



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los
trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco,
2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Espinoza Concha, Ruth Cehida (orcid.org/0000-0003-3421-9337)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martinez, Maria Del Carmen Emilia (orcid.org/000-0003-4204-1321)

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA-PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico principalmente este trabajo a dios, por habernos dado la vida y permitirnos el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi padre a pesar de no estar en este momento tan importante de mi vida

Agradecimiento

Gracias a la universidad que me dio la bienvenida, las oportunidades que me ha brindado son incomparables, y antes de todo agradezco a mis docentes, compañeros, y a las autoridades en general de la institución por los conocimientos que me han otorgado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023", cuyo autor es ESPINOZA CONCHA RUTH CEHIDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 20- 07-2023 01:22:23

Código documento Trilce: TRI - 0602779





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ESPINOZA CONCHA RUTH CEHIDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ESPINOZA CONCHA RUTH CEHIDA DNI: 44837899 ORCID: 0000-0003-3421-9337	Firmado electrónicamente por: RUESPINOZAC el 20- 07-2023 13:55:57

Código documento Trilce: INV - 1292461

Índice de contenidos	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad de	iv
Asesor Declaratoria de originalidad del	v
autor Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	39

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de la variable comunicación organizacional	17
Tabla 2 Niveles de la variable trabajo de equipo	18
Tabla 3 Niveles de las dimensiones variable comunicación organizacional	19
Tabla 4 Niveles de las dimensiones variable trabajo en equipo	20
Tabla 6 Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo	21
Tabla 7 Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y trabajo en equipo	22
Tabla 8 Correlación entre la dimensión comunicación descendente y trabajo en equipo	22
Tabla 9 Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y trabajo en equipo	23

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Porcentaje de los niveles de la variable comunicación organizacional	17
Figura 2 Porcentaje de los niveles de la variable trabajo en equipo	18
Figura 3 Niveles de las dimensiones variable comunicación organizacional	19
Figura 4 Niveles de las dimensiones variable trabajo en equipo	20

Resumen

Se tuvo como propósito en la presente investigación establecer la relación entre el nivel de la comunicación organizacional y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023, para lo cual el estudio asume un enfoque cuantitativo, siendo la investigación básica por su propósito, con diseño no experimental, correlacional por su alcance y transversal por su temporalidad, en el que se tuvo como población de estudio a los trabajadores de una empresa prestadora de servicios en Cusco, en número de 176, coincidiendo la muestra con la población y siendo por tanto muestreo de tipo no probabilístico censal. La población se le aplicaron dos instrumentos para evaluar la comunicación organizacional y el trabajo en equipo con 15 y 16 ítems respectivamente, los cuales fueron validados por jueces expertos y estudiados en cuanto a su confiabilidad obteniéndose los valores del Alfa de Cronbach 0.901 y 0.939 respectivamente. A partir de los resultados se concluye que el nivel de comunicación organizacional presenta relación directa con el nivel del trabajo en equipo, obteniéndose el valor de 0.785 entre dichas variables de estudio, con una significancia estadística de menos del 5%, dado por el p-valor (0,000).

Palabras clave: Comunicación, organización, trabajo en equipo, empresa de servicios.

Abstract

The purpose of this research was to establish the relationship between the level of organizational communication and the level of teamwork in a service provider company in Cusco, 2023, for which the study assumes a quantitative approach, being basic research for its purpose, with a non-experimental design, correlational for its scope and transversal for its temporality, in which the study population was the workers of a service provider company in Cusco, numbering 176, with the sample coinciding with the population and therefore being a non-probabilistic census sampling. Two instruments were applied to the population to evaluate organizational communication and teamwork with 15 and 16 items respectively, which were validated by expert judges and studied for their reliability, obtaining Cronbach's Alpha values of 0.901 and 0.939 respectively. From the results it is concluded that the level of organizational communication has a direct relationship with the level of teamwork, obtaining a value of 0.785 between these study variables, with a statistical significance of less than 5%, given by the p-value (0.000).

Keywords: Communication, organization, teamwork, service company.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, se tiene que el trabajo en equipo se constituye en una de las habilidades más deseadas entre los colaboradores de una organización, pues asociado a él se tienen mayores y mejores niveles de productividad, produciendo ventajas para la organización en el plano competitivo, en donde el trabajo en equipo se desarrolla de manera efectiva y en el que la comunicación interpersonal es positiva entre sus integrantes (Wijayanti, 2021). Asimismo, la formación continua por lo general es la que se ocupa de desarrollar, habilidades blandas en los trabajadores, que, si bien tienen una adecuada preparación específica, no poseen habilidades de liderazgo, comunicación o trabajo en equipo (Prasetyo et al., 2021).

