



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL TRABAJO EN EQUIPO DEL ÁREA COMERCIAL
DE LA EMPRESA NOVA MAQUINARIAS, LIMA – 2021.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTOR:
Bach. ROSARIO CONSUELO MEDINA GALARZA

LIMA – PERÚ

2021

ASESOR DE TESIS

Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR

JURADO EXAMINADOR

Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el pilar fundamental dentro de mi formación personal y profesional.

A mis familiares, que me apoyaron y aconsejaron para luchar por mis sueños.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud y la oportunidad de lograr muchos objetivos que me propuse al iniciar mi proceso de titulación profesional.

A mi madre, quien con mucho esfuerzo y dedicación me supo guiar acompañando mi camino dentro de mi vida universitaria.

A la institución y los docentes, quienes me brindaron asesorías y facilidades en las investigaciones que requiere esta Tesis Profesional.

RESUMEN

En la presente investigación "Comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021" se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021. El diseño de la investigación fue aplicada y se realizó bajo un enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo – correlacional, de diseño no experimental transversal. La población que se consideró en esta exploración fueron los 35 trabajadores a nivel general que laboran en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021. La técnica de recolección de datos fue por medio de la encuesta, la cual se aplicó en el cuestionario. El resultado se determinó por el Rho de Spearman con un nivel de significancia $p= 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación $r= 0.918$. Llegando a la conclusión de que existe una correlación alta entre comunicación organizacional y trabajo en equipo.

Palabras clave: comunicación organizacional, trabajo en equipo y redes formales.

ABSTRACT

In the present investigation "Organizational communication and its relationship with teamwork in the commercial area of the company Nova Maquinarias, Lima - 2021", the main objective was to determine the relationship between organizational communication and teamwork in the commercial area of the company Nova. Machinery, Lima - 2021. The design of the research is applied and was carried out under a quantitative approach, at a descriptive - correlational level of a non-experimental cross-sectional design. The population that is being considered in this exploration is the 35 general-level workers who work in the company Nova Maquinarias, Lima - 2021. The data collection technique will be through the survey, which was applied in the questionnaire. The result was determined by Spearman's Rho with a level of significance $p= 0.000 < 0.05$; therefore, the null hypothesis is rejected, and the alternate hypothesis is accepted. Likewise, a correlation level $r= 0.918$ was obtained. Concluding that there is a high correlation between organizational communication and teamwork.

Keywords: Organizational communication, Teamwork and Formal networks.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación del estudio.....	19
1.3.1. Justificación teórica	19
1.3.2. Justificación práctica	19
1.3.3. Justificación metodológica	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales:	21
2.1.2. Antecedentes internacionales:	23
2.2. Bases teóricas de las variables	27
2.2.1. Variable 01: Comunicación Organizacional.....	27
2.2.2. Variable 02: trabajo en equipo	37

2.3.	Definición de términos básicos	46
III.	MÉTODOS Y MATERIALES	49
3.1.	Hipótesis de la investigación	49
3.1.1.	Hipótesis general.....	49
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	49
3.2.	Variables de estudio	49
3.2.1.	Definición conceptual	49
3.2.2.	Definición de operacionalización	50
3.3.	Tipo y nivel de la investigación	50
3.3.1.	Tipo de investigación.....	50
3.3.2.	Nivel de investigación.....	51
3.3.3.	Método de Investigación	52
3.4.	Diseño de la investigación	53
3.4.1.	Diseño no experimental.....	53
3.4.2.	Enfoque de la investigación	53
3.4.3.	Corte transversal	53
3.5.	Población y muestra de estudio.....	54
3.5.1.	Población	54
3.5.2.	Muestra Censal	54
3.5.3.	Muestreo	54
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
3.6.1.	Técnica de recolección de datos	55
3.6.2.	Instrumento de recolección de datos.....	55
3.6.3.	Validez del instrumento	56
3.6.4.	Confiabilidad del instrumento	57
3.6.5.	Análisis de fiabilidad.....	57
3.6.6.	Coeficiente de alfa de Cronbach	57
3.7.	Métodos de análisis de datos	58
3.8.	Aspectos éticos	58
IV.	RESULTADOS	60
4.1.	Resultados descriptivos.....	60
4.2.	Prueba de confiabilidad	65
4.3.	Prueba de hipótesis.....	65

4.3.1. Prueba de hipótesis general.....	65
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.....	66
V. DISCUSIÓN.....	70
VI. CONCLUSIONES.....	72
VII. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA.....	75
ANEXOS.....	78
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	79
Anexo 2: Matriz de Operacionalización.....	81
Anexo 3. Instrumentos.....	83
Anexo 4. Validación del instrumento.....	85
Anexo 5. Matriz de datos.....	91
Anexo 6. Propuesta de valor.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman	52
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de comunicación organizacional	56
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos	56
Tabla 4.	Escala de interpretación de la confiabilidad	57
Tabla 5.	Niveles de variable comunicación organizacional	60
Tabla 6.	Niveles de variable de trabajo en equipo.....	61
Tabla 7.	Niveles de redes formales de comunicación	62
Tabla 8.	Niveles de habilidades personales de comunicación	63
Tabla 9.	Niveles de juntas eficaces de comunicación	64
Tabla 10.	Nivel de confiabilidad de la comunicación organizacional	65
Tabla 11.	Nivel de confiabilidad del trabajo en equipo	65
Tabla 12.	Nivel de correlación y significación de comunicación organizacional y trabajo en equipo.....	66
Tabla 13.	Nivel de correlación y significación de las redes formales de comunicación y el trabajo en equipo	67
Tabla 14.	Nivel de correlación y significación de las habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo	68
Tabla 15.	Nivel de correlación y significación las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de motivación laboral.....	60
Figura 2. Niveles de productividad	61
Figura 3. Niveles de productividad	62
Figura 4. Niveles de impulsos motivadores	63
Figura 5. Niveles de Necesidades humanas.	64

INTRODUCCIÓN

La presente tesis es una investigación que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 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, tal como la comunicación y el trabajo en equipo. Es pertinente para aplicar nuevos sistemas, corregir errores constantes que se ven día a día, dar soluciones, y ofrecer retroalimentación con información clara y precisa; además de trabajar 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 abordará el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación de la investigación y los objetivos de la investigación.

En el capítulo II se aborda el marco teórico en donde se mencionan los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, además de las bases teóricas de las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo, finalmente, 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 se podrán ver los resultados y conclusiones de aspectos administrativos que dan cuenta del desarrollo de los procedimientos realizados, los cuales son: el presupuesto y cronograma de actividades plasmadas en cuadros, tablas y gráficos; el análisis de la información y la interpretación de los resultados obtenidos de esta etapa.

En el capítulo V se encuentra la discusión en la cual se discuten los resultados hallados con los antecedentes y los aportes de los autores base.

En el capítulo VI se encuentran las conclusiones en las que se interpreta los resultados obtenidos, los cuales responden a los objetivos propuestos.

En el capítulo VII se encuentran las recomendaciones en la que se manifiesta los pasos necesarios para las mejoras en la empresa basadas en las conclusiones.

En el capítulo VIII se encuentran las referencias bibliográficas de la información obtenida a través de las diversas fuentes encontradas.

Asimismo, se encuentran anexos como la matriz de consistencia, matriz de operacionalización, instrumento y la validación del instrumento, así como la matriz de datos utilizados para el desarrollo de la investigación, por último la propuesta de valor.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Se realiza la presente investigación porque se observa que, el área comercial de la empresa Nova Maquinarias en Lima, dedicada a la fabricación y venta de equipos de panificación, carece de la comunicación vertical. Puesto que, no hay reuniones con el área comercial donde se pueda exponer todo lo que le hace falta al área, a fin de incrementar las ventas. Los asesores, al tener una comunicación más directa con los clientes y prospectos, saben qué es lo que buscan y cómo les gustaría que los acompañemos con su emprendimiento o negocio ya encaminado. Pero al no haber estas reuniones o consultas, los responsables de cada área desconocen la realidad actual de la empresa frente a los cambios que se están generando y, por ende, la gerencia nunca se llega a enterar.

Es importante que el área comercial conozca el objetivo cuantitativo de forma individual y grupal para que cada asesor pueda sumar su esfuerzo y dedicación para llegar a la meta. Dicho reporte tiene que realizarse cada cierto tiempo dentro del año para que se pueda premiar e impulsar al equipo. Pero no se está dando, se ha descuidado mucho este punto tan importante y, en consecuencia, los colaboradores del área comercial se sienten desmotivados y cada uno está trabajando de forma individual teniendo como resultado un clima laboral no favorable.

Existen constantes errores que generan malestar en los colaboradores y clientes, entre ellos está la falta de comunicación y el trabajo en equipo. Debido a ello, se eligieron como variables de estudio, ya que es muy importante desarrollar y aplicar porque influye en el desempeño y desenvolvimiento del ser humano en su trabajo. Esta investigación servirá como modelo para analizar y diagnosticar los problemas del área comercial; es importante para aplicar nuevos sistemas en la atención, corregir errores constantes que se ven día a día y dar soluciones pertinentes.

A nivel internacional, la oficina de la OIT en San José, Costa Rica realizó un taller de motivación y trabajo en equipo en el que tomó parte el personal de la oficina

y proyectos. El trabajo en equipo es vital para alcanzar los logros de la oficina, ya que cada persona contribuye desde su especialidad con sus habilidades particulares; cada esfuerzo articulado en grupo tiene un valor multiplicador pues el trabajo en equipo es más que la suma de las partes; indicó Leonardo Ferreira, Director Adjunto de la Oficina de la organización internacional del trabajo. También destacó que los funcionarios forman parte de una organización con vocación para el servicio y que esta vocación debe ser siempre la perspectiva del trabajo. La oficina reporta a final de año resultados importantes que atiende en diferentes países tales como firmas de programas de trabajo decente, programas de empleo juvenil de desarrollo de la competitividad en el ámbito local y de promoción de las normas internacionales del trabajo.

Según Jiménez y Vallejo (2016), indicaron que:

Toda construcción de un trabajo en equipo, como toda labor de integración de un grupo humano para fines productivos, se realiza sorteando obstáculos y superando dificultades. Muchos de estos obstáculos son debidos a la falta de conocimientos y habilidades que presentamos para el trabajo en común (falta de habilidades de comunicación, de coordinación, de dirección de personas, de animación de reuniones, tratamientos de conflictos, de solución de problemas, etc.) Estas dificultades se irán superando en la medida en que desarrollemos los conocimientos y las habilidades pertinentes (p 53).

