaborada en función del tipo de organización y de sus metas. Es observada y sujeta a reglas. Entre los medios más utilizados en el ámbito de las empresas está el memorándum-correspondencia escrita- entre departamentos; las reuniones con agendas escrita y entregada previamente, el correo electrónico a través de computadoras en intranet entre otras. La considerada comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la relevancia o intencionalidad de la misma, y se ha clasificado en: Comunicación descendente: de la dirección o gerencia hacia el personal. Generalmente la constituye comunicaciones constitucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc. pero en muchas ocasiones son inapropiadas, hasta el punto de que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los trabajadores “los de arriba no tienen ni idea de lo que se sucede aquí abajo. Comunicación ascendente, del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa, esta es fundamental porque 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, está el buzón de sugerencia (p. 24).

Las organizaciones son las que decidirán y establecerán las vías de comunicación teniendo en cuenta los niveles que hay dentro de la empresa y se regirán a sus protocolos establecidos.

La comunicación como función estratégica en los años 90

Según Timoteo (2013), manifiesta:

A medida que avanzaban los años ochenta y primeros noventa, la comunicación se estableció como un instrumento normalizado de gestión en las organizaciones y desde, ese papel instrumental, fue estableciendo su valor y peso como componente del corazón de las

mismas (core business) y como arena ineludible, inevitable (los media) en todo tipo de relaciones con la sociedad y el mercado. Su fuerza económica rompió los modelos de la comunicación como elemento de valor añadido y longitud en el centro mismo de las decisiones estratégicas y de organización de los presupuestos anuales y de los balances (p.35).

La comunicación desde los años atrás hasta la actualidad lo que persiguen es un solo propósito crear estrategias que conlleven a las empresas a un desarrollo exitoso.

Propósito de la comunicación

Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), indica:

El objetivo de la comunicación en una organización es tener a la mano información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, contribuir en la acción para obtener el confort de la empresa. La comunicación es relevante para el buen funcionamiento interno de las empresas porque integra las funciones gerenciales; es necesaria sobre todo para: Implantar y esparcir las metas de una empresa; desplegar planes para su logro; organizar los recursos humanos, y de otro tipo, de la manera más eficaz, eficiente y, por tanto efectiva; seleccionar, desarrollar y evaluar a los miembros de la organización; liderar, dirigir, motivar y crear un clima en el que las personas quieran contribuir; controlar el desempeño. No solo que la comunicación facilita las funciones gerenciales, sino a que además relaciona a una empresa con su ambiente externo. Es a través del intercambio de información que los gerentes toman conciencia de las necesidades de los clientes, la disponibilidad de los proveedores, los derechos de los accionistas, los reglamentos de los gobiernos y las de la comunidad (p.472).

El gran propósito de la comunicación es que dentro de cualquier organización se tenga información de primera y adecuada para poder tomar decisiones en los momentos determinados.

Proceso de comunicación

Según Weihrich, Cannice y Koontz (2017), manifiestan:

El proceso de comunicación incluye al emisor, la transmisión de un mensaje a través de un canal elegido y al receptor. La comunicación empieza con el emisor, quien tiene un pensamiento o una idea que luego se codifica de manera que el emisor y el receptor puedan comprender, si bien es usual pensar en la codificación de un mensaje en lenguaje hablado, hay muchas formas de codificación, como traducir el pensamiento en un lenguaje de programación. La información se transmite luego por un canal que enlaza al emisor con el receptor. El mensaje puede ser oral o escrito, y su transmisión puede lograrse a través de un memorando, una computadora, el teléfono, un telegrama, correo electrónico, u otros medios digitales. El receptor debe estar dispuesto a la recepción del mensaje para, así, decodificarlos en pensamiento: por ejemplo, una persona que piensa en un emocionante partido de fútbol quizá no preste la atención suficiente a lo que se dice en un reporte de inventario lo que aumenta la probabilidad de una interrupción en la comunicación o en la correcta recepción del mensaje (p.474).

Es de vital importancia los procesos de la comunicación ya que ellos nos permitirán realizar un eficaz intercambio de información entre los sujetos que intervienen en este acto, de modo que no haya distorsión y la información sea entregada de manera que exista una buena interpretación.

Funciones de la comunicación

Según Robbins y Coulter (2018), informan:

La comunicación sirve para controlar el comportamiento de los empleados de varias maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que los empleados deben

respetar. por ejemplo, la comunicación se utiliza como control cuando se pide a los empleados que transmitan a su gerente inmediato cualquier queja relacionada con el trabajo, que cumplan con la descripción de su puesto o que obedezcan las políticas de la compañía. La comunicación informal también controla el comportamiento. Cuando un grupo de trabajo molesta a uno de sus miembros por trabajar con demasiado ahínco e ignorar las normas del equipo en este sentido, están ejerciendo un control informal sobre su comportamiento. Por otro lado, la comunicación sirve para motivar al indicar claramente a los empleados lo que deben hacer, que tan bien están llevando a cabo a su labor y que podrían hacer para mejorar su desempeño. Conforme los empleados establecen metas específicas, trabajan para cumplirlas y reciben retroalimentación sobre su progreso, se requiere de la comunicación (p.452).

Comunicación ética

Según Robbins y Coulter (2018), informa:

En la actualidad, es particularmente importante que los esfuerzos de comunicación de una compañía sean éticos. La comunicación ética es la que “incluye a toda la información relevante, es verdadera en todos sentidos y no encubre engaño alguno”. Por otro lado, la comunicación que carece de ética suele distorsionar la verdad o manipular al público. ¿Cuáles son algunas de las formas en que las compañías ejercen una comunicación no ética? Una de ellas consiste en omitir información esencial. Por ejemplo, no informar a los empleados de una fusión inminente provocara que algunos de ellos pierdan su trabajo es una falta de ética. También lo es el plagio, que consiste en “presentar como propio el discurso o cualquier otro producto creativo desarrollado por alguien más”. Entonces, ¿qué pueden hacer los gerentes para para fomentarla comunicación ética? Una forma de lograrlo consiste en establecer lineamientos claros para

una conducta ética, incluyendo una comunicación ética en los negocios. En una encuesta global realizada por la International Association of Business Communicators, 70% de los profesionales de la comunicación que fueron consultados afirmaron que sus compañías definen con claridad lo que consideran un comportamiento ético y uno sin ética (p.471).

Este tipo de comunicación nos muestra los valores humanos, caritativo, amable, y colaborativo en sus mensajes, trata de mostrar la información verídica y no cambiada con terceras intenciones.

Comunicación humana

Según Chiavenato (2017), indica:

El concepto de comunicación está sujeto a complicaciones adicionales cuando se trata de la comunicación humana. Esto se debe a que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, sus percepciones, sus valores y sus motivaciones, que constituyen un patrón personal de referencia, con el cual interpreta las cosas de forma muy singular. Ese patrón personal de referencia actúa como filtro codificador que condiciona, acepta y procesa toda información, y que selecciona y rechaza toda la que no se ajuste (disonante) a ese sistema, o que lo amenace. Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como mecanismo de defensa, al bloquear información no deseada o irrelevante. Ese mecanismo de defensa puede perjudicar tanto al envío como la recepción de información, y hasta anular la realimentación. Son los lentes a través de los cuales vemos el mundo exterior y lo interpretamos a nuestro modo. De esta manera, existe una fuerte relación entre cognición, percepción y motivación. Lo que dos personas se comunican entre sí está determinado por la percepción de cada una. Dentro de un determinado contexto situacional la idea comunicada está íntimamente relacionada

con las percepciones y motivaciones tanto de la fuente cómo del destinatario (p.52).

La comunicación humana es propia de los hombres y muy fundamental ya que mediante ella podremos comunicar cierta información encomendada, nuestro sentir, nuestra percepción de las cosas, etc.

Percepción

Según Chiavenato (2017), informa:

Cada persona tiene su propio sistema conceptual, es decir su patrón su referencia que actúa como filtro codificador, lo que condiciona la situación y el procesamiento de cualquier información. Este filtro selecciona rechaza toda información que no se ajuste a este sistema o que lo amenace. Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como defensa al bloquea informaciones no deseadas o irrelevantes. De esta manera, cada persona desarrolla su propio conjunto de conceptos para interpretar el ambiente externo e interno y para organizar sus múltiples experiencias de la vida cotidiana. Los patrones personales de referencia son importantes para entender el proceso de la comunicación humana. Existe una relación entre cognición, percepción, motivación y comunicación. Lo que comunica entre dos personas está determinada por la percepción de sí mismas y de las personas en la situación dada, gracias a sus diferentes sistemas cognitivos y a su motivación en ese momento. La idea o el mensaje comunicado guarda una relación estrecha con la percepción es y motivaciones tanto el emisor como el destinatario, dentro de contexto ambiental en que se encuentren. De aquí surge la percepción social; esta no siempre es racional y consciente. En la percepción social existen tres elementos: sujeto perceptor, sujeto percibido y situación (p.52).

Cada persona tenemos nuestras propias impresiones de ver o percibir algo mediante nuestros sentidos, así mismo podemos decir que la

percepción también refiere el modo de comprender una idea interpuesta por otra persona.

Dimensión 01: Redes formales

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Estas redes están diseñadas por la cabeza de la organización la cual consiste en hablar con alguien para asignarle una tarea. En una pequeña organización las redes son muy sencillas porque prácticamente no se notan, todo lo contrario sucede en una organización más grande porque el mensaje tiene que pasar por una estructura jerárquica y con un documento que respalde, pasa por un control de burocracia la cual proporciona líneas claras de quien es responsable de una tarea dada y que empleados está a cargo de vigilar el desempeño de otros mediante el organigrama que muestra la fluidez en distintas direcciones a los que se dirige (p. 14).

Las redes formales en la empresa serán establecidas por las autoridades de la empresa esto con el fin de que todas las áreas involucradas mantengan información real de ciertos acontecimientos o estrategias para mejorar el desempeño de la organización.

Indicadores

Comunicación Descendente

Según Adler y Marquart (2017), indican:

Sigue una línea jerárquica que va desde la dirección hacia los demás miembros de la organización, la cual sigue una línea jerárquica y es considerada como la forma natural y espontánea de transmitir la información en la empresa. Los documentos

característicos son los reportes, informes, sugerencias, quejas, entrevistas, encuestas. Es más fácil que un empleado reciba información del jefe por que tiende a ser más interesante, Cumplen las funciones de enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía; proporcionar a los miembros de la empresa información relacionada con el trabajo realizado (p.15).

La comunicación descendente es la que se emite una información de parte de las autoridades o representantes de la empresa y finalmente deberá llegar a los colaboradores de la empresa procurando siempre que esta sea transparente y real.

Comunicación Ascendente

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Va acompañada de muchas dificultades que hacen que la estructura sea imperante y complicada cuando las comunicaciones se hacen más generalizado. En cada nuevo escalón de ascenso se encuentra compitiendo con otros mensajes lo que intentan escalar progresivamente, permite determinar la efectividad de su comunicación; aliviar las tensiones al permitir a los empleados de nivel inferior en la empresa compartir información relevante con sus superiores y el compromiso total (p.16).

A diferencia de la descendente la comunicación ascendente se refiere a la información que emiten los colaboradores de la empresa hacia la cabeza esto tendrá muchas dificultades para llegar con la idea real que se pretende dar a conocer.

Comunicación Horizontal

Según Adler y Marquart (2017), manifiestan:

Se da entre las personas consideradas iguales en la jerarquía de

la organización. Puede darse en distintos niveles. Sus funciones son la facilitar la coordinación de tareas, para entablar relaciones interpersonales efectivas a través del desarrollo de acuerdos implícitos y proporcionar un medio para compartir información relevante de la empresa entre compañeros. Sus formas típicas son las juntas, comités, mesas redondas y asambleas (p.18).

Este tipo de comunicación se da entre los gerentes, administrativos o empleados, es decir será una comunicación entre las personas del mismo nivel jerárquico.

Dimensión 02: Habilidades personales de comunicación

Según Adler y Marquart (2017), manifiestan:

Lograr una excelente calidad comunicativa es muy importante tener en cuenta tres elementos que tiene relación con el mensaje en el momento que hablamos que son visuales, vocales y verbales con la finalidad de causar un mayor impacto en la comunicación, a eso nos referimos con las habilidades que es tener la capacidad de enviar, recibir elaborar y emitir información, ideas y actitudes de primera calidad dirigidas hacia los objetivos personales y organizacionales para que las personas lleven a cabo una adecuada actividad, la cual también se relaciona con el buen desempeño laboral de las personas (p.76).

Las habilidades que tiene cada persona en la comunicación es saber escuchar, interpretar y comunicar para ello se necesita de ciertos componentes como la empatía, el tipo de lenguaje que se utiliza y sobre todo el respeto hacia el otro.