En el 2023, existe un interés marcado por parte de las empresas y organizaciones, en desarrollar capacidades de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo entre otras en sus colaboradores, pues estas se asocian a un mayor cumplimiento de las metas organizacionales permitiendo la optimización de recursos, además hay interés en el estudio de las relaciones que entre ellas se dan en diferentes contextos (Tullo, 2019). Al respecto González y Melo (2019) señalaron que la competencia entre organizaciones pasa para lograr mejoras en su productividad, y ello puede producirse mejorando competencias organizacionales y capacidades individuales de sus trabajadores, siendo la comunicación y el trabajo en equipo, destacables en este propósito y que además contribuyen a la permanencia de las organizaciones en el tiempo y son precursoras de la resiliencia organizacional.

A nivel nacional, el gobierno está comprometido en una tarea permanente de modernización del estado. Esta tarea está incluida en la Ley Marco para la Modernización de la Gestión del Estado, que contempla el desarrollo de la gestión de los recursos humanos. Los gerentes de recursos humanos son los que finalmente tienen que especificar los propósitos y metas que se han fijado. Teniendo esto en cuenta, Quiones et al. (2021) indicaron que si bien es cierto que se ha avanzado en el desarrollo de la modernización del estado en cuanto a la p para el trabajo que involucra muchas disciplinas, como colaborar con otros o comunicarse dentro de una organización (Morales y Rey, 2021). Esta circunstancia

se presta muy bien a la investigación de estos factores, así como la conexión que existe entre ellos.

A nivel local en las empresas prestadoras de servicio público cumplen una labor fundamental para el desarrollo económico y social del departamento del Cusco, motivo por el cual es indispensable su buen funcionamiento, para el cumplimiento de sus metas, requieren del concurso de diferentes profesionales, los cuales requieren trabajar de manera coordinada y en equipo, para lograr la eficacia y eficiencia esperada, no obstante los esfuerzos de capacitación en el desarrollo de habilidades blandas y de reforzar las estrategias de comunicación organizacional (Rivero y Dueñas, 2019), existe un desconocimiento de la efectividad de tales intervenciones, lo que se ve reflejado en las dificultades que se presentan en la solución de problemas que aquejan a la población producto de deficiencias en la prestación de los servicios que brindan.

En esta investigación se considera como problema general: ¿Cuál es la relación entre el nivel de comunicación organizacional y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023?, y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la comunicación ascendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de la comunicación descendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023?

El estudio se justifica en razón que la comunicación organizacional se constituye en un aspecto de mucha relevancia para el funcionamiento de una organización, y conocer los vínculos con variables asociadas a ella como el trabajo en equipo, contribuye a una mejor gestión de los procesos en una organización; no obstante, los trabajos de investigación en esta materia son limitados.

Metodológicamente, el estudio aporta con la generación de instrumentos, adaptados a nuestro contexto y que permitirán realizar una medición oportuna de la comunicación organizacional y de la forma como se desarrolla el trabajo en equipo.

Desde un punto de vista práctico, los alcances brindados por el presente estudio, permitirán una mejora de la comunicación organizacional, dado que esto se puede conseguir en función al conocimiento que se tenga del mismo y de su relación con otras variables de interés que se desarrollan en la organización como es el trabajo en equipo, muy valorado en un contexto donde el trabajo multidisciplinar hace la diferencia en la consecución de las metas y objetivos de la organización.

El objetivo general plantea establecer la relación entre el nivel de la comunicación organizacional y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el nivel de la comunicación ascendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023; determinar la relación entre la nivel de la comunicación descendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023; determinar la relación entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023

La hipótesis general afirma que: El nivel de la comunicación organización y el nivel del trabajo en equipos presentan relación significativa en una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023. Como hipótesis específicas tenemos: existe relación significativa entre el nivel de la comunicación ascendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023; existe relación significativa entre el nivel de la comunicación descendente y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023; existe relación significativa entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel del trabajo en equipo de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se consignan a continuación antecedentes de orden nacional, en los que tenemos que la investigación de Gamboa (2023) muestra que hay una relación significativa (coeficiente de correlación de 0,398) entre el trabajo en equipo de los trabajadores de un municipio y la comunicación interna, lo que mejora la fluidez de la comunicación organizacional. .

Polar (2021) realizó un estudio cuantitativo sobre el impacto de la comunicación efectiva en el trabajo en equipo; Sus hallazgos indicaron que las variaciones en la comunicación representaron el 71% de la efectividad de los equipos, lo que demuestra que la comunicación bien planificada y bien ejecutada fomenta un entorno ideal para el crecimiento de equipos multidisciplinarios.

Ayala (2020) presentó una investigación con el objetivo de establecer la conexión entre el trabajo en equipo y la comunicación efectiva. El estudio asumió un paradigma positivista, tuvo un diseño no experimental y fue de alcance correlacional. Encontró que el 48% de la muestra reportó un nivel moderado de comunicación efectiva y el 49% reportó un nivel moderado de trabajo en equipo.