A nivel nacional, en la oficina de estadística e informática del Minsa, se desarrolló un sistema de telecomunicaciones como parte programada de la semana de las telecomunicaciones en salud, la cual sirve como medio de integración más eficaz y oportuna para el funcionamiento y desarrollo de muchos programas. En casos de emergencia, su labor es fundamental para una efectiva comunicación organizacional entre las diferentes entidades del estado. Mediante la resolución ministerial se estableció el 27 noviembre como el día de la comunicación en el MINSA, para conmemorar la unión de la radiotelefonía y la comunicación organizacional eficaz entre las distintas unidades del sector a nivel nacional.

Según Guzmán (2015), manifestó que:

La comunicación es un fenómeno originado de manera natural, en cualquier organización, con diferentes tipos o tamaños. Es el proceso social más importante, la cual si no se contara con este proceso el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura (p 09).

A nivel local, la empresa dedicada a la fabricación y venta de equipos de panificación carece de la comunicación vertical debido a que no hay reuniones con el área comercial donde se pueda exponer todo lo que hace falta al área para incrementar las ventas. Los asesores al tener una comunicación más directa con los clientes, saben qué es lo que buscan y cómo le gustaría encaminar su emprendimiento o negocio. Pero al no haber estas reuniones o consultas, los responsables de cada área desconocen la realidad actual de la empresa frente a los cambios que está tocando vivir y por ende la gerencia nunca se llega a enterar. Es importante que el área comercial conozca el objetivo cuantitativo de forma individual y grupal para que cada asesor pueda sumar su esfuerzo y dedicación, a fin de llegar a la meta. El reporte tiene que realizarse cada cierto tiempo dentro del año para que se pueda premiar e impulsar al equipo. Pero no se está dando, se ha descuidado mucho este aspecto importante, al punto que los colaboradores del área comercial se sienten desmotivados y cada uno está trabajando de forma individual, teniendo como resultado un clima laboral no favorable.

En una publicación de la página de web del área comercial de la empresa, señala que los canales de comunicación dentro de la institución son muy importantes para la práctica y el manejo del diálogo entre las diferentes áreas, ya que dichas áreas siempre van a estar interrelacionados entre sí mediante el control interno. El sistema de control de estos canales de comunicación es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, que desarrollan las autoridades; con el objetivo de prevenir posibles barreras de mala información que afecten a la entidad pública.

El trabajo en equipo es muy importante no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, ya que para lograr un mejor clima laboral entre las personas

de una organización debe ir de la mano la comunicación fluida; es decir, todos deben tener el mismo objetivo. Hoy en día, las empresas o instituciones están en la necesidad de contar con personal calificado no solo con un buen perfil productivo para desarrollar tareas sino también que cuente con la personalidad, capacidades, inteligencia, ideas y destrezas similares. Con la finalidad de que puedan cumplir con esas tareas y obtener mejores resultados para garantizar la satisfacción de los clientes. La cultura y el comportamiento de las personas en la empresa u organización laboral se aplican de acuerdo con la forma de actuar o pensar del ser humano, ya que la comunicación influye bastante en el desarrollo de ambos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

Se debe justificar el estudio mediante la exposición de las razones además de los objetivos y preguntas de investigación, teniendo en cuenta el 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.

1.3.2. Justificación práctica

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 el ser humano está 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 sí o sí va a dar resultados muy favorables.

1.3.3. Justificación metodológica

El presente estudio abarca una relevancia científica metodológica, ya que permitirá establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa mencionada anteriormente. Asimismo, se hará uso de metodologías y sustento de teorías empleadas en la realización de este estudio.

1.3.4. Justificación social

Esta investigación logrará contribuir a la sociedad con conocimientos sobre cómo lograr una buena comunicación organizacional en un equipo de trabajo, por medio del análisis en relación a las habilidades personales, redes formales y juntas eficaces de comunicación del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

OE 2. Determinar la relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

OE 3. Determinar la relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 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. El estudio 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. En los resultados se aprecia que existe relación entre el área descendente con las escalas relaciones ($,309$) a una significancia bilateral ($,001$); autorrealización ($,338$) a una significancia bilateral ($,000$) y estabilidad ($,338$) a una significancia bilateral ($,000$) a un nivel de significancia ($p < ,01$), lo que indica relación positiva débil altamente significativa entre las variables. Se concluyó, que sí 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 César Vallejo. 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 el cual arrojó un coeficiente positivo de ,777 a una significancia bilateral de ,001 < 0,05.

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 César Vallejo. 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.

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. 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, a quienes 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 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. 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 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.

2.1.2. Antecedentes internacionales:

Polo, (2018). Realizó una investigación en la Pontifica Universidad Católica del 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”. Quito, 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 supo acerca de las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. 56 personas (44%) tuvieron alguna idea y 52 encuestados (41%) supieron poco acerca del crecimiento profesional en el Instituto, el 60% de la población estuvo bastante conforme con la comunicación organizacional interna. Este resultado podría considerarse positivo en relación con los otros tres factores, ya

que solo un 10% estuvo 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 evidenció 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 estuvo tan conforme, solamente un poco satisfechos.

Shive, (2016). Realizó una investigación en Quito, Ecuador, en la Pontificia Universidad Católica del 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”. 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 fue descriptivo, el diseño fue no experimental transeccional descriptivo. La población se encontró constituida por 187 empleados. Las fuentes primarias que se utilizaron fueron entrevistas y encuestas. Resultados: los colaboradores en un 57% se encontraron 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 consideró que la comunicación más practicada en la organización fue horizontal. Se requieren ajustes debido a que el 65% restante percibió una comunicación vertical, el 32% de los colaboradores se encontró de acuerdo con que los canales de comunicación actuales son efectivos. Entre los más altos porcentajes, el 15 % sugirió 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). Realizó una investigación en la Ciudad de Medellín, Colombia, en la Universidad Pontificia Bolivariana 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)”. 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 solo 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 consideró muy importante, el 32,4% lo consideró importante y el 16,2% lo consideró normal. Sólo el 4,9% no lo consideró 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), elaboró una investigación en la ciudad de México, en la Universidad nacional autónoma de 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". 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: "Métodos de liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo del Área Administrativa de la Empresa Avícola Vitaloa S.A. Avitala", en la Universidad Central de 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. La población fueron los colaboradores que laboran dentro de los diferentes procesos AVITALSA con una muestra de 35. Su instrumento fue el cuestionario. Según los resultados, el área de talento humano presentó 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 encontraron en los

parámetros de satisfacción como respuesta. Sin embargo, no hay que descartar un 21.5 % que evidenció que la comunicación no fue óptima.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Variable 01: Comunicación Organizacional

2.2.1.1. Definiciones

Según Adler y Marquart (2017), indicaron:

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 encuentran más allá de la información (p.6).

Es decir, una comunicación debe ser clara con un lenguaje donde todos los trabajadores de una organización puedan entender el mensaje y puedan realizar sus actividades a favor de la empresa y de ellos también.

Según Chiavenato (2017), indica que:

La comunicación es un importante elemento, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Esta es importante para que la organización pueda funcionar (p. 194).

La comunicación no solo es verbal, también es escrita. Hoy en día la información por redes es muy utilizada, sea en correo, memorando y cartas emitidas desde la dirección para poder dar la información, planeación y cambios que se den en la organización.

Según Favaro (2015), indica que:

La comunicación organizacional en una organización es parte del desarrollo y fortalecimiento institucional y se define principalmente en las acciones comunicativas que empiezan desde los vínculos y articulaciones de la organización; además, se dirigen potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su actividad (p.6).

Según De Castro (2017), nos dice que:

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y los subordinados, y los directivos junto con la organización, deberá ser fluida. (p.15)

Según Robbins y Coulter (2014), mencionan que:

La comunicación puede ser un fenómeno interesante, sobre todo en las organizaciones. Como hemos visto, la comunicación gerencial es importante, pero debe ser bidireccional. Es imposible entender la comunicación gerencial sin tomar en consideración cómo se da la comunicación en la organización (p. 487).

2.2.1.2. Importancia de la comunicación organizacional

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Es una actividad muy importante que se desarrolla de forma natural y que implica la interacción y la puesta en común de diversos medios por medio de canales para influir en el comportamiento de las personas o de la organización. También es considerada como un proceso de interacción de lenguajes que necesita ser codificado. Es considerada como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información también es una herramienta y un elemento clave en la organización que cumple un papel importante en el mantenimiento de la organización (p.5).

2.2.1.3. Esencia de la comunicación organizacional:

Según Adler y Marquart (2017), manifiestan:

La comunicación humana maneja diferentes cualidades, puede ser continua, dinámica, personal y predecible porque tiene un propósito que se debe descubrir o también puede estar en manifiesto. A su vez, cada persona interpreta y percibe una situación de comunicación según sus intereses y creencias, en ese sentido, la comunicación es denominada personal. Muchas veces observamos y analizamos cuando dos personas se comunican o tratan de comunicarse, es sencillo darse cuenta de que los intentos pueden presentar éxito y otros no (p. 7).

2.2.1.4. Procesos de la comunicación organizacional

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Un proceso simple es cuando una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje, el cual es enviado por medio de un canal y se espera ser correspondido; sea cual sea el contexto y los involucrados, toda comunicación cuenta con elementos que explicarán qué sucede cuando una persona intenta expresar su idea a otras personas (p. 8).

2.2.1.5. Principios de la comunicación organizacional

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Uno de los principales axiomas fundamentales de la comunicación es que uno no puede dejar de comunicarse, resulta inevitable no hacerlo ya que presentamos diferentes formas por la que nos podemos comunicar con otros, a través de mensajes verbales y no verbales, tales como gestos, expresión corporal y facial. Incluso, es posible transmitir un mensaje tal solo con no asistir a un lugar. Varias características pueden describir la importante dinámica de comunicarse. Las personas intercambian mensajes con contenido, pero también intercambian mensajes de relación; el ser humano es capaz de demostrar lo que siente por otra persona. (p. 11).

2.2.1.6. Funciones de la comunicación organizacional

Según Chiavenato (2017):

La comunicación es muy imprescindible para el comportamiento de las personas, la cual tiene que cumplir las funciones básicas que son el control, motivación, expresión de emociones e información. Tiene un fuerte componente de control en el comportamiento de la organización, los grupos y las personas. La motivación se define, a través de lo que debe hacer una persona, evaluando su desempeño y los resultados que debe lograr. Por otro lado, con respecto a la expresión de sus emociones representa una opción para expresar los sentimientos de satisfacción o insatisfacción, y por último facilita la toma de decisiones tanto individuales como grupales (p. 194).

2.2.1.7. Proceso de comunicación organizacional

Según Chiavenato (2017), indica:

El modelo de proceso de comunicación más utilizado proviene del trabajo de los investigadores Shannon y Weaver y del de Schramm, quienes se enfocan en describir un modelo general de comunicación que es útil en todos los momentos. Según ellos, la comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido. Los problemas de comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos.