Indicadores

Mensajes verbales

Según Adler y Marquart (2017), indicaron:

Mediante las palabras se van a transmitir casi todas las ideas a otras personas, a veces nos olvidamos de eso que es eso porque muchas veces las ideas no son las mismas. A veces los mensajes que llevan son incompletos o su significado es diferente a lo que se pretendía transmitir. En algunos casos los malentendidos significan que las palabras no han sido interpretadas como esperamos. Algunos problemas del idioma van más allá de los simples malentendidos lo que significa que cada palabra se pueda entender perfectamente al ser interpretado de forma entera distinta (p.76).

Para que exista una buena comprensión se debe tener en cuenta la manera en la que se transmite el mensaje, se debe usar un lenguaje adecuado y de fácil entendimiento.

Comunicación no verbal.

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Las palabras no son la única manera de poder comunicarnos, la conducta no verbal envían mensajes que superan las palabras es decir los movimientos y las expresiones faciales pueden transmitir un significado, ya que el impacto que deja la comunicación no verbal es muy fuerte porque contradice al mensaje verbal ya que las palabras van a tener menos peso que las pistas no verbales, definir a la comunicación no verbal se entiende que son los mensajes que se expresan por medios extralingüísticos (p.91).

Tal como dice el autor la información o comunicación no siempre tiene que ser entregada verbalmente, también se puede hacer uso de diversos medios.

Barrera para escuchar

Según Adler y Marquart (2017), indicaron:

Este fenómeno se da en cierta parte de las organizaciones ya que generalmente también se puede escuchar muy mal, el problema de no escuchar se ha vuelto muy generalizado, ningún comunicador piensa que carece de esta habilidad ya que en ocasiones los problemas físicos nos impiden escuchar debidamente pero por fortuna podemos superar casi todas estas limitaciones fisiológicas, algunas personas no pueden escuchar bien porque tiene problemas auditivos, cuando el caso es detectado se puede iniciar un tratamiento pero si una sordera no se detecta puede provocar que los empleados se sientan ignorados por los jefes (p.110).

Dimensión 03: Juntas eficaces de comunicación

Según Adler y Marquart (2017), comentan:

En las juntas eficaces unas de las claves del éxito en cualquier organización es saber gestionar bien el tiempo, ayuda administrar de manera eficiente poniendo sobre la mesa los objetivos precisos, esos objetivos se refiere a la eficiencia, ajustarse a las necesidades y tener en cuenta todos los elementos necesarios para considerar cuando se prepara una reunión también es dirigir correctamente una reunión y establecer un plan de acción donde se defina las responsabilidades, actividades y las acciones de los miembros que la conforman (p.283).

Al realizar las reuniones para comunicar algo se debe entender que para que sea eficiente tiene que ser objetivo, no alargar la reunión y otras cosas que estén fuera de contexto, así mismo dirigir bien la reunión.

Indicadores

Juntas para compartir información

Según Adler y Marquart (2017), comentan:

En todas las organizaciones los trabajadores se reúnen para intercambiar información la cual es muy importante para poner en conocimiento sobre las situaciones y tendencias nuevas, así como las tareas de la semana la cual servirá de guía para la ejecución, las juntas tienen una importancia única donde los miembros pueden manifestar sus dudas e inconvenientes tal es así que las organizaciones cada primer día de la semana comienzan realizando una reunión para coordinar y delegar funciones o tareas (p.285).

En estas juntas organizadas por los altos mandos se debe enfatizar lo que realmente se quiere informar, así mismo intercambiar ideas y escuchar opiniones acerca de lo informado.

Reuniones

Según Adler y Marquart (2017), manifiestan:

Son consideradas como una herramienta para elaborar planes, diseñar estrategias, evaluar los desempeños y fomentar el compromiso de los empleados, pero en algunas ocasiones pueden resultar muy aburridas la cual los miembros no le toman importancia ni la seriedad que merecen, es por eso que las reuniones sirven para tomar decisiones de las actividades y son considerados como las juntas de mayor reto porque debe ser realizarse de manera eficaz (p.285).

Las reuniones o juntas son muy importantes y se deben organizar de manera oportuna y en momento indicado ya que en ella se elaborarán planes, decisiones en favor de la empresa.

Actividades rituales

Según Adler y Marquart (2017), indican:

Son consideradas como las reuniones de confraternidad en este caso

sirve para entablar un vínculo de amistad y un buen clima laboral por parte de los jefes y el personal, estas actividades pueden darse de manera espontánea y natural ya que son realizadas fuera de las organizaciones mayormente, en estos tipos de actividades que se realizan siempre va acompañado de una bebida para hacer más interesante la reunión, las actividades rituales son acciones que forman parte de la tradición de la organización la cual pretende dar múltiples objetivos e intercambiar las ideas útiles que tal vez pueden ser de gran importancia para oficina (p.287).

Estas reuniones a diferencia de las de trabajo se tratará más bien de entablar vínculos de amistad con los representantes, directivos, empleados y administrativos con el fin de generar un buen ambiente laboral.

Variable 02: Trabajo en Equipo

Definiciones

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Es un estilo de realizar cualquier actividad laboral, y asumir un conjunto de valores, de manera espiritual que anima un nuevo modelo de relaciones entre las personas. Es un modelo de participación en el trabajo que se basa en la confianza interpersonal, en la comunicación fluida, en la sinceridad, en el apoyo mutuo, en el respeto por las personas (p.28).

De acuerdo con el autor este tipo de trabajo se realiza entre dos o más personas de manera conjunta persiguiendo un mismo objetivo siempre con respeto y tolerancia.

Según Maldonado (2017), menciona:

Existen equipos eficaces o de alto rendimiento que tienen en cuenta los siguientes temas: los mejores equipos de trabajo tienden a ser pequeños, la cual sus miembros cuentan con tres tipos de habilidades

para la solución de problemas, experiencia técnica, y de toma de decisiones. También se necesita que los miembros sepan escuchar y sean capaces de ofrecer retroalimentación (p. 188).

Para que haya un buen desempeño laboral en equipo es importante tomar en cuenta lo que indica el autor y así saber identificar a aquellos que poseen dichas cualidades.

Según Whetten, Cameron (2017), mencionan que “el trabajo en equipo consiste en una serie de estrategias, metodologías y procedimientos que utilizan grupos de personas para lograr alcanzar metas y propuestas” (p.45). Trabajar en equipo significa respetar a los demás y aplicar ciertos parámetros que ayuden a conseguirlo.

Según López (2015), comenta que:

Para conseguir que un grupo trabaje como un equipo, juntar a los miembros adecuados, coordinar metas claras, sostener niveles de compromiso y de responsabilidad o solventar conflictos, no es un trabajo fácil, pero tampoco imposible (p.10).

Para lograr un trabajo en equipo eficaz lo más ideal es contar con las personas adecuadas y así evitar malos entendidos.

Según Chiavenato (2017) indico:

El trabajo en equipo debe establecer la fase crítica para generar, difundir, organizar, propagar y aplicar de forma eficaz el talento. Los líderes de líderes deben estimular, informar, motivar y orientar a las personas para que esto suceda y se pueda llevar a cabo un buen trabajo en equipo con la organización. (P 481)

El trabajo en equipo consiste en dirigir, orientar, ayudar y compartir, lo más primordial es la comunicación y el respeto.

Corral (2016) indicó:

Que el trabajo en equipo y el esfuerzo de colaboración es apelado como uno de los factores críticos para obtener los objetivos de niveles superiores puede definirse a niveles estrechamente distintos, empezando por una pareja, un pequeño equipo dentro de la misma unidad o departamento, traspasando por una división o unidad organizativa superior tal como una línea de negocio (P. 47)

De acuerdo con lo indicado por el autor el trabajo en equipo trata de la cooperación mutua entre trabajadores de una misma área, con el fin de alcanzar los objetivos de una organización.

Cimientos del Trabajo en Equipo como filosofía en el trabajo

Según Jiménez y Vallejo (2015.) estos radican:

En un conglomerado de determinados valores y actitudes que si no somos capaces de entender y aceptar el trabajo en equipo, será realmente difícil que podamos desarrollar esta competencia. Como se sabe, la cooperación, como base del trabajo en equipo, es fruto del hecho de compartir valores (p.19).

El cimiento estará conformado por valores que determinaran el actuar de los involucrados en un equipo, en el cual deberá primar el respeto y el compañerismo.

Modelo de participación en el Trabajo

Según Jiménez y Vallejo (2015.), indican que:

Se sustenta en la confianza interpersonal, en el mensaje fluido, en la sinceridad, en el apoyo mutuo, en el respeto por los demás. Todo esto:

- Complace la interdependencia activa, consciente y responsable de sus integrantes (al compartir y asumir la misión del equipo, al

asumir la razón de existir, al planificar las tareas para el logro, esto permite un aprendizaje permanente).

- Privilegia la participación y cooperación entre sus miembros frente al individualismo y la competición de otros modelos de empresas.
- Honra la negociación frente a la imposición autoritaria, las relaciones cálidas entre sus integrantes, la imaginación frente a las rutinas, la organización como el lugar estímulo en el que se crean cosas y no como el lugar al que lastimosamente se va (p.20).

El modelo de la participación en el trabajo indica que la confianza, el respeto y demás valores determinaran el buen desempeño en el trabajo.

Hablamos de trabajo en equipo

Según Jiménez y Vallejo (2015), cuando:

- Un grupo de individuos trabajan de manera organizada en la ejecución de un trabajo.
- Cada integrante está abocado a un área determinada que daña esa tarea
- Cada integrante del equipo es responsable de un quehacer y sólo si todos los integrantes cumplen su función será posible sacar el encargo adelante.
- El trabajo en equipo no es simplemente la adición de aportaciones individuales (p.26).

El trabajar en equipo implica hacer labores o tareas de manera conjunta en el que cada cual deberá de tener sus roles y funciones para cumplir con la tarea encomendada.

Características del equipo de trabajo

Según Jiménez y Vallejo (2015.), se caracterizan por:

- La unión con un fin común y aceptado por todos sus integrantes.
- Coordinación positiva en sus acciones.
- La especialización individual y la especialización son elementos clave para ejecutar la tarea y elevar la productividad del equipo.
- Existencia de una conexión entre los integrantes del equipo, el cual estimula la integración y logro de los objetivos.
- Su característica es una clara definición de funciones (aunque sean polifuncionales e interdisciplinarios) y con un líder.
- Alientan el rol del liderazgo: fomenta el desarrollo del líder.
- Sistemas efectivos de comunicación y constituyen la base principal que sustenta el equipo.
- Las jerarquías se disuelven: la asignación de roles en el equipo, dependen de sus conocimientos.
- Sensibilidad a las oportunidades de desarrollo.
- Incrementan estrategias, tácticas y técnicas concretamente para realizar los trabajos y lograr resultados (p. 34).

Existen ciertas características tal como lo indica el autor en el que se entiende que la manera de lograr tener un buen trabajo en equipo es la unión de todos por un mismo fin.

Objetivos del trabajo en equipo

Según Trespalcios (2017), indica:

Sentar las bases para la definición de equipos de trabajo, conocer cuáles son los elementos a partir de los que podemos definirlo; contar con una definición clara y operativa de equipo de trabajo, de modo que podamos poner en práctica esta forma de trabajo; analizar para comprender porque se privilegia actualmente el trabajo en equipo en las empresas de todos los sectores; distinguir el trabajo en equipo de otras posibles formas de

trabajo grupal y por último diferenciar entre diversas formas de trabajo en equipo (p.13).

Entendemos que el objetivo del trabajo en equipo es poner las habilidades individuales para cumplir con una tarea en conjunto de manera que este hecho haga que dichos trabajos sean de forma más rápida.

Características de un equipo de trabajo

Según Trespalacios (2017), indica:

Además de los elementos anteriores, un equipo tiene estas características: interacción frecuente interdependencia, sinergia, aspectos motivacionales y conciencia de equipo. La interacción frecuente es un equipo de no solo hay contacto físico, también psicológico, y no solo transitorio. La conciencia de equipo se percibe como tal, tiene como objetivo incorporar ese espíritu o cultura de equipo al día a día de su actividad; y la sinergia se refiere a que, por ejemplo, no se pegan las capacidades de los miembros del equipo, sino que de su interacción surge algo diferente (p.16).

Los mejores equipos de trabajo son aquellos que se organizan adecuadamente en el que saben relacionarse con los demás y para lograr un efectivo desarrollo de actividades.

Ventajas del Trabajo en Grupo y el Trabajo en Equipo

Según Drubin (2016) indicó:

La toma conjunta de decisiones además puede ser de gran ventaja para obtener aprobación y alcanzar que la gente se comprometa. El contexto es que la gente que participa en la decisión está más dispuesta a ponerla en habilidad porque de alguna manera la considera suya. Los integrantes de un equipo evalúan con reiteración lo que piensan y hacen los demás miembros, y es factible lo que el

equipo sea capaz de impedir errores garrafales. Los anuncios propuestos mostraban fotografías de personas mayores participando en juegos de mesa, visitando la farmacia y tomando una siesta en una hamaca. (p. 65)

El trabajar en equipo implica que las tareas encomendadas se cumplan en un tiempo menor a la que se haría de manera individual, además de ello con la capacidad y habilidades de varios individuos se lograran con más eficacia los objetivos.