Quenema (2020) utilizó un diseño causal no experimental para determinar el impacto de la comunicación efectiva en una universidad peruana en la capacidad de sus estudiantes para trabajar juntos. Encontraron que el 42,9% del trabajo en equipo está influenciado por una variación en la comunicación efectiva, y que el 36,3% de los encuestados se encuentran en un nivel moderado de desarrollo de su capacidad para trabajar en equipo, mientras que el 47,5% se ubican en un nivel alto de desarrollo.

La comunicación y la colaboración efectivas fueron el foco de un estudio realizado por Calderón (2020), que utilizó un enfoque no experimental y un alcance correlacional para examinar el vínculo entre estos dos conceptos. Tener el potencial de fomentar la colaboración, como lo muestra el valor de 0,625 del coeficiente de expresión de resultados.

Entre los antecedentes internacionales mencionamos a:

Utilizando artículos publicados entre enero de 1988 y diciembre de 2018, Alsabri et al. (2022) realizaron una revisión sistemática para examinar el impacto de los desafíos de capacitación en comunicación y trabajo en equipo en la cultura de seguridad del paciente en entornos de atención médica. Descubrieron que las emergencias con un enfoque en el desarrollo del trabajo en equipo y la comunicación organizacional influyeron positivamente en la cultura de seguridad de los entornos de emergencia en los establecimientos de salud, lo que a su vez tuvo un impacto positivo en la salud de los pacientes.

Al realizar una revisión sistemática de publicaciones, Pavlenko y Pavlenko (2021) investigan la relación entre el desarrollo de habilidades de comunicación y trabajo en equipo y el uso de tecnologías de la información y la comunicación como Zoom, Skype o Google Meet, concluyendo que esta relación es causal, lo que conduce a una mayor productividad en el lugar de trabajo.

Quezada et al. (2020) realizaron un estudio en Ecuador con el propósito de analizar el impacto del trabajo en equipo y la comunicación en el desempeño laboral. Utilizando un diseño descriptivo, no experimental, encontraron que el 93,6% de los colaboradores cree que existe la necesidad de mejorar la capacidad de trabajo en equipo en la institución, ya que el trabajo se realiza de manera individual y resulta en una baja productividad.

En Indonesia, Fernando y Wulansari (2020) realizaron un estudio con el propósito de implementar un modelo que explica la integración de la cadena de suministro como resultado del desarrollo de las habilidades de comunicación y trabajo en equipo de los trabajadores. Los resultados del estudio indican que el desarrollo de las habilidades de comunicación y trabajo en equipo de los trabajadores tuvo un impacto significativo y positivo en la cadena de suministro, demostrando que la competencia en la tarea mejoró significativamente como resultado de una comunicación fluida.

Dodge et al. (2019) desarrolló la investigación que tuvo por propósito estudiar el impacto de la capacitación en trabajo en equipo y comunicación sobre el clima de trabajo y la atención ambulatoria en salud reproductiva, siendo el estudio

cuantitativo, comparativo y contó con la participación de 20 organizaciones de salud. Los resultados mostraron que los centros en los que se realizó la capacitación estrategias de trabajo en equipo y mejora de la comunicación interna, hubo una mejora sustancial de la atención al paciente que se ve reflejada en la satisfacción de estos, además la percepción sobre el ambiente laboral mejoró en los aspectos de compañerismo y colaboración.

La investigación se enmarca epistemológicamente en el paradigma positivista, el cual plantea el conocimiento de la realidad, basado en la medición y experimentación, así el investigador se enfoca en el descubrimiento de los hechos o regularidades que son observables y medibles, además, los fenómenos a ser observados y medidos deben conducir al desarrollo de credibilidad y significado en los datos (Alharahsheh y Pius, 2020)

La primera variable de estudio es la comunicación organizacional, al respecto son varias las teorías que la abordan, de las cuales estudiaremos las más representativas: La teoría de las estructuras piramidales, planteada por Taylor, Fayol y Weber, que se fundamenta el enfoque vertical de la comunicación, donde encontró un papel protagónico y las decisiones se toman de manera normativa, es una comunicación basada también en las recompensas, tiene poco dinamismo y es rígida en cuanto a las acciones de comunicación (Goncalves, 2023); otra teoría destacada es la de las relaciones humanas en la comunicación la cual se centra en el individuo como parte importante de una organización, en ella se toma como directriz la manera en que los componentes de la organización pueden relacionarse entre sí, y como los individuos incluyen con sus necesidades en el desempeño de las organizaciones, esta teoría propicia la horizontalidad en la comunicación, buscando que esta sea abierta, si bien este enfoque tiene muchas ventajas, también se considera como una desventaja importante el hecho de que no toma en cuenta el medio ambiente que se genera en las organizaciones, tiene como principal representante a Lewin y Likert (Goncalves, 2023).