El punto de partida del proceso de comunicación es un propósito, que se convierte en un mensaje que será transmitido y que sigue un flujo que va de una fuente (el emisor) a un receptor. Para ello, el mensaje es codificado (convertido a formato de símbolos) y transmitido a través de un medio (canal) hasta el receptor, quien traduce (decodifica) el mensaje (p.195).

2.2.1.8. 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 y reduce conceptualmente a dónde se desea llegar. Al realizar un ejercicio en grupo, el esquema de

comunicación permite analizar y estructurar las distintas variables que entran en juego (p.15).

2.2.1.9. Cuidados necesarios en la comunicación organizacional

Según Favero (2015), manifiesta que:

Se debe 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, son catalogados externos o internos del mensaje (p.21).

2.2.1.10. La formalidad en la comunicación organizacional

Según De Castro (2017), indica que:

La establece la propia empresa, porque está estructurada al tipo de organización y de sus metas, está controlada y sujeta a reglas. Entre los medios de comunicación más conocidos en el ámbito de las empresas está el memorándum, entre otras. La comunicación formal tiene direccionalidad y se han clasificado en comunicación descendente; de la dirección o gerencia hacia el personal. La constituyen comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc. Comunicación ascendente del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la empresa (p.16).

2.2.1.11. La comunicación visual

Según De Castro (2017), manifiesta:

La primera comunicación que establecemos es acerca de nosotros mismos, como somos físicamente, cómo nos vestimos, qué 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).

2.2.1.12. Comunicación formal e informal

Según Robbins y Coulter (2014), indican:

La comunicación en una organización se puede describir como formal o informal. La formal se lleva a cabo según los esquemas laborales prescritos por la organización. Sucede cuando un gerente le pide a un empleado que realice una tarea, se trata de una comunicación formal. La informal no está bien definida por la estructura de la organización. Pasa cuando los empleados hablan entre sí en el comedor, mientras recorren los pasillos o cuando hacen ejercicio en el gimnasio de la compañía. También puede cumplir que los empleados satisfagan sus necesidades y mejoren su desempeño dentro de la organización (p.488).

2.2.1.13. Tipos de redes comunicativas

Según Robbins y Coulter (2014), indican:

En la red en cadena, la comunicación fluye de acuerdo con la cadena formal de mando, tanto de manera descendente como ascendente. La red de rueda representa la comunicación que fluye entre un líder fuerte y claramente identificable y los demás miembros de un equipo o grupo de trabajo. El líder funciona como el conducto a través del cual fluye toda la comunicación. Finalmente, en la red de todos los canales la comunicación fluye libremente entre todos los integrantes del equipo de trabajo. El tipo de red a utilizar depende del objetivo que se tenga. En la figura se resume la eficacia de cada red de acuerdo con cuatro criterios: rapidez, exactitud, la probabilidad de que surja un líder y la importancia de la satisfacción de los miembros. En la figura se observa de inmediato que ninguna red es mejor que las demás en todas las situaciones (p.489).

2.2.1.14. Elementos de la comunicación organizacional

Según Fernández (2015), comenta:

La comunicación cuenta con diversos elementos que sirven como canal para la transmisión de la información entre las personas, dentro de esos elementos se encuentran el emisor que pertenecen a la persona o grupos de personas que recibe la información, el codificador que traduce la información, el canal que es utilizado como medio para el traslado del mensaje, es el enlace para llegar al receptor y el mensaje la cual es la información que se pretende transmitir a su destino con un fin y un objetivo (p. 31).

2.2.1.15. Requisitos de la comunicación organizacional

Según Fernández (2015), manifiesta:

Para que la comunicación sea eficaz y pueda lograr sus objetivos, debe ser clara y precisa para el acceso de las personas en cada uno en sus distintos niveles o grado de instrucción, ya que no debería tener margen de error ni presentar ningún obstáculo en su difusión. Cuando dos personas interactúan logran una comunicación directa, tanto el emisor como el codificador logran coincidir logrando receptionar un mensaje limpio sin barreras (p. 32).

2.2.1.16. Dimensiones

Dimensión 01: redes formales

Según Adler y Marquart (2017), señalan:

Están diseñadas por la cabeza de la organización que 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 quién 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).

Indicadores

1) 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).

2) 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 generalizadas. En cada nuevo escalón de ascenso se encuentra compitiendo con otros mensajes que intentan escalar progresivamente, permite determinar la efectividad de su comunicación y aliviar las tensiones al permitir a los empleados de nivel inferior en la empresa compartan información relevante con sus superiores y el compromiso total (p.16).

3) 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 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).

Dimensión 02: habilidades personales

Según Adler y Marquart (2017), manifiestan:

Para 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).

Indicadores

1) 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).

2) 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).

3) 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 impiden escuchar debidamente, pero por fortuna se pueden 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

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, administrar de manera eficiente poniendo sobre la mesa los objetivos precisos; esos objetivos se refieren 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 definan las responsabilidades, actividades y las acciones de los miembros que la conforman (p.283).

Indicadores

1) Juntas para compartir información

Según Adler y Marquart (2017), comentan:

En todas las organizaciones, los trabajadores se reúnen para intercambiar información, lo 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).

2) 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 y, por ende, los miembros no le toman importancia ni la seriedad que merecen. Es por ello, que las reuniones sirven para tomar decisiones de las actividades y son consideradas como las juntas de mayor reto porque deben de realizarse de manera eficaz (p.285).

3) 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. Por otro lado, 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 la oficina (p.287).

2.2.2. Variable 02: trabajo en equipo

2.2.2.1. 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 y en el respeto por las personas (p.28).

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 y 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).

Según Trespalacios (2017), indica:

El trabajo en equipo es una forma más de organizar la labor, no la única, además es fácilmente confundible con otras formas de trabajo en grupo. Es la habilidad para trabajar juntos hacia una visión común. Tiene la capacidad de dirigir logros individuales hacia objetivos organizacionales que son el combustible que permite conseguir resultados poco comunes (p.14).

Según Duran (2018), indica:

El trabajo en equipo permite a los miembros del grupo alcanzar objetivos y metas mucho más amplias y ambiciosas que si trabajan de manera individual y aislada.

La mayor ventaja del trabajo en equipo es que permite el crecimiento individual de todos los miembros del grupo y el desarrollo de habilidades que de manera individual es muy difícil desarrollar (p. 23).

Según Robbins y Coulter (2016), indican:

Los equipos de trabajo son grupos cuyos miembros trabajan intensamente en un cumplimiento de un objetivo común específico, utilizando su sinergia positiva, su responsabilidad individual y mutua, y sus habilidades complementarias (p. 429).

2.2.2.2. Dificultades para trabajar en equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), manifiestan:

Este modelo no pretende que se aplique naturalmente en las organizaciones, para ello solo hace falta la voluntad de algún directivo. No es cosa de un momento sino es el resultado de un largo proceso, la consecuencia de un trabajo duro, nunca acabado, siempre frágil, con avances y retrocesos, que requiere solidez en el manejo de determinados valores, conocimientos sobre el funcionamiento de los grupos humanos y entrenamiento en el desarrollo de habilidades de cooperación (p.31).

2.2.2.3. Características de los miembros del equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Establecen relaciones satisfactorias con los demás miembros del equipo; tienen lealtad consigo mismo y con los demás; tienen espíritu de autocrítica y de crítica constructiva; tienen la capacidad de autodeterminación, optimismo, iniciativa y tenacidad, y el deseo de superarse (p.37).

2.2.2.4. El apoyo y la confianza del equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), señalan:

Fomentar el desarrollo y la confianza entre nosotros es desarrollar, a través de nuestra forma de colaborar con ellos, la autoconfianza.

Se debe practicar con el ejemplo y ser un modelo de comportamiento y actuación; además de mostrar seguridad y confianza de las capacidades. No esconder los fracasos y errores, todo lo contrario, se considera una oportunidad de aprendizaje, y este valor se debe fomentar en los colaboradores para que ganen confianza y decisión y así no tengan miedo a equivocarse (p.78).

2.2.2.5. El valor del diálogo en el equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican:

Gran parte de la actividad laboral se desarrolla en situaciones y escenarios de naturaleza interpersonal, es decir a través de la relación con los demás.

Pero también son un riesgo y una oportunidad que se debe asumir. Pueden provocar el compromiso por la tarea, satisfacción y entusiasmo por lo que se realiza (p.81).

2.2.2.6. Tipos de equipo

Según Maldonado (2017), indica:

Los integrantes comparten ideas y sugerencias para mejorar los procesos y los métodos de trabajo. Tienen poder para poner en práctica las acciones que sugirieron y se reúnen para ver cómo mejorar la calidad del producto como el ambiente de trabajo.

Evalúan la capacidad de poner en práctica lo que deciden, estos equipos incluso pueden seleccionar a sus propios integrantes (p.189).

2.2.2.7. Transformar a los individuos en elementos de equipo

Según Maldonado (2017), indica:

Los equipos más populares deben tener en cuenta que existen personas que quieren ser reconocidas por el logro de sus metas individuales. El individualismo y el colectivismo son valores culturales que influyen en la manera en que con posibilidad se aceptan (p. 189).

2.2.2.8. 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).

2.2.2.9. 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 donde 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).

2.2.2.10. Ventajas e inconvenientes del trabajo en equipo

Según Duran (2018), indica:

Trabajar en equipo no solo permite alcanzar objetivos mucho mejores a los que se alcanzarían trabajando de manera individual, sino que además aporta muchas ventajas a los individuos que componen el equipo.

Pese a las probadas evidencias que tiene trabajar en equipo, aún existen muchas personas que no le encuentran la parte positiva a este modo de proceder. Consideran que no en todos los entornos es posible el trabajo en equipo, ya sea por el tipo de actividad que hay que desarrollar, por las condiciones en las que hay que llevarlo a cabo o simplemente por la falta de habilidades, competencias y complementariedad de las personas que se tendrían que integrar como equipo (p. 21).

2.2.2.11. Competencias y habilidades básicas del trabajo en equipo

Según Duran (2018), indica:

Cuando se trata de trabajar en equipo se debe tener presente que, para desenvolverse sin problemas en dicha área, se debe contar con una serie de habilidades y competencias básicas. Cuando se habla de competencias y habilidades nos referimos al conjunto de conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes que debemos poseer para desarrollar con éxito un

determinado cometido. A continuación, identificamos las cinco competencias básicas. Habilidades comunicativas, compromiso y confianza, gestión de reuniones, motivación e inteligencia emocional (p. 27).