Retroalimentación sobre las acciones:

Según Drubin (2016) señaló:

Que, para adquirir una excelente retroalimentación de corto plazo, Sean puede consultar con el líder del equipo para ver si ha observado algún cambio en su nivel de tolerancia. El líder además puede reunir indagación que escuche de los demás en la oficina. Asimismo, se beneficiará de retroalimentación durante un periodo extenso, tal vez uno o dos años. Querrá ver si su imagen ha cambiado, de una persona intolerante que fastidia a la gente a una tolerante que se relaciona en forma amable con los demás. (p. 6)

La retroalimentación trata de un proceso en el cual los efectos de las acciones de un sujeto serán recibidos por el mismo de modo que esto le permita que éste mejore o cambie dichas acciones en otras oportunidades.

Aprender a trabajar en equipo

Según López (2015) comenta que:

En este apartado va a considerar los elementos esenciales para la creación y el desarrollo del equipo. Son básicos, pero ser conscientes de ellos nos permitirá identificar los grupos que trabajan realmente como equipos. Posiblemente, para aprender a trabajar en equipo

tengamos, primero o quizá al mismo tiempo, que “desaprender” ciertas actitudes y conductas que no aportan nada a la eficiencia del equipo. Por otra parte, también la consolidación del trabajo en equipo requiere del aprendizaje y adaptación a esta cultura por parte de la organización (p.6).

Para lograr que el trabajo en equipo se eficiente se debe aprender a escuchar, aprender, confiar y respetar así mismo brindar conocimiento y habilidades propias para cumplir con el objetivo.

Las Claves del éxito en el trabajo en equipo

Según López (2015) comenta que son:

- Para pasar del “yo” al “nosotros” debemos tener una meta común.
- Esa meta tiene que estar claramente definida y todos debemos comprenderla para poder asumir nuestro compromiso y responsabilidad (tanto individual como colectiva) para alcanzarla.
- Para conseguir la meta es necesaria que todos participen e interactúen, usando las capacidades personales que tienen.
- La interdependencia de los integrantes para conseguir la meta requiere de unos dispositivos de información que se obtienen de nuestras habilidades comunicativas, la cual es fundamental para el desarrollo del trabajo en equipo.
- El acercarse a la meta y objetivos nos sirve de factor motivador, de motor que determina nuestro entusiasmo y compromiso hacia el trabajo en equipo (p.7).

Luego de leer lo mencionado por el autor puedo tomar que la confianza es una de las principales claves del éxito del trabajo en equipo, es por ello que creo que un buen líder debe impulsar un ambiente de confianza donde todos los involucrados se atrevan a dar a conocer sus conocimientos y habilidades.

Objetivos del Trabajo en equipo

Según Whetten, Cameron y Colectivo (2017), estos son:

- Motivadores, atractivos, que impliquen un desafío
- Exigentes pero alcanzables
- Medios necesarios
- Establecer un cronograma
- Fijar metas intermedias
- Indicadores de desempeño (p.6)

Posibles problemas en la Empresa

Según Whetten, Cameron y Colectivo (2017), estos son:

- La empresa puede estar organizada en niveles jerárquicos, con estructuras muy definidas y los equipos de trabajo rompen con estas estructuras jerárquicas. En el equipo participan miembros de áreas diversas que reportan por tanto a jefes diferentes pero que dentro del equipo se ponen bajo el mando de un mismo coordinador.
- Es frecuente también que los miembros del equipo tengan que compaginar su presencia en el mismo con su trabajo habitual, lo que puede originar problemas de coordinación.
- El líder del equipo procede de un área determinada de la empresa lo que puede generar celos departamentales y que se pone al frente de personas de otras unidades (p.8).

Los problemas que pudieran existir en una organización se deben a que no se trabaja de manera coordinada, el jefe por ser superior trata mal a sus empleados, etc. Son diversos factores, pero para evitar ello se debe saber identificar y seleccionar a los trabajadores que cumplan con el perfil que requiera la empresa.

Ventajas del Trabajo en equipo

Según la Universidad de León (2014), menciona que:

La actividad del grupo produce un resultado que excede a la contribución de cualquier miembro tomado individualmente y a la suma de todos ellos. Este hecho se conoce como SINERGÍA, un término muy utilizado en medicina. Por eso se dice que en un equipo de trabajo dos más dos no son cuatro, sino que puede ser cinco, nueve o quince (p. 5).

Las ventajas que posee trabajar en conjunto es lograr con mayor rapidez y de manera eficiente los objetivos de las organizaciones.

Problemas en los equipos de trabajo

Según la Universidad de León (2015), menciona que:

Trabajar en equipo no está exento de dificultades. Al intentar clasificar los problemas se observa que hay tres grandes clases:

- Problemas con la gente, generados por aspectos tales como una mala relación entre los miembros del equipo, un liderazgo deficiente o falta de cooperación.
- Problemas de estructura, resultado de la falta de habilidades, dirección, roles u objetivos bien definidos.
- Problemas de apoyo, que pueden ir desde la falta de formación y de herramientas básicas para los equipos (p.6).

Los problemas que se pudiera generar en un grupo de trabajo son porque los integrantes no comparten ideas, no saben sobrellevar este tipo de trabajo y no existe ni confianza ni respeto.

Dimensión 01: Fundamentos

Según Jiménez y Vallejo (2016), comentan:

No se aprecia como un simple conjunto de contenidos teóricos didáctico, práctico e interactivo. Partiendo de la experiencia como investigadores profesionales en el ámbito de la gestión de personas en las organizaciones, se ha diseñado, seleccionado y organizado, tras adquirir la experiencia y en múltiples y diversas fuentes documentales, un amplio abanico de contenidos, que abarca tanto los conceptos y fundamentos teóricos de los que significa trabajar en equipo (p.8).

Una empresa para estructurar un equipo o grupo de trabajo debe contar con los fundamentos propios que respalde su cometido, al ceñirse a estos fundamentos se tendrá una buena estructura.

Indicadores

Modelo del trabajo en equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

En el trabajo están privilegiando tanto los valores de cooperación y reciprocidad frente a los principios clásicos de coordinación y jerarquía, se necesita la implantación del trabajo en equipo y la creación de equipos siempre que se requiera (p.25).

Constituyen herramientas que ayudaran a que las empresas puedan cumplir con el objeto propuesto, este modelo seguirá ciertos parámetros de eficacia y calidad.

Conceptos para orientar

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

La construcción de un equipo como un fin productivo se realiza sorteando obstáculos y venciendo las dificultades. Estos obstáculos son por la falta de conocimientos y habilidades que presentamos para el trabajo común y se irán superando en la medida en que desarrollemos los conocimientos y las habilidades pertinentes. Existen otros obstáculos más generales y profundos que forman parte del entrenamiento de la personalidad (p.53).

Si en cierto grupo de trabajo se observa que no se está cumpliendo a calidad con las actividades entonces el líder debe tomarse el tiempo de orientarle y brindarle el apoyo necesario para que este mejore.

Fases

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Para que un equipo alcance el objetivo definido de la manera más eficaz, lo ideal es que se encuentre en su punto de mayor productividad antes de tiempo. Ellos desarrollan una serie de fases, que parten desde la pluralidad de individuos hasta formar un equipo de trabajo coordinado y altamente eficaz. Todo equipo es único y presentan fases comunes donde cada una de ellas cuenta con ciertas características y conocer esas fases y características facilita la evolución de los equipos (p.65).

Para que una organización logre cumplir con sus objetivos a cabalidad se tiene que iniciar desde cero es por ello que los autores nos indican que un buen desempeño del trabajo en equipo se lograra si se cumplen todas las fases.

Dimensión 02: Habilidades y técnicas

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Un equipo eficaz mantiene un equilibrio entre objetivos personales y

grupales, cada uno satisface sus propias necesidades entendiendo este mismo proceso en los demás. Este crecimiento parte de la dinámica que se establece entre dos variables básicas la cooperación que es el fruto de una buena sinergia dentro del equipo y el asertividad que es fruto del crecimiento y madurez personal (p.74).

Para contar con una excelente calidad de trabajo se debe entender que las técnicas son estrategias que se aplican con el fin de crear un ambiente de trabajo donde busque mejorara las habilidades que poseen cada persona.

Indicadores.

Gestión de conflictos

Según Jiménez y Vallejo (2016), manifiestan:

Tanto en las relaciones más amistosas pueden surgir el conflicto muy a menudo que en las relaciones que no lo son porque problemas y conflictos son parte inseparable de las relaciones humanas. Un comportamiento es conflictivo cuando existe alguna persona o grupo el intento de bloquear el logro de metas por parte de otras personas (p.105).

Siempre se encontrará los conflictos dentro de una organización por diversos motivos, ante ello los administrativos deben buscare e implementar estrategias en los que se soluciones dichos problemas.

Roles en el equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), señalan:

Se refieren a nuestro modo individual, personal de comportarnos de contribuir a la tarea y de relacionarnos con otras personas en el trabajo. Son comportamientos que barajan el juego de relaciones que

se dan en la vida del equipo y se diferencian significativamente de los roles funcionales (p. 138).

En un grupo de trabajo si bien es cierto que todos apunta a un mismo objetivo también se debe entender que para el cumplimiento de este cada integrante desarrollará su tarea o tendrá que desempeñar un rol en específico dentro del equipo.

Desarrollo de reuniones

Según Jiménez y Vallejo (2016), comentan:

La reunión es el escenario indicado para que el equipo puede revisar, actualizar y enriquecer los conocimientos del equipo como tal, la cultura de la organización; los objetivos de la organización y de los proyectos. Es un escenario de conductas que se pueden ir moldeando a los comportamientos facilitadores de la tarea da la solución de problemas y conflictos, y es una herramienta fundamental para potenciar un adecuado clima social (p. 166).

En las reuniones organizadas por los altos mandos de las empresas se debe exponer los acontecimientos diferentes que se tiene, así mismo se debe buscar o proponer soluciones para las dificultades que se presente.

Dimensión 03: Estructuración

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Un modelo útil consiste en una jerarquía de cuatro variables claves, la cual indica el orden en el cual se deben ejecutar las funciones de mantenimiento, primero se chequean y si hace falta se corrigen las metas, luego se pasa a los roles, los procedimientos y las relaciones. Como nivel más alto de la jerarquía están las metas que todos los miembros del equipo deben tener en cuenta (p. 193).

El modelo de trabajo en equipo debe tener una buena organización

en el que se tome en cuenta las cosas o actitudes que esta demás, que hace falta o que es lo que se está desarrollando mal para mejorar o cambiar.

Indicadores

Roles

Según Jiménez y Vallejo (2016), manifiestan:

Consiste en saber exactamente las funciones de cada miembro del equipo, incluyendo al líder, se espera o desea que cada uno de los demás miembros del equipo haga. Los líderes de equipo padecen de una ambigüedad de roles es más fácil para un líder explicar sus expectativas a sus colaboradores que para los colaboradores decirle a su jefe lo que ellos necesitan o quieren para ayudarse a hacer sus trabajos (p. 194).

Los trabajadores de una empresa deben conocer con exactitud cuáles son sus obligaciones y funciones para desarrollar una actividad esto conllevará a que se pueda cumplir de manera eficiente con las tareas.

Procedimientos

Según Jiménez y Vallejo (2016), comentan:

Son utilizados para hacer en conjunto el trabajo. Un eficiente equipo tendrá un procedimiento para tomar decisiones de alta calidad que deberán ser implementadas. También tendrá una manera de resolver problemas que aproveche al máximo el hecho de que es un equipo que cuenta con una gama de recursos. Un equipo eficiente detectará los conflictos relacionados con las tareas como una oportunidad para aprender y crecer más a fin de hacerlos productivos (p.195).

En base a la teoría dada por el autor se entiende que los procedimientos detallan un proceso que se debe seguir para lograr concretizar algo, dichos procedimientos forman un conjunto de actividades

determinadas que debe cumplir con ciertas políticas y normas establecidas por la organización.

Relaciones

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican que: “Las consecuencias negativas se apoyan en la conducta verbal no verbal y las personas se evitan mutuamente, se atacan directamente o hablando mal a espaldas de la otra persona y les resulta desagradable y aburrido trabajar juntas” (p.195). Cuando un equipo de personas desea trabajar en estrecha cooperación para ejecutar una tarea, desarrollaran sentimientos mutuos.

2.3. Definición de términos básicos

Especialización: Es un procedimiento en el cual una persona se centra puede ser en el ámbito intelectual restringido, por ejemplo, si un contador desea ser experto en tributación entonces este deberá tomar cursos y centrarse en esa rama de la contabilidad.