Otra teoría destacada es la teoría de la contingencia, la cual en el contexto de la comunicación, plantea que cada organización es diferente de otras, ello conlleva a realizar prácticas diferentes que hacen necesario tomar en cuenta el

contexto las variables ambientales tanto en la gestión, la comunicación organizacional, siendo este último aspecto esencial, pues es el medio más eficaz para compartir expresar y crear cultura en la organización; sin embargo, se debe tener en cuenta que los factores ambientales determinan los aspectos formales e informales que están presentes en los procesos externos e internos comunicacionales, siendo sus representantes Burns y Stalker (Bachrach y Mullins, 2019).

Otra teoría también importante, en el contexto de la comunicación organizacional es la teoría del modelo estratégico, en ella el conocimiento de cómo se da la comunicación organizacional, es fundamental, pues permite entender y analizar los aspectos estéticos e intrínsecos de la organización, que están inmersos en el funcionamiento de esta. Dicha teoría habla del análisis geométrico que considera el entorno y el contorno, en el sentido de lugar de impacto que viene hacer la organización y todo lo que se comunica desde el exterior hacia la empresa, también está presente el dintorno, que hace alusión a los principios, valores y a la cultura de la organización. La comunicación estratégica, plantea el uso de planes de comunicación, sistemas de comunicación, marketing y relaciones públicas con aspectos importantes a tomar en cuenta para el fortalecimiento de la comunicación en la organización (Falkheimer, 2022).

La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019)

La comunicación organizacional se conceptúa como el proceso mediante el cual se intercambia información, sentimientos e ideas entre los diferentes participantes de una organización, en un contexto que permite establecer relaciones funcionales que ayudan a alcanzar las metas de la organización (Ladino, 2017).

Eugenia et al. (2020) señala que la comunicación estratégica, planificada e interdepartamental es lo que ayuda a una organización a tener éxito en su misión.

Este tipo de comunicación se llama "comunicación organizacional" y es lo que usan los empleados para hacer su trabajo.

La comunicación organizacional, es un fenómeno complejo que se da en las estructuras sociales y organizacionales y presenta cuatro características esenciales, las cuales son la interdependencia, la diferenciación de tareas y funciones, la orientación a metas y el control (Goncalves, 2023).

En cuanto a la interdependencia, se refiere que las organizaciones exhiben un funcionamiento que es afectado entre sí por los miembros de la organización, de una adecuada interdependencia depende un funcionamiento eficaz de la institución por ende su éxito o fracaso (Husin, 2019). En cuanto la diferenciación de tareas y funciones, toda organización, sea grande o pequeña, pero de acuerdo la división del trabajo, de tal manera que la comunicación entre las diferentes áreas de trabajo fortalece el entendimiento y la consecución de los objetivos (Falkheimer, 2022). La orientación a las metas, por su parte, hace referencia a que son las metas las que definen una organización, y en este sentido las metas están alineadas cuando existe la necesidad de comunicarse entre sí, por parte de sus integrantes, quienes a través de esta, están dispuestos a contribuir para lograr el propósito común (Li et al., 2021). Finalmente, se tienen los mecanismos de control, los mismos que están íntimamente ligados con los procesos de comunicación en la organización, pues permiten obtener información necesaria para regular los procesos que se dan en la organización, así como solucionar situaciones problemáticas o de conflicto, que entorpecen la consecución de las metas (Falkheimer y Heide, 2022).

En cuanto a los tipos de comunicación organizacional, podemos mencionar que esta puede ser interna, la misma que se da entre los miembros de la organización, y que está implicada en diferentes procesos que permiten la ejecución de actividades en la misma, al punto que se desarrollan mensajes y estrategias de comunicación externa para llevar información desde el exterior hacia el interior de una empresa y para interactuar con su entorno, incluyendo usuarios, clientes, autoridades y público en general (Eugenia et al., 2020).

Otro tipo de comunicación es la formal, que se caracteriza por estar restringida o regulada, dentro de la organización y que asume a comportarse de acuerdo con protocolos, siendo esta de provecho para adoptar decisiones y en la motivación del personal, en este tipo de motivación se busca transmitir información útil, rápida y exacta, evitando los errores y haciendo que el flujo de la información se dé sin obstrucciones, en tanto que la comunicación informal es empleada en las interrelaciones que tienen los miembros de la organización, se da en un contexto bastante cercano y no está regulada, se da por la necesidad de las limitaciones que tiene la comunicación formal. En determinados casos dicha comunicación es beneficiosa en el sentido de que complementa la comunicación verbal, no obstante, también el peligro de que se produzca una distorsión de la información, generando problemas de falta de compromiso o motivación en el trabajador (Eugenia et al., 2020).