2.2.2.12. Tipos de equipo de trabajo

Según Robbins y Coulter (2016), indican:

Los equipos pueden llevar a cabo diversas actividades, como diseñar productos, proporcionar servicios, negociar tratos, coordinar proyectos, dar asesoría y tomar decisiones. Por ejemplo, en la fábrica Rockwell Automation de Carolina del Norte, los equipos participan en proyectos de optimización de procesos de trabajo. Por su parte, en Sylvania, el grupo de nuevas iniciativas (New Ventures Group) crea productos de iluminación fría basadas en la tecnología LED. Acxiom Corporation, una empresa con sede en Arkansas, un equipo de profesionales en recursos humanos planeó e implementó un cambio cultural. Además, todos los fines de semana del verano es posible ver, en cualquier carrera NASCAR, equipos en acción durante los altos que hacen los pilotos en los pits. Los cuatro tipos de equipos de trabajo más comunes son los de resolución de problemas, los autoadministrados, los interfuncionales y los virtuales (p. 429).

2.2.2.13. Creación de equipos de trabajo eficaces

Según Robbins y Coulter (2016), indican:

Como ilustra la anécdota de introducción al capítulo, los equipos no siempre son eficaces ni consiguen altos niveles de desempeño en todos los casos. A pesar de ello, la investigación en torno de estos nos permite conocer cuáles características suelen estar asociadas con los equipos que sí lo son. En realidad, la amistad no es ingrediente esencial para que el equipo sea eficaz. Si el resto de las características están presentes, hasta un equipo en el que reine el mal humor podría dar buenos resultados. Cuando un equipo es productivo, ha tenido logros como grupo y sus esfuerzos son reconocidos, sus integrantes pueden sentirse satisfechos respecto de su eficacia (p.430).

2.2.2.14. Dimensiones

Dimensión 01: fundamentos

Según Jiménez y Vallejo (2016), comentan:

No se aprecia como un simple conjunto de contenidos teóricos didácticos, prácticos e interactivos. 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).

Indicadores

1) 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).

2) 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 se presentan para el trabajo común y se irán superando en la medida en que se desarrollen los conocimientos y las habilidades pertinentes. Existen otros obstáculos más generales y profundos que forman parte del entrenamiento de la personalidad (p.53).

3) 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).

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 la asertividad que es fruto del crecimiento y madurez personal (p.74).

Indicadores.

1) Gestión de conflictos

Según Jiménez y Vallejo (2016), manifiestan:

Tanto en las relaciones más amistosas como en las relaciones que no lo son puede surgir el conflicto muy a menudo, ya que los problemas y conflictos son parte inseparable de las relaciones humanas.

Un comportamiento es conflictivo cuando existe alguna persona o grupo que intenta bloquear el logro de metas por parte de otras personas (p.105).

2) Roles en el equipo

Según Jiménez y Vallejo (2016), señalan:

Se refieren al modo individual de conducta, de contribuir a la tarea y de la relación 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).

3) Desarrollo de reuniones

Según Jiménez y Vallejo (2016), comentan:

La reunión es el escenario indicado para que el equipo pueda 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 de la solución de problemas y conflictos, y es una herramienta fundamental para potenciar un adecuado clima social (p. 166).

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).

Indicadores

1) 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 de cada uno de los demás miembros del equipo. 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).

2) 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).

3) Relaciones

Según Jiménez y Vallejo (2016), indican que:

Cuando un equipo de personas desea trabajar en estrecha cooperación para ejecutar una tarea, desarrollarán sentimientos mutuos.

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).

2.3. Definición de términos básicos

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

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

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

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

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

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

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

Técnica: en un conjunto de procedimientos las cuales se utilizan para la realización de una tarea específica en base al conocimiento de una ciencia o arte para obtener un resultado.

Conflicto: es una situación donde dos personas entran en discusión por diferentes motivos con el objetivo de dañar o perjudicar a la parte rival.

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

Procedimiento: es un conjunto de actividades que deben realizarse de manera progresiva para la ejecución de una labor o misión.

Rol: es una función o labor que realiza un individuo en un escenario o contexto específico.

Gestión: es la acción que desarrolla una empresa para cumplir los objetivos de carácter administrativo.

Clima laboral: es una mezcla de cualidades e impresiones que los miembros de un equipo tienen sobre su entorno de trabajo.

Jefe: aquel individuo que tiene autoridad sobre un grupo de personas y a la vez es responsable de la consecución de objetivos.

Líder: es aquella persona que dirige a un grupo de personas y se caracteriza por su manera estratégica de estimular a los demás para el logro de objetivos.

Motivación: es un estado interno que dirige a la persona al impulso y logro de metas establecidas.

Desempeño: es la calidad de trabajo que realiza un trabajador dentro de una organización.

Compromiso: es un acuerdo o vínculo que tiene una persona, ya sea con una organización u otro individuo.

Eficiencia: es la capacidad que una persona tiene al lograr un objetivo con recursos limitados.

Mejora continua: es un esfuerzo constante que se realiza para el progreso de una empresa o un producto.

Liderazgo: es un conjunto de habilidades que tiene una persona o grupo de personas para asumir retos.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

HE 2. Existe relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

HE 3. Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Variables 01: 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 encuentran más allá de la información (Adler y Marquart, 2017, p. 06).

Variables 02: clima laboral

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, p. 28)

3.2.2. Definición de operacionalización

Según Hernández, et al (2014)

Una definición operacional es el conjunto de procedimientos que describen las actividades que un observador debe realizar para recibir y percibir las impresiones sensoriales (sonido, impresiones visuales o táctiles, etc.) que indica la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado. (p.67)

Operacionalizar una variable será para definir la forma en que se medirá y observará cada una de las particularidades del estudio propuesto y el sentido de este es fundamentalmente práctico; no sólo identificar sus dimensiones y las variables, sino definir las con la mayor precisión posible.

Variables 01: comunicación organizacional

La comunicación organizacional se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01, redes formales; dimensión 2, habilidades personales; dimensión 3, justificación. Con la finalidad de analizar sus atributos mediante un cuestionario.

Variables 02: clima laboral

Trabajo en equipo, se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01, fundamentales; dimensión 2, habilidades y técnicas; dimensión 3, estructuración. Con la finalidad de analizar sus atributos mediante un cuestionario.

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación

Aplicada.

Según Naghi, M. (2000), expresa que la investigación aplicada facilita determinar acciones y definir políticas y estrategias. La cualidad principal en este

tipo de estudio es suscitar soluciones a los problemas y poner mucho ímpetu en la toma de decisiones que serán beneficiosas para la compañía a largo plazo". (p. 44)

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

3.3.2. Nivel de investigación

Descriptivo

Hernández et al., (2014), argumentan que:

A partir de una contingencia de investigación descriptiva, objeto de un análisis de indagación de los atributos, características o especificaciones de perfil de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos u otros fenómenos. En sinopsis, solo están destinados a calcular o recoger información de modo autónomo o conjunta sobre los conceptos y variables a los que están expuestos. Por consiguiente, su objetivo no es decir que estén vinculados. (p. 92)

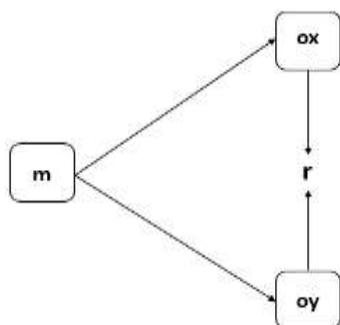
La investigación fue descriptiva porque se realizó un análisis de cómo se manifiestan y describen las variables de estudio.

Correlacional

Citando a Hernández (2018) señala que:

La intención de este prototipo de investigación es entender las relaciones o el valor de las relaciones que se encuentran entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto especial. A veces, solo se analiza la semejanza entre dos variables, pero la investigación mayormente encuentra asociaciones entre tres, cuatro o más variables. (p. 109)

Fue correlacional porque se evaluó la relación que existe entre ambas variables de estudio, con la finalidad de conocer el comportamiento de estos.



Donde

m = muestra

ox = comunicación organizacional

oy = clima laboral

r = relación entre las variables

La siguiente tabla muestra según el autor Bisquerra, la calificación que recibe cada valor que se obtenga en la prueba estadística sobre las correlaciones de las variables, las cuales permiten interpretar de manera correcta, clara y puntual los valores que se muestran según la técnica aplicada.

Tabla 1.

Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy fuerte
De -0.71 a -0.90	Correlación fuerte
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación fuerte
De +0.91 a 1	Correlación muy fuerte

Fuente: Tomado de Bisquerra, R. (2004). Metodología de la investigación Educativa. Madrid: Muralla.

3.3.3. Método de Investigación

Según Bernal (2010), este método comienza con enunciados específicos como hipótesis y se basa en un procedimiento destinado a refutar o distorsionar estas hipótesis y sacar conclusiones que deben ser verificadas con hechos. (p. 60)

Se utilizó el método hipotético porque las pruebas se realizaron sobre las hipótesis planteadas y se determinaron las correlaciones entre las variables investigadas.

3.4. Diseño de la investigación

3.4.1. Diseño no experimental

Hernández et al., (2014) afirma que el diseño no empírico es "un estudio realizado sin manipulación adrede de variables, y los fenómenos se observan solo en el ambiente". Su naturaleza los considera" (p. 152).

En conclusión, no se manipularon las variables de formación investigadora y productividad, pues se respetaron los fenómenos para la composición en su contexto habitual.

3.4.2. Enfoque de la investigación

Hernández (2018) plantea al punto de vista cuantitativo como un junto de procesos el cual es secuencial y evidenciable, ya que cada fase guarda concordancia con la subsecuente, por lo que es improbable el abstenerse uno de los pasos a seguir. (p. 42)

Se realizó este tipo de perspectiva ya que los datos obtenidos fueron variados a números y fue posible su medición.

3.4.3. Corte transversal

Según Cortés e Iglesias (2004):

La recolección de datos ocurre instantáneamente, una vez. Su objetivo es describir variables y analizar su incidencia y sus interrelaciones en momentos específicos. Este tipo de encuesta es como una imagen del momento particular del asunto que se investiga y puede ser descriptiva o correlacional, según el tema que se esté investigando. (p 27)

Este tipo de encuesta se realizó porque la recopilación de datos se dió en un momento conveniente y preciso.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Hernández et al., (2014) afirma que, "la población es el conjunto de todas las instancias correspondientes a un conjunto de especificaciones, y la población es el contenido, el lugar y el tiempo" (p.174).

La población también se conoce como el universo o todas las instancias de un tema en particular.

Por lo que la población es aquella que cumple con las características que se desea investigar.