Canales: Es el medio por la cual se trasmite las señales que emiten la información mediante la comunicación.

Comunicación: Es la acción que permite intercambiar información de dos a más personas con el fin de dar y recibir información y diferentes opiniones.

Comunicación visual: Es la manera de transmitir ideas o información acerca de algo a través de la visión, por ejemplo, se puede usar una fotografía para indicar la realidad en la que vivimos.

Competencia: Es la disputa entre personas, animales o cosas que aspiran a un mismo objetivo o superioridad en algo.

Conflicto: Es una situación donde dos personas entran en discusión por

diferentes motivos con el objetivo de dañar o perjudicar la parte rival.

Desempeño: Es el actuar y la consecuencia de cumplir una tarea encomendada, se trata de realizar un trabajo o servicio a cabalidad para que nuestro desempeño sea bueno tanto en el ámbito laboral como personal.

Ética: Son las costumbre y reglas que dan valor al comportamiento de una persona o sociedad en su conjunto, tenemos la ética profesional que indica que es lo correcto de nuestro actual en el campo laboral.

Éxito: Es el resultado de nuestro esfuerzo, es la satisfacción de haber logrado realizar algo anhelado.

Equipo: Es un grupo de personas donde interactúan, comparten, discuten en forma coordinada.

Filosofía en el trabajo: Ésta basada en un conjunto de principios que rigen los actos de las personas que laboran en una institución.

Habilidad: Es la aptitud, destreza, capacidad de la persona, la cual se diferencia de otras para desarrollar cualquier actividad o tarea.

Información: La información ayuda a solucionar conflictos y tomar buenas decisiones, en el campo laboral todas las áreas deben estar conectadas y brindar información cuando alguien las requiera.

Organización: Es la creación social y reunión de diferentes individuos para trabajar en conjunto.

Percepción: Es la manera en el que un individuo interpreta las cosas que ve o siente. Y las expresará de acuerdo a su impresión.

Profesionalismo: Son las características de un sujeto que desempeña cierta actividad.

Relación: Es un vínculo o un enlace donde dos o más individuos se conectan entre sí.

Servidores: Son personas que prestan sus servicios en una empresa o institución por el cual recibirá a cambio una retribución.

Trabajo: Es el conjunto de actividades que tienen por objetivo alcanzar una meta, solucionar inconvenientes o producir bienes y servicios.

Técnica: En un conjunto de procedimientos las cuales se utiliza para la realización de una tarea específica en base al conocimiento de una ciencia.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación:

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

H.E.1 Existe relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H.E.2 Existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H.E.3 Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

3.2. Variables de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) mencionan:

Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis o una teoría, en este caso se les suele denominar constructo o construcción hipotética. (p.105)

Las variables siempre se caracterizan por ser inestables y su gran importancia ya que nos dan a conocer aquellos elementos no identificables.

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Comunicación organizacional

Es una actividad esencial a la naturaleza humana la cual requiere de diversas habilidades para poder comunicarse y está orientada hacia las personas mediante la interacción y la puesta de mensajes significativos, usando destrezas por medio de diversos medios y canales para influir de alguna forma en el comportamiento de los demás y en la empresa. Es un papel importante para los triunfadores utilizando lenguajes que se encuentra más allá de la información (Adler y Marquart, 2017:06).

Variable 2: Trabajo en equipo

Es el estilo de realizar una actividad laboral, asumiendo un conjunto de valores, de forma espiritual que anima un nuevo modelo de relaciones entre las personas. (Jiménez y Vallejo, 2016:28)

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: Comunicación organizacional

La variable comunicación organizacional de naturaleza cualitativa se evalúa tomando en cuenta las dimensiones redes formales, dimensión, Habilidades personales de comunicación y las Juntas eficaces de comunicación, analizando sus atributos del instrumento llamado cuestionario.

Variable 2: Trabajo en equipo

La variable trabajo en equipo de naturaleza cualitativa se evalúa tomando en cuenta las dimensiones fundamentos, habilidades y técnicas y la estructuración analizando sus atributos del instrumento llamado cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

Tipo aplicada

Naghi (2000), denota que la investigación aplicada nos ayuda a determinar acciones y definir políticas y estrategias. La cualidad principal en este tipo de estudio es brindar soluciones a los problemas y poner mucho ímpetu en la toma de decisiones que serán beneficiosas para la organización a un largo plazo".

Por ello, la investigación es de tipo aplicada ya que el objetivo es el uso del conocimiento con aplicación directa en un mediano plazo en la sociedad.

Nivel correlacional

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional porque tiene el propósito de describir las variables de estudio, la cual se analizó la información recopilada y se determinó el nivel de relación que existe entre ellas, es decir si la comunicación organizacional está relacionada con el trabajo en equipo. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.217)

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Investigación no experimental

Cortés e Iglesias (2004), la investigación no experimental es:

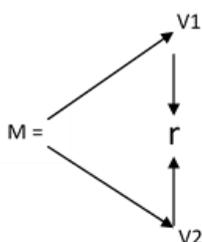
La que no se manipulan las variables a estudiar, este tipo de investigación solo realiza la observación de los fenómenos tal y como sucede en su contexto actual para luego ser analizados, no construye ninguna situación, sino que ya presentan situaciones existentes (p.27).

3.4.2. Transeccional o transversal

Estos diseños de investigación recolectan datos en un solo momento y en un único tiempo. Su propósito es describir las variables y analizar sus incidencias e interrelaciones en un preciso momento. (Hernández, Fernández y baptista, 2010, p.151)

En esta investigación se usó el diseño no experimenta de corte transversal con enfoque cuantitativo, ya que no manipularemos a las variables sino más bien ellas se medirán en su estado natural.

A continuación, presentamos el grafico de este diseño:



Dónde:

M: N° de trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019.

V1: Variable comunicación organizacional

V2: Variable trabajo en equipo

r : La relación que existe entre comunicación organizacional

Trabajo en equipo del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Se refiere a la totalidad de elementos involucrados en la realización de una investigación, es decir es el conjunto para el cual van a ser válidas las conclusiones que se obtengan para realizar una unidad de análisis. (Guffante, Guffante y Chávez, p.93)

Para el desarrollo de la investigación contamos con una población de 46 Trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019.

3.5.2. Muestra

Es la parte que se selecciona de la población, de la cual se va a obtener la información para el desarrollo del estudio y también efectuarán la observación y medición de las variables que serán objeto de estudio. (Bernal, p. 161)

La muestra está conformada por 46 Trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019.

3.5.3. Muestreo

Según Arias (2012) indica que:

Existen dos tipos de muestreo, en primera instancia está el muestreo Probabilístico o muestreo Aleatorio, cuyo proceso identifica la probabilidad que tiene cada elemento de integrar una muestra (p.83); en segunda instancia está el muestreo no probabilístico en donde se desconoce durante el procedimiento de selección si un elemento tiene la probabilidad de integrar la muestra. (p.84)

Dado que la muestra es censal al tener una población pequeña, se toma a la totalidad de su población, no existiendo forma de dirigir una elección de escoger una muestra según los parámetros del muestreo probabilístico, así como del no probabilístico, por el motivo que todos los que conforman la muestra son tomados en cuenta.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Se refiere a los conjuntos de procedimientos la cual sirve para la obtención de resultados. En la situación competente como un método sistemático es utilizado para la información con fines científicos o para la recolección de datos. (Tamayo, p. 177)

Encuesta

Es la rama de la investigación social científica a la valoración de la población mediante el análisis de muestras que son representativas la cual se caracteriza mediante la recolección de testimonios orales y escritos dirigidos mediante el propósito de averiguar los hechos, opiniones actitudes, también es considerado como un método de colección de datos. (Ávila, p. 54)

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Behar (2008), nos dice:

Se trata de cualquier recurso en la que el investigador puede valerse para acercarse a los fenómenos y poder extraer información. Antes de aplicar a un grupo numeroso un cuestionario conviene hacerlo experimentarlo primero a un reducido grupo con las semejantes características a las personas que se van a encuestar. Esta previa aplicación tiene como objetivo detectar instrucciones y preguntas inciertas que luego pueden restar valides al instrumento, lo que se denomina cuestionario de prueba (p. 68).

Cuestionario

Del Cid, Méndez y Sandoval (2007), mencionan que:

Son la expresión manifiesta, por lo general en forma de interrogación por lo que se considera el instrumento más utilizado para recoger los datos, que constituyen una estructura formal del cuestionario la cual consiste en un conjunto de preguntas para medir una o más variables. Debe cumplir con ciertas características que tiene la finalidad de lograr mejores resultados de investigación, se debe tomar en cuenta diferentes aspectos en relación con la estructura y el contenido que se pretenda medir. Primero se comenta sobre las

preguntas y luego sobre las características deseables a este instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios. Debe ser clara y precisa y las preguntas deben redactarse con palabras adecuadas al público (p.109)

Para la recolección de datos tenemos la encuesta que será aplicada a la muestra del total de la población de Trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019.

Ficha técnica de la variable comunicación organizacional:

Nombre : cuestionario de evaluación de comunicación organizacional

Autor : Sebastián Escobar Palomino

Año : 2021

Objetivo : determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019

Contenido : El formato está conformado por 18 ítems.

Administración: individual

Calificación : En el cuestionario que se usó para la variable comunicación organizacional se hizo a través de cinco posibles respuestas. (1, 2, 3, 4, 5), con la escala de Likert.

En la siguiente tabla se presenta la codificación de las respuestas:

Tabla 1

Calificación y evaluación de la variable comunicación organizacional

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Ficha técnica de la variable trabajo en equipo:

Nombre : cuestionario de evaluación de trabajo en equipo.

Autor : Sebastián Escobar Palomino

Año : 2021

Objetivo : determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2019

Contenido : El formato está conformado por 18 ítems.

Administración: individual

Calificación : En el cuestionario que se usó para la variable trabajo en equipo. se hizo a través de cinco posibles respuestas. (1, 2, 3, 4, 5), con la escala de Likert.

En la siguiente tabla se presenta la codificación de las respuestas:

Tabla 2

Calificación y evaluación de la variable trabajo en equipo

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

3.6.3. Confiabilidad del instrumento

Según Valderrama (2018), menciona:

Un instrumento es fiable o confiable cuando se produce los resultados consistentes que se aplican en diferentes ocasiones. Esquemáticamente se evalúa administrando el instrumento a una misma muestra ya sea en dos ocasiones diferentes. Se trata de analizar la relación entre los resultados obtenidos en las diferentes aplicaciones del instrumento. La confiabilidad del instrumento de medición se realiza con los datos obtenidos mediante la prueba piloto (p. 201)

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Para los criterios de confiabilidad se tiene la siguiente escala de valores:

Tabla 3.

Valores de interpretación confiabilidad

Interpretación	Escala
No es confiable	1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,9 a 1

Fuente: Elaboración propia.

Coefficiente de alfa de Cronbach

Según Pino (2010), indica que:

Esta investigación mide al instrumento aplicando el coeficiente de alfa de Cronbach que sirve para medir la fiabilidad en una escala de medida fue desarrollado por J.L. Cronbach la cual requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que pueden oscilar entre cero y uno. Sirve para medir el grado de confiabilidad del cuestionario y su ventaja radica en que no es necesario dividir los ítems del instrumento de medición en dos partes, simplemente se calcula el coeficiente y se aplica la medición (p. 380)

Análisis de confiabilidad del instrumento comunicación organizacional

Para su validez correspondiente se usó el Alfa de Cronbach, quien es el encargado de analizar la media ponderada de correlación entre las variables.

Fórmula

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right] \right]; \text{ Dónde:}$$

S_i^2 : Varianza del ítem i,

S_t^2 : Varianza de la suma de todos los ítems y

K: Número de preguntas o ítems.

El instrumento para esta variable está formado por 18 ítems, con una muestra de 46 trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, el nivel de confianza es de 95%.

Tabla 4
confiabilidad del instrumento comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

En la tabla observamos que el coeficiente es de 855 dentro de los valores de 0,6 a 1,00, ante ello decimos que el instrumento es de fuerte confiabilidad.

Análisis de confiabilidad del instrumento de la variable trabajo en equipo.

Para la validez de este instrumento se usó el Alfa de Cronbach, encargado de analizar la media ponderada de correlación entre las variables.

Fórmula

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]; \quad \text{Dónde:}$$

S_i^2 : Varianza del ítem i,

S_t^2 : Varianza de la suma de todos los ítems y

K: Número de preguntas o ítems.

El instrumento para esta variable está formado por 18 ítems, con una muestra de 46 trabajadores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, el nivel de confianza es de 95%, y para su procesamiento se usó el programa SPSS Vs. 24.