En cuanto a los componentes que se presentan en la comunicación organizacional estas pueden clasificarse en tres, como son la comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.

La comunicación descendente, es aquella que transita de los niveles jerárquicos más altos de la organización hacia los niveles jerárquicos inferiores, es empleada básicamente para informar de manera adecuada a los trabajadores, buscando una adecuada coordinación y para lograr procesos de retroalimentación en las prácticas y procesos que se desarrollan con ayuda de los trabajadores. Cuando este tipo de comunicación es predominante, se asocia a un liderazgo autoritario, en el que los subordinados están pendientes de lo que digan los directivos o líderes, empleándose por tal motivo como un componente motivacional en la organización (Rodríguez y Vázquez, 2019).

La comunicación ascendente por su parte busca que la información transite de los niveles inferiores de la organización a los niveles jerárquicamente superiores, es útil para conocer al clima organizacional, así como también las necesidades, opiniones y sentimientos de los trabajadores, brindando de esta manera un acercamiento hacia la problemática de la empresa. Con esta comunicación se favorece la participación, el compromiso e involucramiento de los trabajadores,

cuando la comunicación ascendente es limitada, se tiene un indicador de que la organización mantiene una política pobre de participación en su personal siendo limitado el aporte que éstos pueden dar a la organización (Rodríguez y Vázquez, 2019).

La comunicación horizontal es otra dimensión de la comunicación organizacional, la misma que permite el intercambio de información, en el personal de la misma jerarquía, dicha comunicación contribuye al logro de los objetivos de la empresa, pues permite una interrelación de los trabajadores, que llevará de manera adecuada aporta a la productividad de estos, dado que contribuye a un trabajo organizado y a un mejoramiento de las relaciones interpersonales (Heredia y Sullca, 2022). Si la comunicación horizontal se da de manera inadecuada en una institución, los procesos sincrónicos no se efectuarán de manera apropiada, lo cual conduce a una dificultad en el logro de metas y objetivos, por eso, es menester de los directivos de comunicación horizontal (Rodríguez y Vázquez, 2019).

La segunda variable estudiada en la presente investigación es la de trabajo en equipo, al respecto presentamos las teorías más representativas, entre las que figuran la teoría de Zajonc (1965), la misma que postula, que trabajar en presencia de otras personas, facilite el trabajo, siempre que exista una buena interrelación entre los miembros del equipo, las habilidades para realizar el trabajo sean las adecuadas. Dicha teoría postula que la presencia de un nuevo individuo en el grupo, altera la conducta de los demás, en función que se despierta sentimientos de competitividad, se establecen nuevos retos para la comunicación, se producen conflictos de coordinación (Dirks, 2019), factores que para que el trabajo en equipo funcione deben ser adecuadamente controlados, esta teoría también toma en cuenta el contexto y el tipo de trabajo en el que se generan los equipos de trabajo, siendo un componente importante las tareas que deben desarrollar cada uno de los componentes del mismo (Driskell et al., 2018).

Teoría de Steiner (1972), la cual plantea que el éxito o el fracaso del trabajo en grupo consiste en el control de los errores individuales, y se basa en la motivación de trabajar en equipo, de acuerdo a esta teoría también los tipos de trabajo inciden en las estrategias que se adopten en el trabajo en equipo, siendo

dichos tipos de tareas las aditivas, en la que la suma de esfuerzos será positiva, es decir la fuerza laboral del grupo de personas siempre será mayor que de una sola persona, la tarea conjuntiva, la misma que se basa en un trabajo individual, es decir en una repartición del trabajo, que al juntarse producirá resultados deseados en el producto final, es decir la dependencia mutua se nota en el producto (Dirks, 2019)

La teoría de la carga social, mediante el cual el trabajo en equipo se fundamenta en la necesidad de disminuir el esfuerzo individual mediante el trabajo en equipo, de esta manera en los grupos grandes se aprovecha el esfuerzo conjunto, el cual es más productivo, que los esfuerzos individuales, se plantea asimismo, que el trabajo en equipo puede opacar difuminar el trabajo individual, cuando el grupo numeroso y no se tienen objetivos claramente determinados, ni se respetan las responsabilidades individuales, se tiene a Ringelmann como representante de esta teoría (Otache, 2019).

La teoría de Maslow, la cual se sustenta en el hecho de que el trabajo en equipo genera mejores resultados, los cuales se basan en la planificación, la organización y el apoyo entre los componentes del equipo, poniendo énfasis en las relaciones interpersonales, las cuales producen efectos de colaboración, haciendo que el trabajo sea más eficiente en el cumplimiento de las metas (Ştefan et al., 2020).

El trabajo en equipo, se define como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación cataliza el alcanzar los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018). El trabajo en equipo se refiere a una estrategia, que conforma actividades a través de los cuales los aportes de sus miembros, se traduce en resultados vinculados a las metas de la organización, en las que se incrementa la eficacia y la satisfacción en equipo (Salas et al., 2018).