La población de la presente investigación fueron 35 trabajadores a nivel general que laboran en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

3.5.2. Muestra Censal

Ramírez (1997), sugiere que la muestra censal es aquella donde la población es menor a 50 personas, puesto que se selecciona el 100% poblacional al considerarla un número manipulable de sujetos.

La muestra fue de 35 trabajadores, por lo cual la muestra fue censal ya que fue un conjunto menor a 50. El cual fue representado por toda la población para ser estudiada, ya que tuvieron un aspecto en común y formaron parte de una misma organización.

3.5.3. Muestreo

Según Hernández, et al (2014), sugiere que

El muestreo se categoriza por medio de 2 ramas, siendo una de ellas no probabilísticas que se eligen por conveniencias y probabilísticas se escogen al azar. Debido a que los recursos poblacionales poseen la misma probabilidad de ser elegidos y debido a que se define en la obtención de las propiedades. Esto se recibe explicando las propiedades poblacionales, la medida de la muestra y por medio de una selección aleatoria y/o mecánica de la unidad de estudio (p. 131)

La presente indagación no usó el muestreo ya que la muestra fue censal, pues fue menor a 50 y se usó a toda la población.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica de recolección de datos

Técnica: la encuesta

Según Cabezas et al (2018) y Abascal y Esteban (2001), las encuestas son el método que las personas utilizan para recopilar información importante de las encuestas, a través de datos estadísticos y opiniones de los encuestados. (p. 123)

La técnica utilizada fue la encuesta, se recopilaron los datos para luego medirlos. Este estudio midió si la capacidad de un empleado es relevante para la gestión de recursos humanos, con el fin de lograr los objetivos establecidos por la organización.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: cuestionario

Hernández (2018) considera “un cuestionario como un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables a medir. Esto debe estar relacionado con la descripción del problema y la hipótesis formulada” (P. 250).

El cuestionario se utilizó para hacer preguntas apropiadas sobre las variables de investigación. En este caso, el dispositivo se midió mediante una escala Likert con cinco niveles de respuesta.

Escala de Likert

Según Hernández, et al (2014), sugiere que:

Se basa en un grupo de ítems presentados a modo de afirmaciones o juicios, frente a los cuales se exige la actitud de los sujetos a los que se les administra. O sea, se muestra cada aseveración y se exige al individuo que externar su actitud al escoger uno de los 5 aspectos de la escala. Cada punto tiene un costo numérico, de esta forma, el individuo recibe una puntuación en interacción a la confirmación y finalmente se recibe su puntuación total

sumando las puntuaciones logradas respecto a cada una de las afirmaciones. Las afirmaciones califican al objeto de reacción que se está midiendo y tienen que manifestar únicamente una interacción lógica, además es bastante aconsejable que no excedan de aproximadamente 20 palabras. (p. 158)

Tabla 2.

Calificación y evaluación del cuestionario de comunicación organizacional

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

Fuente: elaboración Propia

Nos posibilita calificar las respuestas de los encuestados y cuestionar a una persona sobre su grado de consenso o desacuerdo con una aseveración.

3.6.3. Validez del instrumento

Según Bernal, citando a Anastasi y Urbina (1988), la validez está "relacionada con lo que mide el cuestionario y qué tan bien funciona" (p. 247). Resulta que la validez es el grado de inferencia de la conclusión a partir de los resultados obtenidos.

La validez se verifica mediante una evaluación relacionada con el nivel de equipo que debe medirse. Representa la variable en estudio a realizar, su capacidad y está estrechamente relacionada con otros conceptos de medición. La validez del dispositivo fue evaluada por los tres expertos estudiados, como se muestra en la tabla.

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Falconi Atoche, Jhon Hayrol	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Méndez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

3.6.4. Confiabilidad del instrumento

Hernández (2018), plantea que la confiabilidad del instrumento hace referencia al grado en el que, al momento de aplicar el instrumento al individuo, el resultado que produzca sea el mismo.

Para concluir con la confiabilidad del cuestionario, se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25. De esa manera, se midió la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach y el grado de consistencia de cada una de las preguntas y las respuestas de los encuestados.

Mediante los valores presentados se determinó si el instrumento fue confiable o no.

3.6.5. Análisis de fiabilidad

La presente tabla permitió medir el grado de fiabilidad del instrumento, además, presentó un patrón que mostró no solo la confiabilidad, sino también dónde se encuentran las partes no fiables del instrumento.

Tabla 4.
Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

3.6.6. Coeficiente 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 y requiere una sola administración del instrumento de medición para producir valores que oscilan 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)

Mediante los valores presentados se determinó si el instrumento utilizado para la recolección de datos fue confiable o no.

3.7. Métodos de análisis de datos

Hernández (2010), indica que Rho Spearman, es un coeficiente de correlación, es una medida de agrupación de 2 cambiantes expresadas en escala de tipo ordinal; en consecuencia, entre los objetos puede establecerse un orden jerárquico de la variable 1 (comunicación organizacional) y la variable 2 (clima laboral). Para la obtención de los datos necesarios, se comenzó antes que nada a hacer el cuestionario en la entidad investigada. Después, los datos obtenidos fueron registrados en una hoja de Excel para facilitar la aplicación del programa estadístico SPSS. Luego se procedió con la tabulación y la producción de una base de datos con todos los resultados.

La información que se obtuvo se procesó en el paquete estadístico para el estudio detallado, el cual que explicó la conducta de las cambiantes en niveles, tablas y figuras.

3.8. Aspectos éticos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), indican que:

Con fines éticos, es necesario que el investigador cuestione acerca de las consecuencias del estudio. Tomando un caso de inviabilidad en caso se efectúe la investigación, primero es conveniente preguntarse antes de realizar y analizar qué efectos va a presentar. Lo que se habla es de suspender una investigación por ética personal, y de no llevar a cabo un estudio de cuestiones éticas o morales. La decisión de realizar o no por las consecuencias que esta puede generar es decisión de quien la concibe (p. 42)

Para realizar un estudio se debió tener en cuenta los fines éticos, ya que el investigador debe cuestionar las consecuencias del estudio. También, se tuvieron

en cuenta los principios éticos que justifican la investigación de acuerdo a una normatividad, tal como expresar claramente los riesgos y las garantías de seguridad que se brindan a los participantes. Puesto que, se debe establecer que la investigación solo se realizó cuando se obtuvo la autorización del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación. Una vez aprobado por el comité de ética en investigación, se ha cumplido con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la universidad Telesup, el cual sugiere a través de su formato el proceso de investigación. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica, por ello, se hace referencia de los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que éste conlleva. También, se solicitó el apoyo de los trabajadores del área comercial de la empresa Nova Maquinarias.

A lo largo de la presente averiguación, se tuvo presente las siguientes consideraciones éticas: se cumplió con los criterios establecidos por el diseño de indagación cuantitativa de la Universidad Telesup, el cual indica por medio de su formato el camino a continuar en el proceso de indagación. Asimismo, respetó la autoría de la información bibliográfica.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.

Niveles de variable comunicación organizacional

Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	65,7
	Medio	5	14,3
	Alto	7	20,0
Total		35	100.0

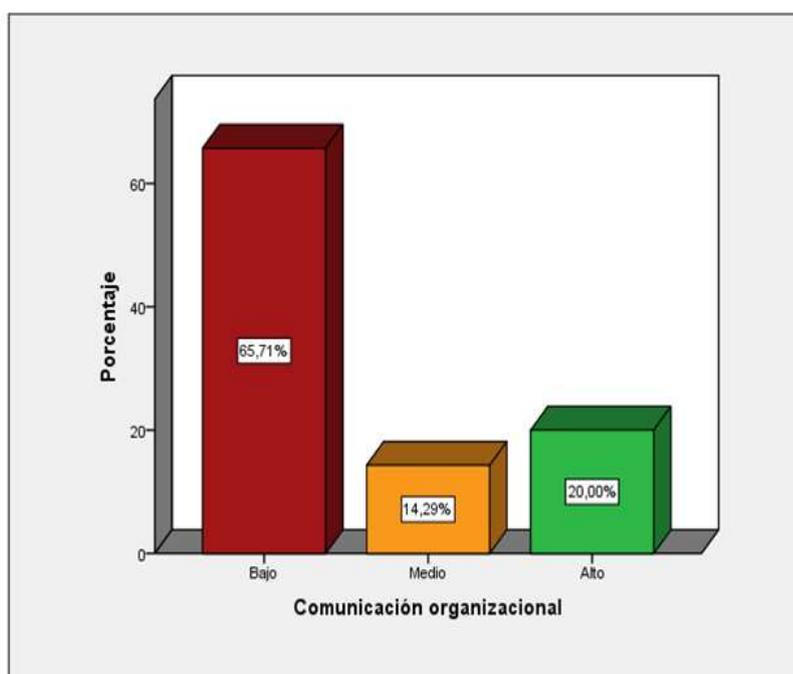


Figura 1. Niveles de motivación laboral

En la tabla 5 y figura 1, se observa que, de los 35 trabajadores encuestados, 5 (14,3%) manifestaron niveles regulares en cuanto a la comunicación organizacional, en contraste con 23 trabajadores (65,7%) que manifestaron niveles bajo en cuanto a la comunicación organizacional que se da en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 6.
Niveles de variable de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	15	43,8
	Medio	13	37,5
	Alto	7	18,7
Total		35	100.0