Tabla 5
confiabilidad del instrumento de la variable trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	18

Mediante la tabla 5 podemos ver que el coeficiente es de 46 dentro de los valores de 0,6 a 1,00, ante ello decimos que el instrumento es de fuerte confiabilidad.

3.6.4. Validez del instrumento

Según Hernández et al (2014) indica lo siguiente: “en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p.202).

Validez de expertos

Según Hernández et al (2014) menciona lo siguiente: “grado que aparentemente un instrumento mide la variable, de acuerdo con voces calificadas” (p.204). para la validez del instrumento se consultó con los siguientes expertos:

Tabla 6

Validez de instrumento

Grado académico	Apellidos y nombres del experto	Apreciación
Magister	Méndez Escobar, Michel Jaime	Aplicable
Magister	Falconi Atoche, Jhon Hayrol	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con lo indicado en la tabla 6 deducimos que el instrumento utilizado en esta investigación es aplicable por ser confiable.

3.7. Métodos de análisis de datos

- a. Método deductivo mediante este se hizo la construcción de las hipótesis con el fin de determinar la relación que existe entre las variables en estudio, se hizo uso de medidas estadísticas como tablas y Figuras para tener más claros los resultados hallados.
- b. Método inductivo; con este nos ayudamos para procesar los datos recolectados al haber aplicado la encuesta.
- c. Estadística descriptiva; realicé Figuras y tablas, se calculó las medidas de resumen con datos cualitativos recolectados.
- d. Estadística inferencial; se contrastó las hipótesis, para luego elaborar un informe de los resultados los cuales serán encontrados con el uso del SPSS Vs. 24, procediendo finalmente a la interpretación y discusión.

3.8. Aspectos Éticos

Para realizar un estudio debemos tener en cuenta los fines éticos, ya que el investigador se debe cuestionar las consecuencias del estudio, por ejemplo si realizamos una investigación acerca de la eutanasia que se aplica

en los pacientes desahuciados la investigación científica no estudia aspectos morales ni formula juicios tampoco significa que el investigador no pueda decidir si realiza o no un estudio porque ocasionaría efectos perjudiciales para otros seres humanos, de lo que se trata es de suspender la investigación por una cuestión de ética personal, ya que es importante tomar en cuenta la responsabilidad que se va realizar en un estudio.

También debemos tomar en cuenta los principios éticos que justifican la investigación de acuerdo a una normatividad como es expresar claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes porque debemos establecer que la investigación se debe llevar a cabo cuando se obtenga la autorización del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación ya que debe estar aprobado por el comité de ética en investigación.

Si bien es cierto la experimentación en seres humanos tienen como propósito contribuir al mejoramiento de procedimientos además de comprender que se deben cumplir con ciertos protocolos donde protejan los derechos en especial de poblaciones vulnerables donde pudiera ser violentada la dignidad del ser humano .también podemos mencionar que existe un código donde no deberán realizarse experimentos en situaciones de riesgo de muerte o de daño al grado de riesgo no debe exceder el grado de importancia del experimento, donde destaca la protección del daño y donde el investigador pueda asumir que en cualquier momento puede terminar su estudio.

En la investigación donde se experimenta con seres humanos, se hace fundamental la aplicación de principios de beneficencia, justicia y no maleficencia, ya que la persona debe determinar su propia norma donde sus aspectos positivos y negativos determinaran que conducta debe seguir.

IV. RESULTADO

4.1. Descripción resultados

Tabla 7

resultado de la variable comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	23,9
	Regular	21	45,7
	Fuerte	14	30,4

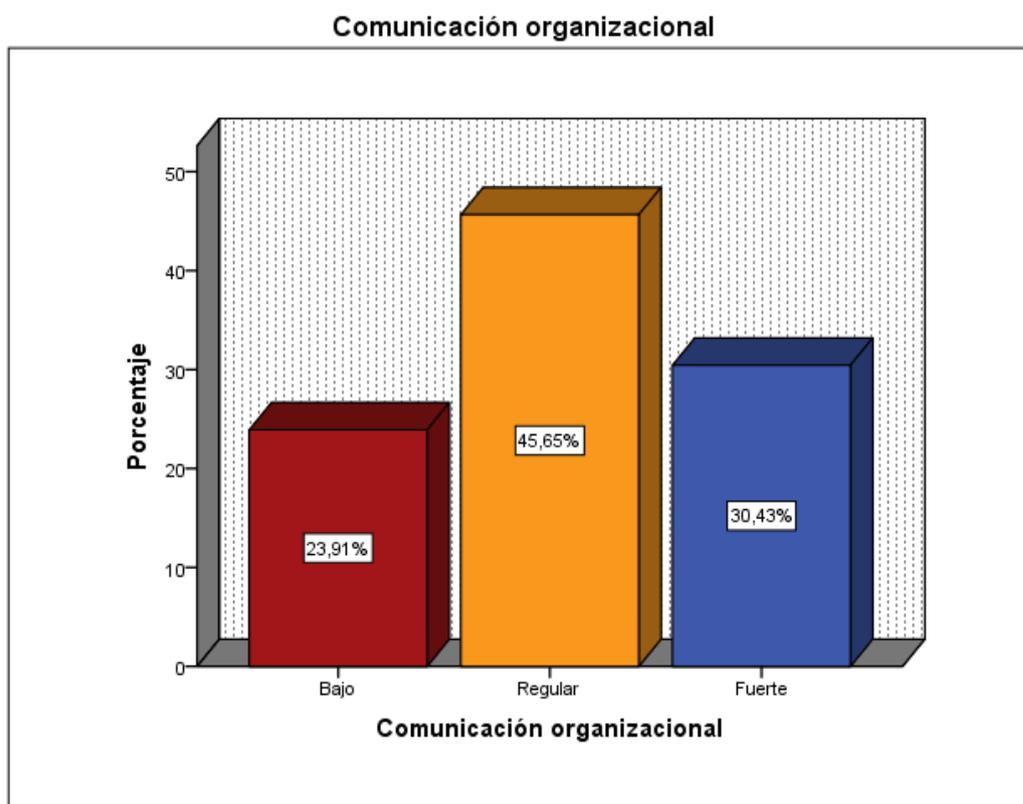


Figura 1 resultado d la variable comunicación organizacional

Según la tabla N° 7 y el grafico N° 1 se observa que, de 46 encuestados, trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021, 11 indican que observan bajo nivel (23.91%) de comunicación organizacional en la municipalidad;

21 indican percibir un nivel regular (45.65%) y 14 manifiestan notar un fuerte nivel (30.43%) de comunicación organizacional en la municipalidad.

Tabla 8: resultado de variable Trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	43,5
	Regular	16	34,8
	Fuerte	10	21,7
	Total	46	100,0

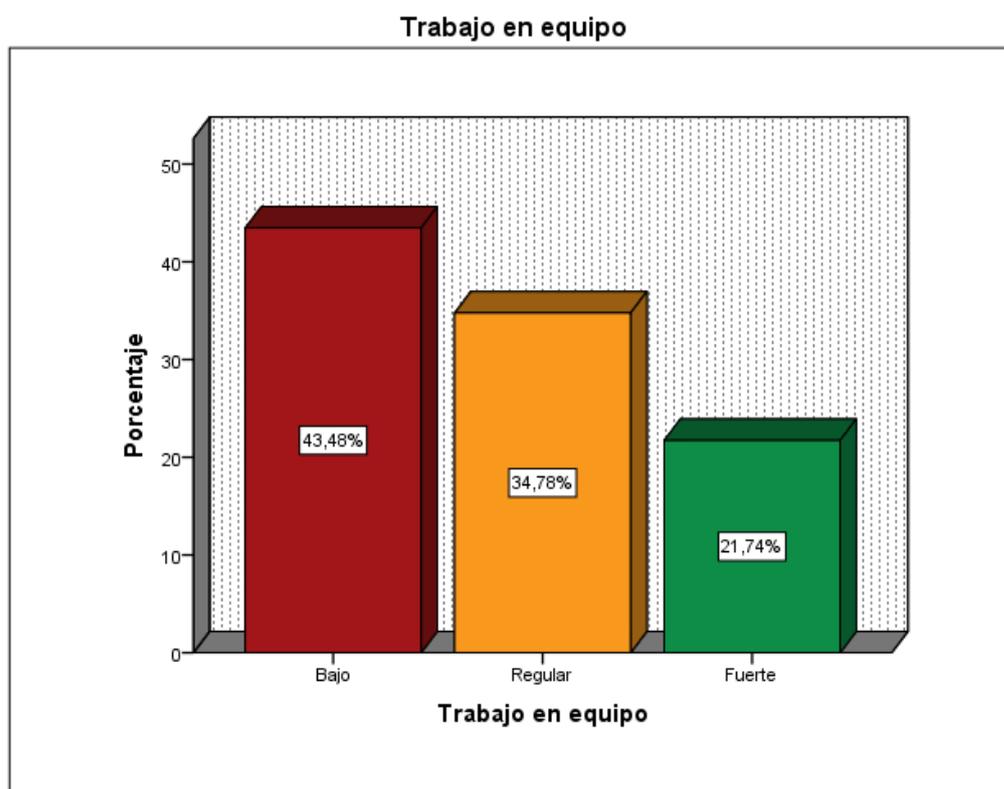


Figura 2 Resultado de la variable Trabajo en equipo

Según la tabla N° 8 y el grafico N° 2 vemos que, de 46 encuestados, trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021, 20 mencionan que observan bajo nivel (43.48%) de trabajo en equipo en la municipalidad; 16 dicen

percibir un nivel regular (37.78%) y 10 manifiestan notar un fuerte nivel (21.74%) de trabajo en equipo en la municipalidad.

Tabla 9

resultado de la dimensión Redes formales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	43,5
	Regular	16	34,8
	Fuerte	10	21,7
	Total	46	100,0

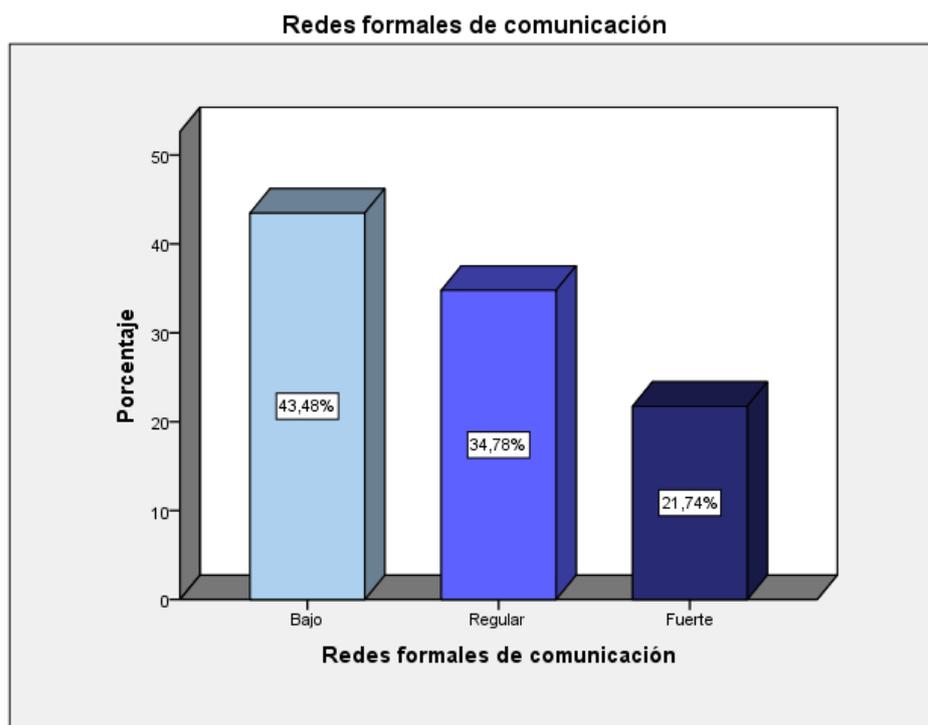


Figura 3 Resultado de la dimensión Redes formales de comunicación

Según la tabla N° 9 y el grafico N° 3 nos damos cuenta de que, de 46 encuestados, trabajadores de la municipalidad, 20 indican que observan bajo nivel (43.48%) de redes formales de comunicación en la municipalidad; 16 indican percibir un nivel

regular (34.78%) y 10 dicen ver un fuerte nivel (21.74%) de redes formales de comunicación en la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021

Tabla 10

resultado de la variable Habilidades personales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	11	23,9
	Regular	25	54,3
	Fuerte	10	21,7
	Total	46	100,0