Salas et al. (2018), plantea como primera dimensión, la coordinación, la misma que comprende patrones y estrategias de comportamiento que son utilizadas por los participantes del equipo con el propósito de lograr los objetivos que se propusieron, asimismo esta dimensión implica desarrollar una visión de trabajo respecto a lo que se va a desarrollar, implementar un plan de trabajo y establecer canales de comunicación adecuadas. Una segunda dimensión, viene

hacer la comunicación, como un componente fundamental que garantiza un adecuado clima de trabajo en el grupo, mediante el cual se desarrollan los procesos de manera creativa, en función del fortalecimiento de los vínculos personales.

Una tercera dimensión, en la que comprende la resolución de problemas, mediante el cual se sigue un protocolo o proceso para la adopción de decisiones en conjunto del equipo de trabajo, lo cual permite cumplir con los objetivos propuestos y ayuda a la consolidación del equipo de trabajo (Salas et al., 2020).

La cuarta dimensión, que es la cooperación hace alusión a los procesos de intercambio de opiniones, experiencias y conocimientos, que se entablan en proceso de las relaciones interpersonales que se desarrollan cuando se realiza el trabajo en equipo, en el que habilidades como la resolución de conflictos y la capacidad de mediación de los participantes permite que se puedan consensuar las ideas entorno a la solución de los problemas que se plantean para su solución multidisciplinar, lo que contribuye a alcanzar las metas organizacionales (Salas et al., 2020).

Por su parte Otache (2019) remarca la importancia que se tiene por parte de un trabajo coordinado, en un entorno dinámico, en el que las organizaciones tienen que adaptarse a los cambios sociales y de mercado, es muy valorado que los colaboradores, no solamente presenten un perfil adecuado para el puesto cuanto a las habilidades específicas que se requieren en la organización, sino también que estén en la capacidad de poder interactuar y relacionarse con trabajadores de distintas áreas, pues difícilmente hoy en día las organizaciones, se cuenta con sectores aislados, con trabajo independiente, el trabajo se realiza de manera multisectorial, en ese contexto en Mayo (2020) manifiesta que el trabajo conjunto multisectorial coordinado, puede ser posible gracias a una comunicación efectiva, oportuna, fluida y clara.

De esta manera, se presenta un vínculo importante entre la capacidad de transmitir información, conocimientos y experiencia, dentro de una organización, la cual se fortalece de manera efectiva, cuando se establecen los canales de transferencia de información claros y precisos, que son entendidos por los componentes de la organización y el equipo de trabajo (Quezada et al, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio es básico, puesto que buscó generar conocimiento nuevo en un campo teórico específico (Álvarez, 2020), asimismo la investigación es cuantitativa por el enfoque que asume, dado que plantea hipótesis, operacionaliza variables, usa la estadística en la prueba de la veracidad de las hipótesis (Creswell, 2017).

3.1.2 Diseño de investigación

La investigación cuenta con un diseño no experimental, transversal y correlacional, en el que se busca la intensidad de la relación entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Variable de estudio 1: Comunicación organizacional

Definición conceptual

La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019).

Definición operacional

La comunicación organizacional se mide en función de la valoración adoptada en las dimensiones de comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Indicadores

Los indicadores empleados para evaluar la comunicación organizacional son la capacidad de escucha, la retroalimentación y confianza, en el caso de la comunicación ascendente, asimismo se tiene la eficiencia, claridad y oportunidad en cuanto a la comunicación descendente, en tanto que para la comunicación horizontal se tomó en cuenta la confianza, transparencia y claridad.

Escala de medición

Escala ordinal

Variable de estudio 2: Trabajo en equipo

Definición conceptual

El trabajo en equipo, se define el trabajo en equipo como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación permite el logro de los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018).

Definición operacional

Valoración que se realiza del trabajo en equipo institucional en términos de las dimensiones de coordinación, comunicación, capacidad para resolver problemas y la cooperación.

Indicadores

Los indicadores considerados para evaluar el trabajo en equipo se organizaron entorno a las dimensiones, así para la coordinación se tomó en cuenta la sincronización de actividades, asignación de roles y confianza, mientras que para la comunicación se consideró la interacción, escucha activa y retroalimentación, para la resolución de problemas, como indicadores fueron considerados la identificación del problema, el planteamiento de soluciones y toma de decisiones, en tanto que para la cooperación se consideró como indicadores las relaciones interpersonales, intercambio de experiencias y resolución de conflictos.

Escala de medición

Escala ordinal

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población estuvo constituida por los elementos de interés a la investigación (Kathrynn y Lawrence, 2019), siendo en el presente estudio considerados los trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, en número de 176.