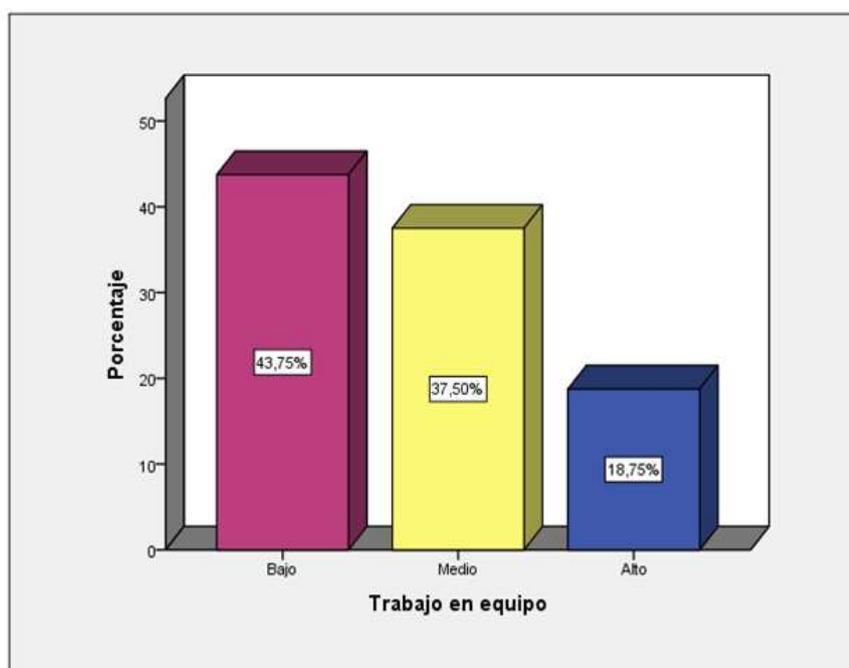


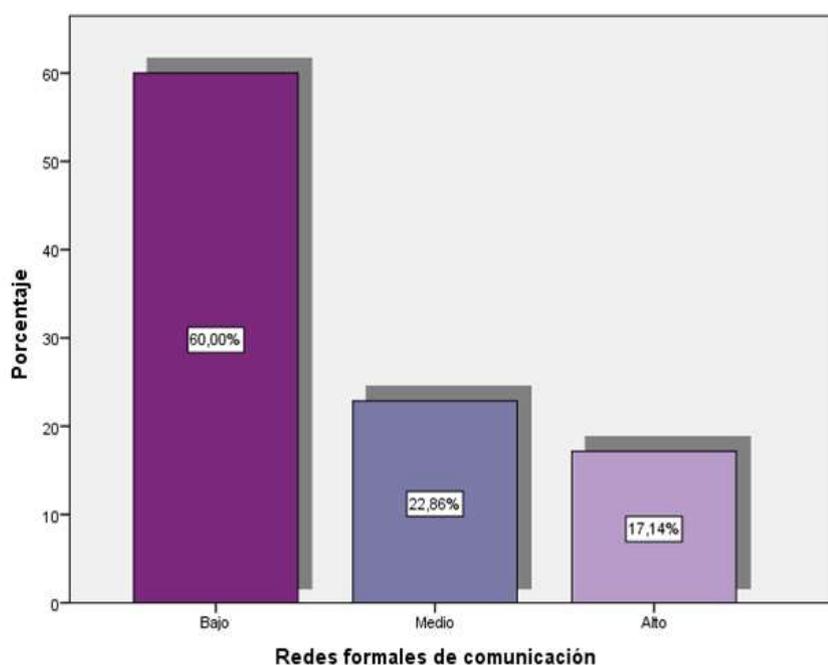
Figura 2. Niveles de productividad

En la tabla 6 y figura 2, se observa que, de los 35 trabajadores encuestados, 15 (43.75%) manifestaron niveles bajos conforme al trabajo en equipo que se da en la empresa, en contraste con 7 (18,75%) que manifestaron altos niveles en temas al momento de trabajo en equipo en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 7.*Niveles de redes formales de comunicación*

Redes formales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	21	60,0
	Medio	8	22,9
	Alto	6	17,1
Total		35	100.0

**Figura 3.** Niveles de productividad

En la tabla 7 y figura 3, se observa que, de los 35 trabajadores encuestados, 6 (17.1%) manifestaron que las redes formales de comunicación en el área comercial de la empresa son altas, en contraste con 21 de ellos (60,0%) que manifiestan bajos niveles de redes formales de comunicación que se dan en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 8.

Niveles de habilidades personales de comunicación

Habilidades personales de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	18	51,4
	Medio	10	28,6
	Alto	7	20,0
Total		35	100.0

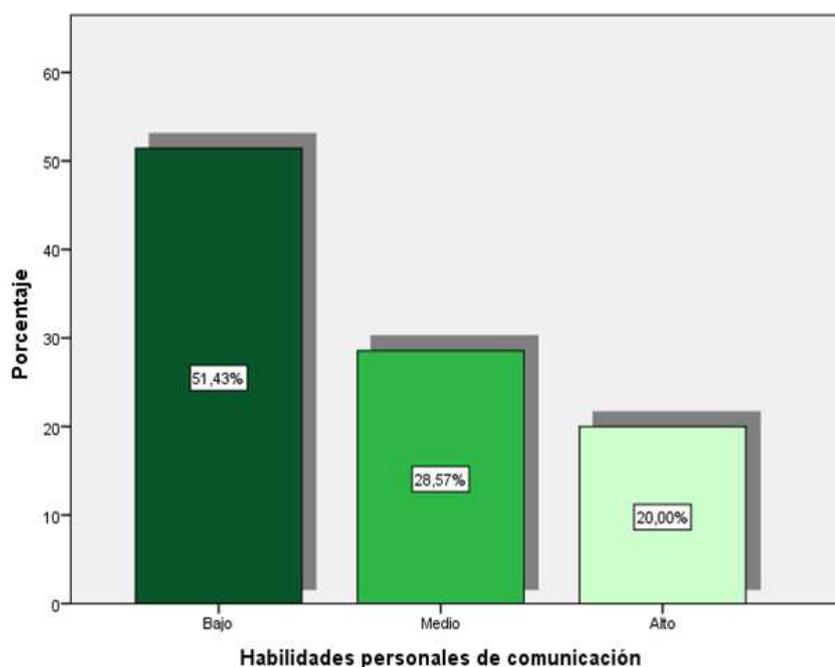


Figura 4. Niveles de impulsos motivadores

En la tabla 8 y figura 4, se observa que, de los 35 trabajadores encuestados, 7 (20.0%) manifestaron altos niveles en cuanto a las habilidades personales de comunicación en el área comercial de la empresa, en contraste con 18 de ellos (51.43%) que manifestaron niveles bajos en cuanto a las habilidades personales de comunicación del personal en la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 9.

Niveles de juntas eficaces de comunicación

Juntas eficaces de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	23	65,7
	Medio	6	17,1
	Alto	6	17,1
Total		35	100.0

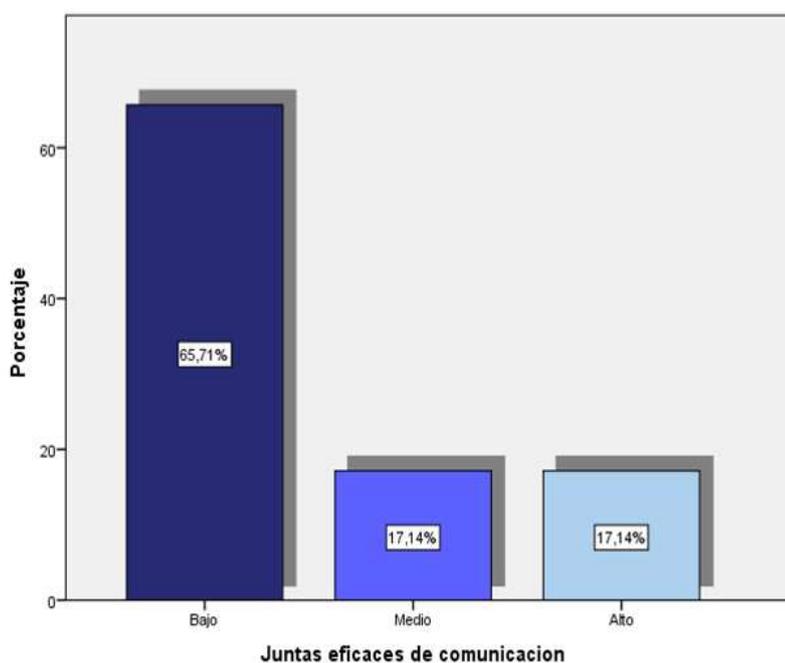


Figura 5. Niveles de Necesidades humanas.

En la tabla 9 y figura 6, se observa que, de los 35 trabajadores encuestados, 12 (34.2%) manifestaron niveles regulares alto de sus juntas eficaces de comunicación, en contraste con 23 de ellos (65.7%) que manifestaron niveles bajos en cuanto a las juntas eficaces de comunicación en el área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

4.2. Prueba de confiabilidad

Tabla 10.

Nivel de confiabilidad de la comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	18

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable comunicación organizacional fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 trabajadores de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021, obteniendo un resultado de 0.868. Se evidenció que la escala aplicada fue una prueba de muy alta confiabilidad.

Tabla 11.

Nivel de confiabilidad del trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	18

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable trabajo en equipo fue Alfa de Cronbach. Con una prueba realizada a 35 trabajadores de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021, obteniendo un resultado de 0.872. Se evidenció que la escala aplicada fue una prueba de alta confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021,

H1: Existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 12.

Nivel de correlación y significación de comunicación organizacional y trabajo en equipo

			var1	var2
Rho de Spearman	var1	Coefficiente de correlación	1,000	,918**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	32
	var2	Coefficiente de correlación	,918**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación $r = 0.918$, lo cual significa que existe una correlación alta entre comunicación organizacional y trabajo en equipo.

Es decir, cuando se presenta un incremento de la comunicación organizacional en los trabajadores, también habrá un incremento en el trabajo en equipo.

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

- H0: No existe relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.
- H1: Existe relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 13.

Nivel de correlación y significación de las redes formales de comunicación y el trabajo en equipo

			Correlaciones	
			dim1v1	var2
Rho de Spearman	dim1v1	Coeficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	32
	var2	Coeficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia $p= 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación $r= 0.885$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

Es decir, cuando las redes formales de comunicación son incentivadas de manera adecuada, esto propiciará e incentivará el trabajo en equipo en el área comercial de la empresa Nova Maquinarias en Lima.

Hipótesis específica 02

H0: No existe relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 14.

Nivel de correlación y significación de las habilidades personales de comunicación y el trabajo en equipo

			Correlaciones	
			dim2v1	var2
Rho de Spearman	dim2v1	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	32
	var2	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación $r = 0.809$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

Es decir, cuando se mejora las habilidades personales de comunicación de los trabajadores, también habrá mayor trabajo en equipo del personal.

Hipótesis específica 03

H0: No existe relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

H1: Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.

Tabla 15.

Nivel de correlación y significación las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo

Correlaciones

			dim3v1	var2
Rho de Spearman	dim3v1	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	32
	var2	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Asimismo, se obtuvo un nivel de correlación $r = 0.831$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo.

Es decir, cuando las juntas eficaces de comunicación organizacional mejoran, también mejorará el trabajo en equipo.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación, de acuerdo con la solución de la estadística alfa de Cronbach, para comprobar que de las 35 preguntas que se realizaron a los 35 trabajadores de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021. Se argumenta una conexión superior entre las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo, obteniendo cada variable 0.868 y 0.872, lo cual sirve como referencia para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la base de datos se realizó un cuadro resumen que rechaza las hipótesis nulas y acepta las hipótesis alternas.

Según De Castro (2017):

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes, subordinados y directivos junto con la organización, deberá ser fluida (p.15)

Deliberando lo que dice el autor, el cual afirma que la comunicación organizacional tiene relación con todos los funcionarios de la organización. Al incrementar la comunicación organizacional en los trabajadores, también se incrementará el trabajo en equipo de la organización.