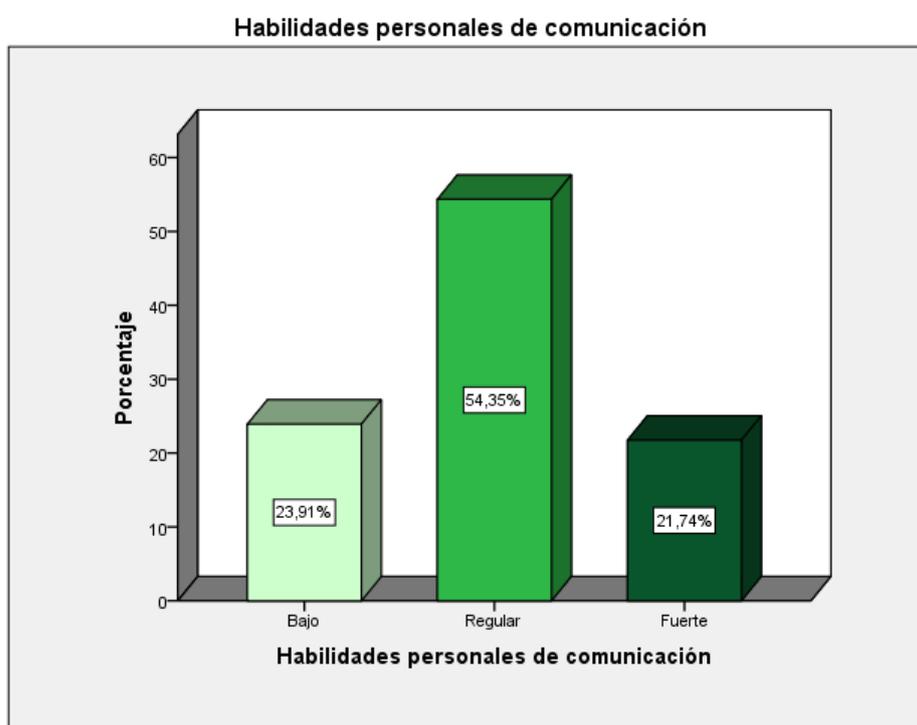


Figura 4 resultado de la dimensión Habilidades personales de comunicación

Según la tabla N° 10 y el gráfico N° 4 se observa que, de 46 encuestados, trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021, 11 indican que notan bajo nivel (23.91%) de habilidades personales de comunicación en la

municipalidad; 25 ven un nivel regular (54.35%) y 10 manifiestan un fuerte nivel (21.74%) de habilidades personales de comunicación en la municipalidad.

Tabla 11

resultado de la dimensión Juntas eficaces de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	50,0
	Regular	9	19,6
	Fuerte	14	30,4
Total		46	100,0

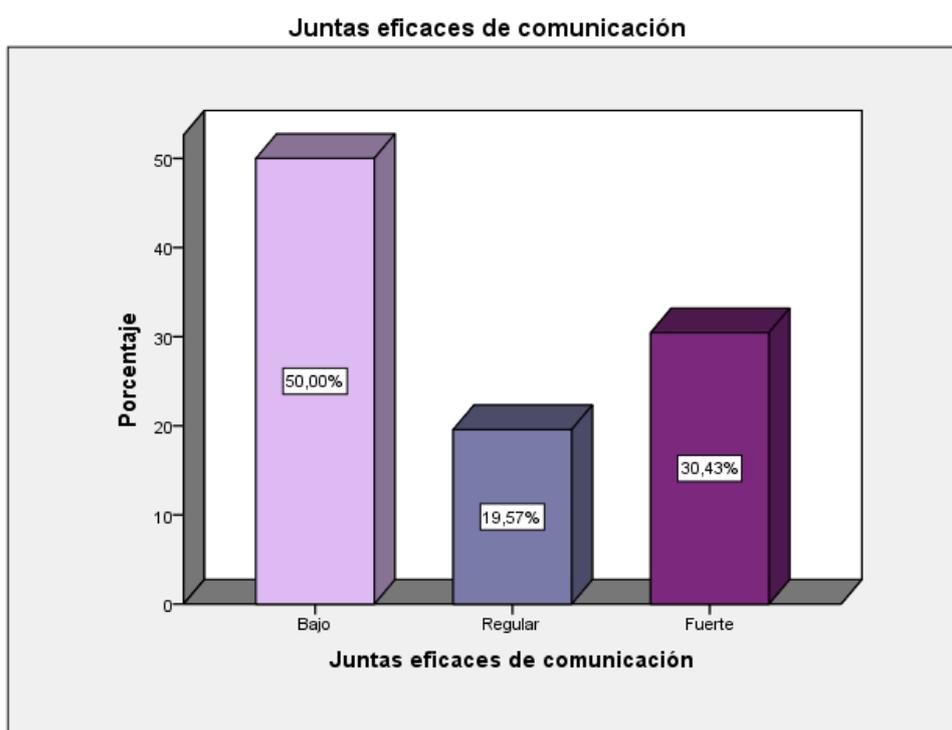


Figura 5 resultado de la dimensión Juntas eficaces de comunicación

Según la tabla N° 11 y el grafico N° 5 observamos que, de 46 encuestados, trabajadores de la municipalidad 2021, 23 mencionan que ven bajo nivel (50.00%) de juntas eficaces de comunicación en la municipalidad; 9 indican percibir un nivel

regular (19.57%) y 14 manifiestan notar un fuerte nivel (30.43%) de juntas eficaces de comunicación en la municipalidad de Acobamba, Huancavelica,

4.2. Prueba de confiabilidad

Nivel de confiabilidad de la variable comunicación organizacional

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	18

La herramienta usada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable comunicación organizacional fue el alfa de Cronbach, con una prueba realizada a 46 trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica logrando un resultado de 0,855 el cual nos dice que la prueba realizada es de confiabilidad fuerte.

Nivel de confiabilidad de la variable trabajo en equipo

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	18

La herramienta usada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable trabajo en equipo fue el alfa de Cronbach, con una prueba realizada a 46 trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica obteniendo como

resultado de 0,838 el cual nos dice que la prueba realizada es de confiabilidad fuerte.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H0: No existe relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

Tabla 14

nivel de correlación y significancia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo

		var1	var2
Rho de Spearman	var1	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,891**
		N	. ,000
			46 46
	var2	Coeficiente de correlación	,891**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000 .	
	N	46 46	

En la tabla 14 observamos que la relación entre las variables determinada por la rho de Spearman $p=0.891$, lo cual nos permite saber que existe significancia fuerte, frente al $p=0,000 < 0,05$, motivo por el cual afirmamos que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; entonces decimos que, si existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H0: No existe relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

Tabla 15

nivel de correlación y significancia de redes formales de la comunicación y el trabajo en equipo

		d1v1	var2	
Rho de Spearman	d1v1	Coeficiente de correlación	1,000	,780**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	var2	Coeficiente de correlación	,780**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

En la tabla 15 vemos que la relación entre las variables determinada por la rho de Spearman $p=0.780$, lo cual nos permite saber que existe significancia fuerte, frente al $p=0,000 < 0,05$, es por ello que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por lo que afirmamos si existe relación entre las redes formales de comunicación y el trabajo en equipo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021.

Hipótesis específica 2:

H1: Existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H0: NO Existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

Tabla 16

nivel de correlación y significancia de habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo

		d2v1	var2	
Rho de Spearman	d2v1	Coefficiente de correlación	1,000	,800**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	var2	Coefficiente de correlación	,800**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

De acuerdo con la tabla 16 vemos que la relación entre las variables determinada por la rho de Spearman $p=0.800$, lo cual nos permite saber que existe significancia fuerte, frente al $p=0,000 < 0,05$, es por ello que rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; por lo que afirmamos si existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

H0: No existe relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.

Tabla 17

nivel de correlación y significancia de juntas eficaces de comunicación y el trabajo en equipo

		d3v1	var2	
Rho de Spearman	d3v1	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
Rho de Spearman	var2	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

Según la tabla 17 visualizamos que la relación entre las variables determinada por la rho de Spearman $p=0.896$, lo que nos indica saber que existe significancia fuerte, frente al $p=0,000 < 0,05$, es por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna; en tanto afirmamos que, si existe relación juntas eficaces de comunicación y el trabajo en equipo de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados que hemos logrado en la Presente investigación son de gran importancia para la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, porque la información presentada es verídica, además de ello se ha obedecido a los parámetros y criterio de confiabilidad.

Los instrumentos usados fueron validados por expertos quienes afirmaron su aplicabilidad por ser confiable, la aplicación de las encuestas se hizo con conocimiento, independencia y ajustados a la verdad, así mismo se siguieron rigurosos tratamientos estadísticos para encontrar nuestros resultados.

En relación a la hipótesis general encontramos que la significancia es de (sig=000) menor al valor teórico $p < 0,05$; ante ello rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, confirmando la correlación de nuestras variables ya que logramos tener como resultado que la correlación es fuerte (0,891) esto no permite decir que existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

De acuerdo a la hipótesis específica 1 tenemos que la significancia es de (sig=000) menor al valor teórico $p < 0,05$; por ello nos permitimos rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando la correlación de nuestra variables trabajo en equipo y la dimensión redes formales, obtuvimos como resultado que la correlación es fuerte (0,780) ante este resultado afirmamos que existe relación entre las redes formales de comunicación y el trabajo en equipo.

Con mención a la hipótesis específica 2 decimos que la significancia es de (sig=000) menor al valor teórico $p < 0,05$; motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, asegurando que existe correlación entre la variables trabajo en equipo y la dimensión habilidades personales de comunicación, en el que el resultado fue de correlación es fuerte (0,800) ante ello

afirmamos que existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo.

Con referencia a la hipótesis específica 3 decimos que la significancia es de ($\text{sig}=000$) menor al valor teórico $p<0,05$; ante esto rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, atestiguando que existe correlación entre las variables trabajo en equipo y la dimensión juntas eficaces de comunicación, ya que nuestro resultado es de correlación fuerte (0,895) por ello decimos que existe relación entre las juntas eficaces de comunicación y el trabajo en equipo.

Los resultados que obtuvimos tienen su correlato con antecedentes de investigaciones tanto nacionales como internacionales pasadas, las mismas que se encuentran en el capítulo I, para la discusión correspondiente he tomado los siguientes antecedentes.

Miranda y Pastor (2015). En su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores. Llegando a la conclusión que si existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendentes, ascendentes y horizontales con las áreas relaciones, desarrollo y estabilidad.

Ramos (2016). Su objetivo fue conocer la relación que existe entre la comunicación organizacional y la gestión administrativa detectada por los trabajadores del Poder Judicial. Los resultados arrojaron que el 56.1% de los trabajadores consideraban que la comunicación organizacional era aceptable, el 40.32% que era bueno y el 10.3% restante que era inadecuado. Así mismo se determinó que el 56.8% de estos trabajadores percibieron que la gestión administrativa era buena, el 35.8% que era regular y el 7.4% que era mala con un resultado de 0.716.

Polo, (2018), tuvo como objetivo general: Realizar el diagnóstico de comunicación interna en el Instituto Psiquiátrico Sagrado Corazón, para elaborar una propuesta sobre la base de las deficiencias de comunicación encontradas, y

así fomentar una comunicación formal dentro de la organización y a futuro fortalecer la comunicación organizacional, durante el año 2018 concluyo que se evidencia que la mayor parte de los colaboradores del IPSC, se encuentran satisfechos con el manejo actual de la comunicación interna en el Instituto, aunque alrededor de un 38% no están tan conformes, solamente un poco satisfechos.

Shive, (2016), Realizo una investigación en Quito, cuyo objeto fue Diseñar una propuesta de comunicación organizacional interna a partir del nuevo sistema de gestión para la ISO 9001 en SIATIGROUP durante el año 2016, matriz Quito. Resultados: Los colaboradores en un 57% se encuentran satisfechos y poco satisfechos con relación a la comunicación interna, por lo que este factor muestra que se requieren ajustes, El 35% de los colaboradores considera que la comunicación más practicada en la organización es horizontal. Se requieren ajustes debido a que el 65% restante perciben una comunicación vertical, El 32% de los colaboradores se encuentra de acuerdo con que los canales de comunicación actuales son efectivos. Entre los más altos porcentajes, el 15 % sugiere que se haga uso de redes sociales, el 9% que se incluyan carteleras informativas y el 8% que se haga uso de llamadas telefónicas.

Después de haber leído y analizado con detenimiento los objetivos y conclusiones dados por los autores de los antecedentes en mención podemos concluir que al igual que ellos afirmamos que la comunicación organización es muy importante en las empresas para un buen desempeño laboral en equipo y ambas variables se relacionan de manera positiva.