3.3.1 Población:

Criterios de inclusión: Trabajadores con un periodo de trabajo en la empresa de por lo menos ocho meses.

Criterios de exclusión: Trabajadores que por motivos de periodo de vacaciones o destaque, estuvieron ausentes en el periodo de recolección de datos.

3.3.2 Muestra: Se considera a la muestra como un subconjunto representativo de la población (Kathrynn y Lawrence, 2019) .

3.3.3 Muestreo: La presente investigación se consideró como muestra al total de la población, de tal manera que el muestreo es de tipo no probabilístico censal.

3.3.4 Unidad de análisis: La unidad de análisis estuvo constituida por los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada para recolectar la información fue la encuesta.

Se emplearon dos encuestas, una que evaluaba la comunicación organizacional y la otra que evaluaba la colaboración. Cada cuestionario incluía 15 y 16 componentes, respectivamente.

Validez de los instrumentos

La validez de un instrumento se entiende como la capacidad que tiene el instrumento para medir el constructo que desea medir (Meneses et al., 2017).

Los instrumentos fueron validados por jueces expertos, en cuanto a su contenido, resultados que muestran la validez de los instrumentos y que figuran en el anexo 04.

Confiabilidad de los instrumentos

La fiabilidad es el grado de consistencia que presenta un instrumento en cuanto se refiere a la medición que hace de la variable, en diferentes periodos de tiempo (Amirrudin et al., 2021).

En cuanto a la fiabilidad del instrumento, que es entendida como una medida de la consistencia interna del instrumento, está fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con la ayuda de un grupo piloto, obteniéndose los valores de

0,901 y 0,939 para los instrumentos que miden las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo como se muestra en el anexo 06.

3.5 Procedimientos

Una vez aceptada la propuesta de estudio, se solicitó autorización para realizar la encuesta entre el personal de una empresa prestadora de servicios. La información se ingresó en una hoja de cálculo, se manipuló y evaluó para extraer los hallazgos y sugerencias apropiados.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se utilizaron estadísticas descriptivas, como tablas de distribución de frecuencias y tablas de contingencia, y estadísticas inferenciales, como pruebas de hipótesis de normalidad de datos y pruebas de correlación estadística, para analizar los datos con la ayuda del programa estadístico SPSS 27..

3.7 Aspectos éticos

Protegiendo el anonimato de los participantes, la investigación se realizó de acuerdo con los principios éticos establecidos de beneficencia, autonomía y justicia; los resultados se mantendrán confidenciales; y los datos recopilados se utilizaron únicamente con fines de investigación. Se informará a los participantes de los hallazgos del estudio una vez que hayan proporcionado voluntariamente el permiso que describa su comprensión de los objetivos del estudio. Se usaron citas y referencias bibliográficas para la información consignada.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

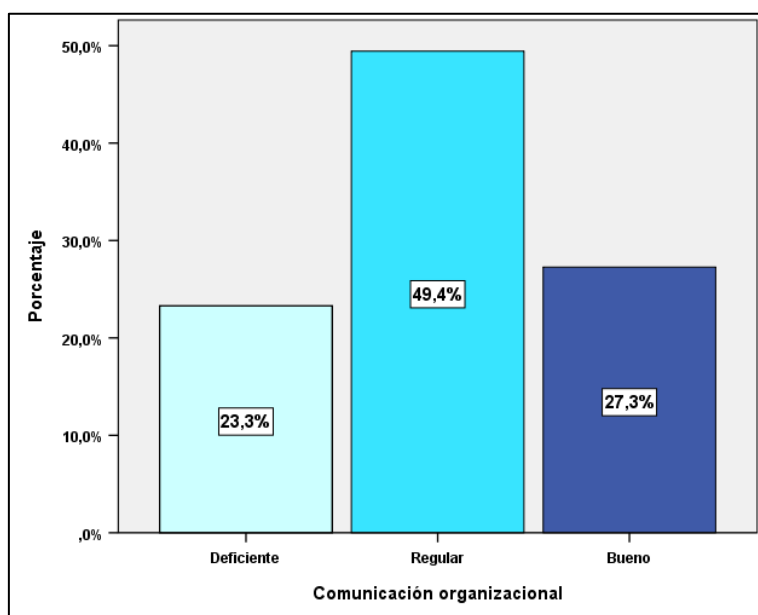
Tabla 1

Niveles de la variable comunicación organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	41	23,3%
Regular	87	49,4%
Bueno	48	27,3%
Total	176	100%