Comparando los resultados de la correlación significativa alta entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, con un resultado de 0.918, en la cual se acepta la hipótesis alterna de la presente investigación, en relación a la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021. Se refuta lo dicho por los autores Reyes y Ayarza (2017), que dan como resultado un coeficiente de Pearson de 0.648, es decir, la comunicación organizacional no tiene influencia en el entorno de la organización.

Asimismo, se alinea lo dicho por el autor Favaro (2015):

La comunicación organizacional es parte del desarrollo y fortalecimiento institucional y se define principalmente en las acciones comunicativas que empiezan desde los vínculos y articulaciones de la organización y se dirigen potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su actividad (p.6)

Ratificando lo dicho por el autor, el 65.7% de los trabajadores de la empresa Nova Maquinarias de Lima manifestaron niveles bajos en cuanto a la comunicación organizacional donde laboran. El estudio mostró una correlación significativa de 0.918 entre la variable comunicación organizacional y trabajo en equipo.

De la misma manera, se corroboran las similitudes de la correlación significativa de la presente investigación, que al incremento de la comunicación organizacional habrá un incremento en el trabajo de equipo. Aquello se confirma por los autores Adler y Marquart (2017), ya que para ellos es considerado como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. También, es una herramienta y un elemento clave en la organización que cumple un papel importante en el mantenimiento de la organización.

Por último, con los resultados obtenidos en la presente investigación y aquellos evidenciados en investigaciones anteriores, se puede determinar que la comunicación organizacional es uno de los elementos más importantes en la empresa, ya que este influye de manera significativa en el trabajo de equipo. Por ende, se debe tener presente el incremento de la comunicación organizacional en los trabajadores, a fin de que se incremente el trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Según el resultado obtenido para el objetivo general, se comprobó que sí existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo, contando con una significancia de $p= 0.000 < 0.05$ y un nivel de correlación alta $r= 0.918$, lo cual significa que existe relación entre las variables de estudio.
- Segunda.** Con respecto al resultado obtenido para el objetivo específico 1, se concluyó que sí existe relación entre redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo, contando con una significancia de $p= 0.000 < 0.05$ y un nivel de correlación alta $r= 0.0885$, lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.
- Tercera.** Considerando el resultado obtenido para el objetivo específico 2, se concluyó que sí existe relación entre las habilidades personales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo, contando con una significancia de $p= 0.000 < 0.05$ y un nivel de correlación alta $r= 0.809$, lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.
- Cuarta.** Tomando en cuenta el resultado obtenido para el objetivo específico 3, se concluyó que sí existe relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo, contando con una significancia de $p= 0.000 < 0.05$ y un nivel de correlación alta $r= 0.831$, lo cual significa que existe relación entre la dimensión y la variable de productividad.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Considerando que la comunicación organizacional y el trabajo en equipo son elementos importantes en la empresa; ya que influyen en la capacidad productiva de los trabajadores, se recomienda generar un reporte mensual y trimestral del avance de cada asesor comercial para ser compensado e impulsado. Con la finalidad de lograr las metas grupales asignadas, las cuales deben ser medibles y difundidas en los canales de comunicación respectivos, considerando los diferentes factores que puedan influir en su culminación. Del cual se analizará el desarrollo del trabajo en equipo y su impacto, así como el nivel de comunicación que existe en el personal.
- Segunda.** Es esencial que el área comercial tenga siempre a la mano toda la información necesaria mediante las redes formales para ejecutar una venta y brindar pronta solución a un cliente. Por ello, se recomienda implementar una herramienta que muestre el stock actualizado de cada equipo. Además de mostrar el organigrama actualizado de los responsables de cada área con los datos básicos como nombres y números de celular, a fin de comunicarse en el menor tiempo posible, debido a la rotación de personal que hay en el área de servicio post venta con quienes se tiene mayor comunicación mediante las redes formales de comunicación en la empresa.
- Tercera.** Tomando en cuenta las habilidades personales de comunicación organizacional y las necesidades humanas como uno de los factores que influye en la productividad, se recomienda brindar a los trabajadores condiciones óptimas de trabajo que les permitan laborar a gusto. Asimismo, mantener una comunicación abierta, brindando la oportunidad de opinar y sugerir alternativas de solución. También, se recomienda implementar reuniones grupales donde cada asesor comercial cuente anécdotas resaltantes que le tocó vivir con cada cliente, sea bueno o malo; el feedback correspondiente permitirá mejorar la atención y el servicio.

Cuarta. Es muy importante que en una empresa exista la comunicación horizontal y vertical para que todos sepan hacia dónde se dirigen y cuán valioso es el trabajo de cada uno. Por ello, se recomienda que los responsables de cada área se reúnan para alinear los objetivos de la empresa, fijar estrategias y luego trasladarlos a su equipo. Para que junto a su equipo también puedan dialogar y tener un feedback efectivo, de esta manera alcanzar la meta como equipo y sumar al objetivo de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA

- Adler, R. y Marquart, J. (2017). *Comunicación organizacional*. Principios y prácticas para negocios y profesiones. (9na Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- 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.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. (2da Ed). México, Editorial McGraw-Hill.
- Cortés, M. y Iglesias, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la investigación. (Primera, Ed.) México DF: Universidad Autónoma del Carmen
- 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*
- Miranda, F. y Pastor, P. (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.
- Trespalcios, E. (2017). *Manual de trabajo en equipo*. Madrid. Editorial CEP S.L.
- Valencia, E. (2016). *Modelo de comunicación organizacional para el fortalecimiento del voluntariado hacia la gestión del conocimiento (caso fundación solidaridad en marcha)*. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín.
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Perú, Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA ORDINAL	RANGO	INSTRUMENTO	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Comunicación organizacional	Redes formales	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 la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?	Determinar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.	Existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.			Habilidades personales	Comunicación Ascendente				P3, P4
						Comunicación Horizontal				P5, P6,
				Mensajes verbales		P7, P8				
				Juntas eficaces	Comunicación no verbal	P9, P10				
					Barrera para escuchar	P11, P12				
					Juntas para compartir información	P13, P14				
Fundamentos	Reuniones para resolver problemas	P15, P16								
	Actividades rituales	P17, P18								
	Modelo del trabajo en equipo	P19, P20								
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	Trabajo en equipo	Fundamentos	Conceptos para orientar	P21, P22	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre			
¿Cuál es la relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?	Determinar la relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.	Existe relación entre las redes formales de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.			Habilidades y técnicas	Fases			P23, P24	
						Gestión de conflictos			P25, P26	
¿Cuál es la relación entre las habilidades personales de comunicación	Determinar la relación entre las habilidades personales de	Existe relación entre las habilidades personales de comunicación		Roles en el equipo		P27, P28				
				Desarrollo de reuniones	P29, P30					

organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?	comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.	organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.			Roles	P31, P32			
¿Cuál es la relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021?	Determinar la relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021	Existe relación entre las juntas eficaces de comunicación organizacional y el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinarias, Lima – 2021.		Estructuración	Procedimientos	P33, P34			
					Relaciones	P35, P36			

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Operacionalización de variable comunicación organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
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)	Variable comunicación organizacional se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01 redes formales, dimensión 2 habilidades personales y la dimensión 3 justificación, analizando sus atributos mediante un cuestionario..	1. Redes Formales 2. Habilidades Personales 3. Juntas Eficaces	- Comunicación Descendente - Comunicación Ascendente - Comunicación Horizontal - Mensajes Verbales - Comunicación no verbal - Barreras para escuchar - Juntas para compartir información - Reuniones para resolver problemas - Actividades rituales	Ordinal

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

Operacionalización de variable Trabajo en Equipo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
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)	Variable trabajo en equipo se evalúa tomando en cuenta los pronósticos de la dimensión 01 fundamentales , dimensión 2 habilidades y técnicas y la dimensión estructuración , analizando sus atributos mediante un 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	Ordinal

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

Anexo 3. Instrumentos

Variable comunicación organizacional

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: redes formales					
01	¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas para compartir las mejores prácticas dentro de mi área de trabajo?					
02	¿Se les permite opinar sobre los procesos de comunicación?					
03	¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas y sugerencias?					
04	¿ Existe comunicación doble vía dentro de la empresa jefe colaborador?					
05	¿consideran que en la empresa se fomenta el compañerismo?					
06	¿el mensaje es considerado natural espontaneo cuando los jefes transmiten a sus colaboradores?					
	DIMENSIÓN 2: habilidades y técnicas					
07	¿los colaboradores mediante los mensajes verbales proporcionan la información de sus habilidades personales?					
08	¿es inevitable que los jefes puedan dejar de usar los mensajes no verbales para comunicarse?					
09	¿los colaboradores mediante sus habilidades están en la capacidad de afrontar algunas barreras en la cual no le afecte su desempeño?					
10	¿considera que tiene claro lo que quiere expresar?					
11	¿Considera Usted que existe una interacción positiva en el entorno donde labora?					
12	¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a cada uno de ustedes?					
	DIMENSION 3: juntas eficaces					
13	¿las relaciones y diferencias entre los jefes y colaboradores se realizan en una junta para lograr los objetivos trazados					
14	¿los jefes realizan reuniones de consistencia para la mejora continua para sus trabajadores?					
15	¿Usted considera que el trabajo se realiza se hace de manera individual?					
16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes?					
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?					
18	¿ Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					

Variable trabajo en equipo

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: fundamentos					
01	¿los trabajadores tienen el conocimiento de lo que significa que es trabajar en equipo?					
02	¿Considera que trabaja de manera enfocada y eficiente con su grupo de trabajo?					
03	¿los obstáculos y dificultades son sorteados por los jefes a sus colaboradores de forma parcial?					
04	¿El colaborador realiza su trabajo con eficiente para logra una ventaja de competitividad frente a la competencia?					
05	¿Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en su centro de trabajo?					
06	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?					
	DIMENSIÓN 2: habilidades y técnicas					
07	¿Cree que donde labora se le brinda oportunidades de nuevo conocimientos?					
08	¿es inevitable que los jefes puedan dejar de usar los mensajes no verbales para comunicarse?					
09	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?					
10	¿Las capacitaciones que nos brindan en la empresa son importantes para el desempeño?					
11	¿Usted considera que las aplicaciones tecnológicas podrían remplazar el capital humano?					
12	¿Usted considera la empresa le brinda equipos, herramientas, manuales tecnológicos para la productividad de la organización?					
	DIMENSION 3: estructuración					
13	¿los roles son distribuidos de manera imparcial de parte de su jefe inmediato para evitar las luchas de poder dentro de la organización?					
14	¿los trabajadores en la organización realizan y respetan los procedimientos que se les asignan el jefe y coordinadores cuando realizan sus actividades?					
15	¿los grupos formados por la organización mantienen una relación de cooperación y desarrollan sentimientos mutuos de confianza, respeto y apoyo?					
16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes?					
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?					
18	¿ ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía??					