VI. CONCLUSIONES

- I. Después de desarrollar la investigación en la que se tuvo como muestra a los trabajadores de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, se llegó a la primera
- II. conclusión y es: que existe relación entre la comunicación organizacional con el trabajo en equipo, de acuerdo con los resultados de correlación tenemos que esta es fuerte (0,891), por tanto se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.
- III. En tanto para el objetivo e hipótesis 1 tenemos que la existe relación entre las redes formales de comunicación con un nivel de significancia de 0,780, ante ello aceptamos la hipótesis alterna propuesta y rechazamos la hipótesis nula.
- IV. Con relación al objetivo e hipótesis propuesta 2 decimos que la relación entre las habilidades personales de comunicación con el trabajo en equipo es significativamente fuerte (0,800), y rechazamos la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna.
- V. Finalmente dando respuesta a la hipótesis y objetivo 3 llegamos a la conclusión que existe relación significativa entre las juntas eficaces de comunicación con el trabajo en equipo con un grado de significancia fuerte (0,895) ante ello se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

- I. Ante las conclusiones a las que los resultados se recomiendan a los responsables que dirigen la municipalidad de crear estrategias de comunicación en la municipalidad recogiendo mediante encuestas semanales virtuales la opinión de los trabajadores, que permitan conocer la realidad institucional para brindar las mejoras necesarias y les permita un mejor flujo de comunicación y un alineamiento del personal con lo que desea comunicar la municipalidad.
- II. A los jefes de las todas las áreas fortalecer las redes de comunicación en el área de administrativa de la municipalidad de Acobamba de manera formal usando la intranet para uso interno del personal que brindan mayor facilidad de comunicación así como correos institucionales, ya que depende de dichas redes es que se lograra el trabajo en equipo sin disfunciones ni malentendidos.
- III. A los administrativos a brindar capacitaciones constantes a su personal que tienen a cargo con el fin de puedan desarrollar las habilidades blandas personales como el desarrollo de la empatía y en temas que tengan relacion con la comunicación para saber entender e interpretar cuando alguien les quiere hacer llegar un mensaje en los diversos métodos de comunicación.
- IV. Finalmente se recomienda a los representantes de la municipalidad realizar reuniones no solamente de trabajo sino también en las cuales el personal pueda compartir e integrarse con las demás áreas y crear un lazo de amistad con el fin de que en el aspecto laboral tengan una mayor y mejor fluidez de comunicación. Así como el fomentar el trabajo en equipo con metas enfocadas a trabajar en manera conjunta del personal de la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, R. y Marquart, J. (2017). Comunicación organizacional. Principios y prácticas para negocios y profesiones. (9na Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica. (6ta Edición). Editorial Episteme
- Ávila, H. (2006). Introducción a la metodología de la investigación. México, Edición electrónica.
- Bautista, M. (2018). Incidencia de síndrome de burnout y su repercusión en el trabajo en equipo en enfermería. Universidad nacional autónoma de México.
- Behar, D. (2018). Metodología de la investigación. Editorial Shalom
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. (3ra Ed). Colombia, editorial Pearson Educación.
- Carrasco, E. (2018). Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre – 2018. Universidad Cesar Vallejo, Pueblo Libre.
- Chasi Benavides, Sara Elizabeth (2016). Estilos de liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo de los colaboradores del Área Administrativa de la Empresa AVÍCOLA VITALOA S.A. AVITALSA. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. 77 p.
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2da Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- De Castro, A. (2017). Manual práctico de comunicación organizacional. Colombia, editorial Universidad del Norte.
- Del Cid, A. Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). Investigación. Fundamentos y metodología. (1ra Ed). México. Educación Pearson.
- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la investigación. (1ra Ed). México. Colección material didáctico.
- Duran, A. (2018). Trabajo en equipo. (1ra Ed). España. Editorial ELEARNING S.L.
- Favaro, D. (2015). Comunicación Organizacional. Planificación de la comunicación en grupos y organizaciones. Buenos Aires: Editorial CREAS.
- Fernández, M. (2015). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España. Ediciones Paraninfo, S.A.

- Guffante, T. Guffante, F. y Chávez, P. (2016). Investigación científica: El proyecto de investigación. Ecuador.
- Guzmán, V. (2015). Comunicación organizacional. (1era Ed). México: Editorial RED TERCER MILENIO S.C
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- Jiménez, G. y Vallejo, M. (2016). Trabajo en equipo y cooperación. Murcia: Escuela de Administración pública.
- Maldonado, F. (2017). Comportamiento organizacional. México: Editorial McGraw-Hill.
- Miranda y Pastor (2015). Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo.
- Pino (2010). Metodología de la investigación. Lima. Editorial san Marcos.
- Polo, A. (2018). Diagnóstico de comunicación organizacional interna y propuesta de mejora para el instituto psiquiátrico Sagrado Corazón durante el año 2018. Universidad Católica de Ecuador.
- Ramos, M. (2016). La comunicación organizacional y la gestión administrativa percibida en los trabajadores del Poder Judicial del Cono Norte, Lima 2016. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Reyes, C. y Ayarza, A. (2017). La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- Ríos, R. (2017). El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital Alto de la Alianza en el año 2015. Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). Administración. (12va Ed). México, Editorial Pearson.
- Shive, D. (2016). Diseño de una propuesta de comunicación organizacional interna a partir del nuevo sistema de gestión para la ISO 9001 en SIATIGROUP durante el año 2016. Matriz Quito, Universidad Central del Ecuador.
- Tamayo, M. (2017). El proceso de la investigación científica (5ta Ed). México. Editorial Limusa.
- Trespacios, E. (2017). Manual de trabajo en equipo. Madrid. Editorial CEP S.L.

Valencia, E. (2016). Modelo de comunicación organizacional para el fortalecimiento del voluntariado. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín.

Valderrama, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Perú, Editorial San Marcos.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
TITULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA ORDINAL	RANGO	INSTRUMENTO
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS SERVIDORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE ACOBAMBA, HUANCAMELICA – 2021	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Comunicación organizacional	Redes formales de comunicación	Comunicación Descendente	P1, P2	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre	Bajo Medio Alto	cuestionario
	¿Cuál es la relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?	Determinar la relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Existe relación entre Comunicación organizacional y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.			Comunicación Ascendente	P3, P4			
						Comunicación Horizontal	P5, P6			
					Habilidades personales de comunicación	Mensajes verbales	P7, P8			
						Comunicación no verbal	P9, P10			
						Barrera para escuchar	P11, P12			
					Juntas eficaces de comunicación	Juntas para compartir información	P13, P14			
						Reuniones para resolver problemas	P15, P16			
						Actividades rituales	P17, P18			
					PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO			
¿Cuál es la relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?	Determinar la relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Existe relación entre las redes formales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Conceptos para orientar	P21, P22						
			Fases	P23, P24						
¿Cuál es la relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?	Determinar la relación entre comunicación organizacional entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Existe relación entre las habilidades personales de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Habilidades y técnicas	Gestión de conflictos	P25, P26					
				Roles en el equipo	P27, P28					
¿Cuál es la relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021?	Determinar la relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación y el desempeño del trabajo en equipo de los servidores del área administrativa de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.	Estructuración	Desarrollo de reuniones	P29, P30					
				Roles	P31, P32					
				Procedimientos	P33, P34					
					Relaciones	P35, P36				

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de variable comunicación Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal	Técnica	Instrumento
Comunicación organizacional	Según Adler y Marquart (2017) Es una actividad esencial a la naturaleza humana la cual requiere de diversas habilidades para poder comunicarse y está orientada hacia las personas mediante la interacción y la puesta de mensajes significativos (p. 06)	La variable comunicación organizacional de naturaleza cualitativa se evalúa tomando en cuenta las dimensiones redes formales, dimensión, Habilidades personales de comunicación y las Juntas eficaces de comunicación, analizando sus atributos del instrumento llamado cuestionario.	<ol style="list-style-type: none"> Redes Formales de comunicación Habilidades Personales de comunicación Juntas Eficaces de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación Descendente - Comunicación Ascendente - Comunicación Horizontal - Mensajes Verbales - Comunicación no verbal - Barreras para escuchar - Juntas para compartir información - Reuniones para resolver problemas - Actividades rituales 	<p>1= Nunca</p> <p>2= Casi nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4= Casi Siempre</p> <p>5= Siempre</p>	Encuesta	cuestionario

Nota: adaptado de Adler y Marquart (2017) Comunicación Organizacional

Operacionalización de variable Trabajo en Equipo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala ordinal	técnica	Instrumento
Trabajo en Equipo	Según Jiménez y Vallejo (2016) Es un estilo de realizar una actividad laboral, es asumir un conjunto de valores, es conseguir un espíritu que anima un nuevo modelo de relaciones entre las personas. (p.28)	La variable trabajo en equipo de naturaleza cualitativa se evalúa tomando en cuenta las dimensiones fundamentos, habilidades y técnicas y la estructuración analizando sus atributos del instrumento llamado cuestionario.	1. Fundamentos 2. Habilidades y técnicas 3. Estructuración	- Modelo del trabajo en equipo - Conceptos para orientar - Fases - Gestión de conflictos - Roles en el equipo - desarrollo de reuniones - Roles - Procedimientos -Relaciones	1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi Siempre 5= Siempre	encuesta	cuestionario

Nota: adaptado de Jiménez y Vallejos (2016) Trabajo en Equipo

ANEXO 3: INSTRUMENTOS

La presente entrevista y encuesta busca obtener datos de información en la que buscamos la relación con la comunicación organizacional de la municipalidad de Acobamba, Huancavelica, 2021

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Variable 01: comunicación organizacional

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que la comunicación se debe dar entre jefes y personal que labora en la municipalidad?					
02	¿Cree usted que el mensaje es natural y espontaneo cuando los jefes transmite a sus colaboradores?					
03	¿Considera usted que en la municipalidad si se da la comunicación ascendente?					
04	¿Cree usted que los jefes toman en cuenta la comunicación que reciben de los trabajadores?					
05	¿Piensa usted que la comunicación solo se debe dar de gerente a gerente y empleado a empleado?					
06	¿Cree usted que en el desarrollo de las actividades, se facilitan satisfactoriamente las coordinaciones de las tareas entre los colaboradores y los jefes?					
07	¿Cree usted que los mensajes verbales son más fáciles de entender?					
08	Considera usted que los colaboradores mediante los mensajes verbales demuestran si poseen habilidades de comunicación?					
09	¿Piensa usted que en la municipalidad se da la comunicación no verbal?					
10	¿Piensa usted que es inevitable que los jefes puedan utilizar los mensajes no verbales para comunicarse?					
11	¿Piensa usted que los jefes deben poner mayor atención a las barreras de comunicación que pudieran existir entre los colaboradores?					
12	¿Considera usted que los colaboradores mediante sus habilidades están en la capacidad de afrontar algunas barreras en la cual no afecte su desempeño?					
13	Piensa usted que en las juntas para compartir información solo se tocan temas laborales y en beneficio de la municipalidad?					
14	Considera usted que las relaciones y diferencias entre los jefes y colaboradores se discuten en una junta para lograr los objetivos trazados?					
15	¿Piensa usted que las reuniones que organiza la municipalidad se dan en los momentos necesarios y en pro de la mejora de actividades?					
16	¿Considera usted que los jefes realizan reuniones de consistencia para la mejora continua de sus colaboradores?					

17	¿Cree usted que las reuniones rituales deben darse más a menudo con el fin de crear un ambiente sano entre los trabajadores?					
18	¿Considera usted que mediante las actividades rituales es posible que los jefes se relacionen más los colaboradores?					

Variable 02: trabajo en equipo

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
01	¿Considera usted que la municipalidad tiene estructurado un modelo de trabajo en equipo?					
02	¿Cree usted que los trabajadores tienen el perfil y conocimiento de lo que significa trabajar en equipo?					
03	¿Considera usted que los obstáculos que se presentan en el trabajo en equipo son por la falta de conocimientos?					
04	¿Cree usted que los administrativos de la municipalidad deben orientar a sus colaboradores y brindarles un entrenamiento para un buen desempeño?					
05	¿Piensa usted que para lograr cumplir con los objetivos se debe tener en cuenta las características de las fases?					
06	¿Cree usted que las fases contribuyen con la evolución de los equipos?					
07	¿Cree usted que en la municipalidad existe los conflictos que impiden realizar las actividades de manera más eficaz?					
08	Considera usted que los trabajadores teniendo claro los objetivos son capaces de superar las situaciones conflictivas?					
09	¿Piensa usted que los roles en el equipo de los trabajadores de la municipalidad se desarrollan de manera conjunta?					
10	¿Piensa usted que los trabajadores y los jefes están involucrados en los objetivos propuestos?					
11	¿Piensa usted que en el desarrollo de reuniones se deben exponer los inconvenientes que existen para lograr un trabajo en equipo eficaz?					
12	¿Considera usted que la organización promueve reuniones de participación de los colaboradores para el desarrollo de las actividades?					
13	Piensa usted que los trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad tienen bien establecidos roles?					
14	Considera usted que los roles son distribuidos de manera imparcial de parte de su jefe inmediato para evitar los conflictos de poder dentro de su organización?					
15	¿Piensa usted que los procedimientos sirven para tomar decisiones y desarrollar trabajos eficiente?					
16	¿Considera usted que los trabajadores en la organización realizan y respetan los procedimientos que se les asignan el jefe y los coordinadores cuando realizan sus actividades?					
17	¿Cree usted que las relaciones entre los trabajadores son necesarias para tener una estrecha cooperación para desarrollar una tarea.?					
18	¿Considera usted que los grupos conformados por la organización mantienen una relación de cooperación y desarrollan sentimientos mutuos de confianza, respeto y apoyo?					

ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mg. Michel Jaime Méndez Escobar

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante PRE-GRADO de la Universidad Privada TELESUP, en la sede CERCADO DE LIMA promoción 2018, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Título.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Comunicación Organizacional y el Desempeño del Trabajo en Equipo de los Servidores del Área Administrativa de la Municipalidad de Acobamba, Huancavelica – 2021.y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Sebastián Escobar Palomino
DNI:

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Comunicación organizacional							
	DIMENSIÓN 1: Redes formales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la comunicación se debe dar entre jefes y personal que labora en la municipalidad?			✓				
2	¿Cree usted que el mensaje es natural y espontaneo cuando los jefes transmites a sus colaboradores?							
3	¿Considera usted que en la municipalidad si se da la comunicación ascendente?							
4	¿Cree usted que los jefes toman en cuenta la comunicación que reciben de los trabajadores?			✓				
5	¿Piensa usted que la comunicación solo se debe dar de gerente a gerente y empleado a empleado?	✓				✓		
6	¿Cree usted que en el desarrollo de las actividades, se facilitan satisfactoriamente las coordinaciones de las tareas entre los colaboradores y los jefes?			✓				
	DIMENSIÓN 2: habilidades personales de comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que los mensajes verbales son más fáciles de entender?	✓		✓				
8	Considera usted que los colaboradores mediante los mensajes verbales demuestran si poseen habilidades de comunicación?	✓						
9	¿Piensa usted que en la municipalidad se da la comunicación no verbal?	✓						
10	¿Piensa usted que es inevitable que los jefes puedan utilizar los mensajes no verbales para comunicarse?	✓						
11	¿Piensa usted que los jefes deben poner mayor atención a las barreras de comunicación que pudieran existir entre los colaboradores?	✓				✓		
12	¿Considera usted que los colaboradores mediante sus habilidades están en la capacidad de afrontar algunas barreras en la cual no afecte su desempeño?	✓				✓		
	DIMENSION 3: Juntas eficaces de comunicación	Si	No	si	no	Si		
13	Piensa usted que en las juntas para compartir información solo se tocan temas laborales y en beneficio de la municipalidad?	✓				✓		
14	Considera usted que las relaciones y diferencias entre los jefes y colaboradores se discuten en una junta para lograr los objetivos trazados?	✓		✓		✓		
15	¿Piensa usted que las reuniones que organiza la municipalidad se dan en los momentos necesarios y en pro de la mejora de actividades?	✓				✓		
16	¿Considera usted que los jefes realizan reuniones de consistencia para la mejora continua de sus colaboradores?	✓		✓				

17	¿Cree usted que las reuniones rituales deben darse más a menudo con el fin de crear un ambiente sano entre los trabajadores?	✓				✓	
18	¿Considera usted que mediante las actividades rituales es posible que los jefes se relacionen más los colaboradores?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Michel Jaime Mendez Escobar
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. Metodólogo

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg
JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

Firma del

¹Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia:

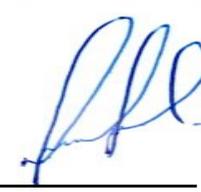
El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 2: trabajo en equipo							
	DIMENSIÓN 1: fundamentos	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera usted que la municipalidad tiene estructurado un modelo de trabajo en equipo?	✓				✓		
2	¿Cree usted que los trabajadores tienen el perfil y conocimiento de lo que significa trabajar en equipo?							
3	¿Considera usted que los obstáculos que se presentan en el trabajo en equipo son por la falta de conocimientos?							
4	¿Cree usted que los administrativos de la municipalidad deben orientar a sus colaboradores y brindarles un entrenamiento para un buen desempeño?							
5	¿Piensa usted que para lograr cumplir con los objetivos se debe tener en cuenta las características de las fases?							
6	¿Cree usted que las fases contribuyen con la evolución de los equipos?							
	DIMENSIÓN 2: habilidades y técnicas	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que en la municipalidad existe los conflictos que impiden realizar las actividades de manera más eficaz?							
8	Considera usted que los trabajadores teniendo claro los objetivos son capaces de superar las situaciones conflictivas?							
9	¿Piensa usted que los roles en el equipo de los trabajadores de la municipalidad se desarrollan de manera conjunta?							
10	¿Piensa usted que los trabajadores y los jefes están involucrados en los objetivos propuestos?							
11	¿Piensa usted que en el desarrollo de reuniones se deben exponer los inconvenientes que existen para lograr un trabajo en equipo eficaz?							
12	¿Considera usted que la organización promueve reuniones de participación de los colaboradores para el desarrollo de las actividades?							
	DIMENSIÓN 3: estructuración	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Piensa usted que los trabajadores de las diferentes áreas de la municipalidad tienen bien establecidos roles?							
14	Considera usted que los roles son distribuidos de manera imparcial de parte de su jefe inmediato para evitar los conflictos de poder dentro de su organización?							

15	¿Piensa usted que los procedimientos sirven para tomar decisiones y desarrollar trabajos eficiente?							
16	¿Considera usted que los trabajadores en la organización realizan y respetan los procedimientos que se les asignan el jefe y los coordinadores cuando realizan sus actividades?							
17	¿Cree usted que las relaciones entre los trabajadores son necesarias para tener una estrecha cooperación para desarrollar una tarea.?							
18	¿Considera usted que los grupos conformados por la organización mantienen una relación de cooperación y desarrollan sentimientos mutuos de confianza, respeto y apoyo?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SÍ, HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

JHON HAYROL FALCONI ATOCHE

DNI: 43460177.....

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Experto Informante.

Firma del



1Pertinencia:

El ítem corresponde al concepto teórico formulado.....

2Revelancia:

El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad:

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota:

Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SI existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/

Mg Mg. Michel Jaime Mendez Escobar

MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado..... Metodología

2Revelancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: MATRIZ DE DATOS

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL																		VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO																		
x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18	
3	5	3	4	1	1	4	2	5	3	4	2	2	3	4	2	4	2	3	2	4	2	2	2	5	3	4	1	1	4	2	5	2	2	4	2	
3	3	4	2	1	1	4	3	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	1	1	4	3	3	4	4	4	2	
5	3	5	2	5	1	2	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	5	2	5	1	2	4	3	2	2	2	4	
5	3	5	4	3	1	2	4	3	5	4	2	4	5	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	5	4	3	1	2	4	3	3	4	4	2	
1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	4	2	1	3	4	4	2	5	4	4	2	4	4	1	1	3	1	1	3	3	1	4	4	4	2	
5	5	5	3	3	1	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	4	1	4	2	4	3	4	5	5	3	3	1	4	3	5	3	4	2	4	
4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	4	1	2	4	2	4	2	5	4	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2
1	1	1	1	5	1	4	5	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	5	1	4	5	1	2	3	2	2	
3	2	4	2	1	3	2	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	1	3	2	2	2	4	3	4	2	2	
5	5	3	2	5	1	4	4	5	3	2	2	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	3	5	3	2	5	1	4	4	5	2	3	3	2	
5	5	5	3	4	1	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	5	5	3	4	1	3	3	5	3	4	2	2	
3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	4	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	
5	5	5	4	5	1	3	1	5	5	4	3	3	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	5	4	5	1	3	1	5	3	4	2	4
4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	2	4	3	4	2	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	4	2	2
3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	4	2	
3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	2	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	1	3	3	5	3	4	4
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	2	4	3	4	2	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	4	2	2
1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4
3	3	3	5	3	4	1	3	5	3	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	3	5	3	3	4	4	4	4
5	5	1	5	1	1	1	1	5	1	5	4	3	1	5	3	3	2	4	3	3	2	5	3	5	1	5	1	1	1	1	5	5	3	3	2	2
3	3	5	5	1	1	5	1	3	5	5	4	3	5	5	3	4	2	4	3	4	2	4	3	3	5	5	1	1	5	1	3	3	4	4	2	
1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	4	4
5	5	5	3	4	1	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	5	5	3	4	1	3	3	5	3	4	2	2	
3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	
3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	
5	5	5	4	5	1	3	1	5	5	4	3	3	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	5	4	5	1	3	1	5	3	4	2	4
4	4	4	2	3	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	2
5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	2	4	3	4	2	3	3	5	5	5	5	1	5	5	5	3	3	4	2	2
3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	3	3	1	3	3	5	3	3	3	4	2	2
3	3	3	5	3	3	3	1	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	2	5	3	4	3	5	3	3	5	3	3	3	1	3	3	5	3	4	4
1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	4	4
5	3	5	2	5	1	2	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	3	5	2	5	1	2	4	3	2	2	2	4	4
5	3	5	4	3	1	2	4	3	5	4	2	2	4	5	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	5	4	3	1	2	4	3	3	4	4	2	2
3	3	4	2	1	1	4	3	3	4	2	2	2	4	2	4	4	2	3	4	4	2	4	4	3	4	2	1	1	4	3	3	4	4	4	4	2
5	3	5	2	5	1	2	4	3	5	2	2	2	5	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	3	5	2	5	1	2	4	3	2	2	2	4
5	3	5	4	3	1	2	4	3	5	4	2	2	4	5	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	1	2	4	3	3	4	4	2	2
1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	4	2	1	3	4	4	2	5	4	4	2	4	4	1	1	3	1	1	3	3	1	4	4	4	4	2
5	5	5	3	3	1	4	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	4	1	4	2	4	3	4	5	5	3	3	1	4	3	5	3	4	2	4	4
4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	4	1	2	4	2	4	2	5	4	2	2	4	4	2	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	2	2
1	1	1	1	5	1	4	5	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	5	1	4	5	1	2	3	2	2	2
3	2	4	2	1	3	2	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	5	3	4	2	4	3	2	1	3	2	2	4	3	4	2	4	2
5	5	3	2	5	1	4	4	5	3	2	2	4	3	2	3	3	2	5	3	3	2	2	3	5	3	2	5	1	4	4	5	2	3	3	2	2
5	5	5	3	4	1	3	3	5	5	3	4	4	5	3	4	2	2	2	4	2	2	3	4	5	5	3	4	1	3	3	5	3	4	2	2	2
3	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	4	4	3	2	2	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	1	2	4	3	3	2	2	4	4

Pantallazos de procesamiento de datos

procesamiento de datos sebastian.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
23	y5	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	y6	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	y7	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	y8	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	y9	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
28	y10	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	y11	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	y12	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	y13	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	y14	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	y15	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	y16	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	y17	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	y18	N Numérico	12	0		{1, nunca}...	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	var1	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
38	var2	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
39	Comunicacion_organizacional	N Numérico	5	0	Comunicación organizacional	{1, Bajo}...	Ninguna	29	Derecha	Ordinal	Entrada
40	d1v1	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
41	d2v1	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
42	d3v1	N Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
43	Trabajo_en_equipo	N Numérico	5	0	Trabajo en equipo	{1, Bajo}...	Ninguna	19	Derecha	Ordinal	Entrada
44	d1v1_	N Numérico	5	0	Redes formales de comunicación	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
45	d2v1_	N Numérico	5	0	Habilidades personales de comunicación	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
46	d3v1_	N Numérico	5	0	Juntas eficaces de comunicación	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
47											

Vista de datos Vista de variables

Área de estado de codificación IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

tablas y graficos de sebastian.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Escala: v1
 - Títulos
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Logaritmo
- Fiabilidad
 - Títulos
 - Notas
 - Escala: v2
 - Títulos
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad
 - Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo
- Frecuencias
 - Títulos
 - Notas
 - Estadísticos
 - Comunicación organizacional
 - Gráfico de barras
- Logaritmo
- Correlaciones no paramétricas
 - Títulos
 - Notas
 - Correlaciones
- Logaritmo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	18

```

COMPUTE var1=x1 + x2 + x3 + x4 + x5 + x6 + x7 + x8 + x9 + x10 + x11 + x12 + x13 + x14 + x15 + x16 + x17 + x18.
EXECUTE.
COMPUTE var2=y1 + y2 + y3 + y4 + y5 + y6 + y7 + y8 + y9 + y10 + y11 + y12 + y13 + y14 + y15 + y16 + y17 + y18.
EXECUTE.
NONPAR CORR
/VARIABLES=var1 var2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Efectúe una doble pulsación para activar

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			var1	var2
Rho de Spearman	var1	Coefficiente de correlación	1,000	,891**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	46	46
	var2	Coefficiente de correlación	,891**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	46	46

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 242, W: 1097 pt.