Anexo 4. Validación del instrumento.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: redes formales					
01	¿Existen oportunidades para dar a conocer mis ideas y compartir las mejores prácticas dentro de mi área de trabajo?					
02	¿Se les permite opinar sobre los procesos de comunicación?					
03	¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión?					
04	¿Existe comunicación doble vía dentro de la empresa jefe colaborador?					
05	¿ consideran que en la empresa se fomenta el compañerismo?					
06	¿el mensaje es considerado natural espontaneo cuando los jefes trasmiten a sus colaboradores?					
	DIMENSIÓN 2: habilidades personales					
07	¿los colaborares mediante los mensajes verbales proporcionan la información de sus habilidades personales?					
08	¿es inevitable que los jefes puedan dejar de usar los mensajes no verbales para comunicarse?					
09	¿los colaboradores mediante sus habilidades están en la capacidad de afrontar algunas barreras en la cual no le afecte su desempeño?					
10	¿considera que tiene claro lo que quiere expresar?					
11	¿Considera Usted que existe una interacción positiva en el entorno donde labora?					
12	¿Considera que su jefe utiliza un lenguaje adecuado al dirigirse a cada uno de ustedes?					
	DIMENSIÓN 3: juntas eficaces					
13	¿las relaciones y diferencias entre los jefes y colaboradores se realizan en una junta para lograr los objetivos trazados					
14	¿los jefes realizan reuniones de consistencia para la mejora continua para sus trabajadores?					
15	¿Usted considera que el trabajo se realiza se hace de manera individual?					
16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes?					
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?					
18	¿ ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía??					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mendez Escobar Michel Jaime

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA- ADMINISTRADOR

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.



Firma del Experto Informante

17 de setiembre del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

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.

11 de setiembre del 2021

CERTIFICADO DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA V2 TRABAJO EN EQUIPO.

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: fundamentos					
01	¿los trabajadores tienen el conocimiento de lo que significa que es trabajar en equipo?					
02	¿Considera que trabaja de manera enfocada y eficiente con su grupo de trabajo?					
03	¿los obstáculos y dificultades son sorteados por los jefes a sus colaboradores de forma parcial?					
04	¿El colaborador realiza su trabajo con eficiente para logra una ventaja de competitividad frente a la competencia?					
05	¿Siente que esforzándose laboralmente tiene la posibilidad de progresar en su centro de trabajo?					
06	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?					
	DIMENSIÓN 2: habilidades y técnicas					
07	¿Cree que donde labora se le brinda oportunidades de nuevo conocimientos?					
08	¿es inevitable que los jefes puedan dejar de usar los mensajes no verbales para comunicarse?					
09	¿Se realiza reconocimiento en público a los trabajadores destacados?					
10	¿Las capacitaciones que nos brindan la empresa son importantes para el desempeño?					
11	¿Usted considera que las aplicaciones tecnológicas podrían reemplazar el capital humano?					
12	¿Usted considera la empresa le brinda equipos, herramientas, manuales tecnológicos para la productividad de la organización?					
	DIMENSIÓN 3: estructuración					
13	¿los roles son distribuidos de manera imparcial de parte de su jefe inmediato para evitar las luchas de poder dentro de la organización?					
14	¿los trabajadores en la organización realizan y respetan los procedimientos que se les asignan el jefe y coordinadores cuando realizan sus actividades?					
15	¿los grupos formados por la organización mantienen una relación de cooperación y desarrollan sentimientos mutuos de confianza, respeto y apoyo?					

16	¿Usted se siente conforme con la personalidad de sus jefes?					
17	¿En su área de trabajo se presentan problemas económicos para resolver cuando se presenta algún problema?					
18	¿ ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía??					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mendez Escobar Michel Jaime

DNI: 10797162

Especialidad del validador: MBA- ADMINISTRADOR

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.



Firma del Experto Informante

17 de setiembre del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Falconi Atoche Jhon Hayrol

DNI: 43460177

Especialidad del validador: MBA - MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Temático

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.

11 de setiembre del 2021

Anexo 5. Matriz de datos

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
Trabajador 01	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
Trabajador 02	1	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	1	3	1	2	3	2	2
Trabajador 03	1	1	2	1	2	2	1	1	1	4	2	2	3	1	2	1	2	1
Trabajador 04	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2
Trabajador 05	2	2	3	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2
Trabajador 06	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2
Trabajador 07	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	1	3	2
Trabajador 08	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3
Trabajador 09	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	3	3	2	2	2	1	3	2
Trabajador 10	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1
Trabajador 11	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1
Trabajador 12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2
Trabajador 13	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4
Trabajador 14	3	2	3	5	2	3	3	1	2	5	1	2	3	3	5	3	2	3
Trabajador 15	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4
Trabajador 16	4	3	5	2	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
Trabajador 17	3	4	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5
Trabajador 18	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
Trabajador 19	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5
Trabajador 20	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Trabajador 21	3	2	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2
Trabajador 22	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	2	2
Trabajador 23	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2
Trabajador 24	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
Trabajador 25	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1
Trabajador 26	2	1	2	1	3	4	1	1	2	5	1	1	2	2	2	2	2	1
Trabajador 27	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 28	2	2	3	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	2	3	2	2	3
Trabajador 29	2	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2	2	2	3	2
Trabajador 30	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1	1	2	2	3	3	3	2
Trabajador 31	2	1	1	1	3	4	2	2	2	5	2	2	2	2	3	2	3	2
Trabajador 32	2	3	1	2	2	2	1	3	1	3	1	2	1	4	3	3	2	3
Trabajador 33	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1
Trabajador 34	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
Trabajador 35	1	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
Trabajador 01	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 02	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	1
Trabajador 03	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1
Trabajador 04	2	3	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	3
Trabajador 05	2	3	2	1	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3
Trabajador 06	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3
Trabajador 07	1	3	1	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	3	3
Trabajador 08	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2
Trabajador 09	2	3	1	1	1	2	3	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3
Trabajador 10	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
Trabajador 11	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 12	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	3	1	3	2	2	2	1	3
Trabajador 13	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	4	5
Trabajador 14	4	3	3	2	4	3	2	5	1	2	2	1	3	3	2	3	4	4
Trabajador 15	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	5	5	4	4
Trabajador 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Trabajador 17	5	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4
Trabajador 18	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Trabajador 19	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4
Trabajador 20	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
Trabajador 21	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
Trabajador 22	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 23	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2
Trabajador 24	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2
Trabajador 25	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1
Trabajador 26	1	4	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
Trabajador 27	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Trabajador 28	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2
Trabajador 29	2	4	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2
Trabajador 30	2	3	2	2	3	2	3	3	5	2	3	2	3	3	3	3	5	2
Trabajador 31	2	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	4	2
Trabajador 32	2	2	1	2	1	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	4	3	3
Trabajador 33	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2
Trabajador 34	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Trabajador 35	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2

Anexo 6. Propuesta de valor

En la empresa Nova Maquinaria – Lima, se ha detectado puntos a mejorar a través de la investigación Comunicación Organizacional y su relación con el trabajo en equipo del área comercial de la empresa Nova Maquinaria, adicionalmente se ha encontrado que carecen de comunicación vertical y de trabajo en equipo, es por ello por lo que se detallara actividades, planes, etc. Para que se puedan implementar en la empresa Nova Maquinarias en Lima, para así corregir los errores persistentes de la empresa que será detalladas líneas abajo, de tal forma detalla consigo múltiples beneficios que se pueden implementar en la empresa Nova Maquinaria.

Comunicación. Es importante que el área comercial conozca el objetivo individual y grupal por año para que cada asesor pueda sumar su esfuerzo y dedicación para llegar a la meta este reporte tiene que realizarse cada cierto tiempo dentro del año para que se pueda premiar e impulsar al equipo. Pero no se está dando se ha descuidado mucho este punto tan importante que los colaboradores del área comercial se sienten desmotivados y cada uno está trabajando de forma individual teniendo como resultado un clima laboral no favorable. Se recomienda que la comunicación de los encargados de área comercial sea de forma horizontal y vertical para que la comunicación sea eficaz y pueda lograr sus objetivos debe ser clara y precisa para el acceso de las personas en cada uno en sus distintos niveles o grado de instrucción ya que no debería tener margen de error ni presentar ningún obstáculo en su difusión, cuando dos personas interactúan logran una comunicación directa. Se propone para la comunicación que es la base de toda buena relación humana, es por ello por lo que se debe de emplear una comunicación abierta, realizar un House Oran o Boletín de circulación. Es lo que se denomina una revista interna corporativa, el objetivo primordial es comentar a los trabajadores, a través de una fuente oficial, todo lo que esté pasando en la empresa, evitando así chismes que dañen la buena comunicación que pueda tener el personal. Esta herramienta tiene como fin difundir la cultura de la empresa y sus valores.

Impulsar el trabajo en equipo. En el área comercial se obtiene buenos resultados si el trabajo es en equipo, hoy en día en la empresa no contamos con

un buen líder que incentive al trabajo en equipo es por ello que sugiero que la persona que lidere al área comercial de la empresa Nova Maquinaría tiene que tener una programación de reuniones quincenales para animar a que exista un nuevo modelo de relación entre nosotros. 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. Las reuniones nos ayudarán a compartir experiencias, nuevos acontecimientos y cambios dentro de la empresa. 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 cada asesor comercial.

Emplear programas de capacitación de habilidades blandas también es fundamental, ya que los conocimientos técnicos como las habilidades sociales son un componente fundamental al momento de crear mejores equipos. El programa de fortalecimiento de habilidades blandas ha sido diseñado por la Escuela Nacional de Control, este programa tiene como fin brindar a los participantes una serie de herramientas para que puedan reconocer y mejorar sus propias habilidades, que les permitan mejorar su desempeño en el centro de trabajo y lograr los objetivos comunes, a través de la construcción de mejores relaciones interpersonales con sus clientes y con sus equipos.

La empresa también podría acatar que ciertas tareas se deban resolver o ejecutar en equipos, esto puede empeñarse con ayuda de una aplicación móvil como HelloTeam o Plataforma de innovación colaborativa y vigilancia estratégica. Por ejemplo, alguno del equipo publica una idea referente a como resolver el trabajo designado, luego los demás pueden votar, puntuar y opinar acerca de si es factible o no ponerla en marcha o recibir un feedback de parte de cualquiera del equipo. Así se lograr fomentar una costumbre sana de que no todo se hace solo y que trabajar en puestos diferentes no siempre será una competencia.