Figura 1

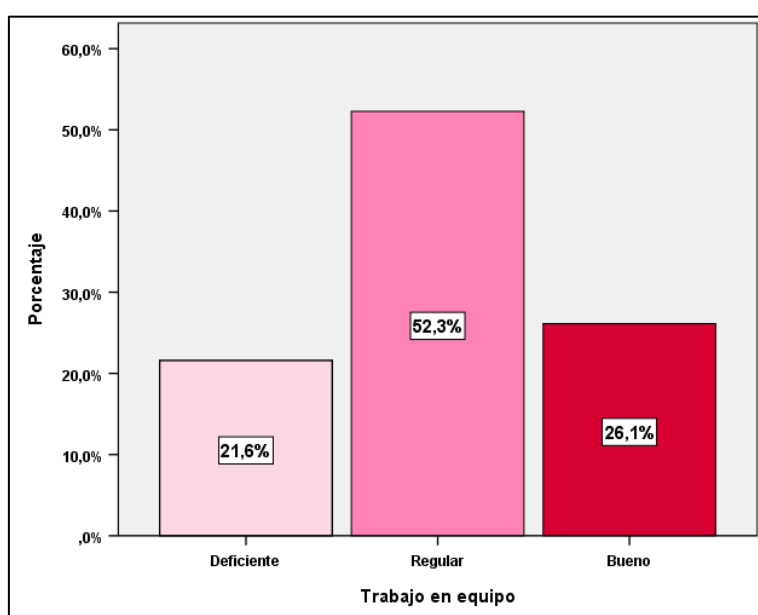
Porcentaje de los niveles de la variable comunicación organizacional



En la tabla 1 y figura 1 se tiene que un 49.4% de los trabajadores percibe la comunicación en la organización como regular, seguida de un 27.3% de los trabajadores que la ubican en nivel de buena comunicación y el 23.3% que la ubican como una comunicación deficiente, lo cual evidencia, la presencia de dificultades en la comunicación organizacional que limitan el trabajo cooperativo.

Tabla 2*Niveles de la variable trabajo de equipo*

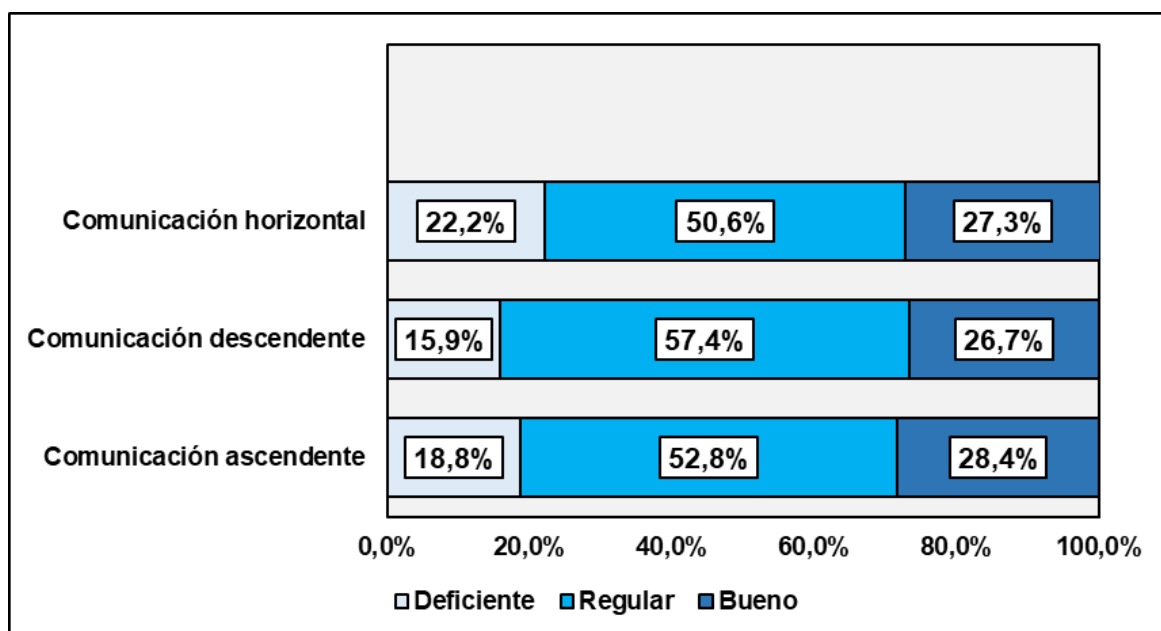
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	38	21,6%
Regular	92	52,3%
Bueno	46	26,1%
Total	176	100%

Figura 2*Porcentaje de los niveles de la variable trabajo en equipo*

En la tabla 2 y figura 2 se puede apreciar que del total de encuestados el 52.3% de los encuestados publican el trabajo en equipo en un nivel de regular, en tanto que el 26.1% lo ubica un nivel de bueno y un 21.6% en nivel de deficiente, ello permite indicar que se presenta dificultad en muchos trabajadores para poder lograr cohesionar sus habilidades en un trabajo en equipo, a pesar de los esfuerzos y la necesidad que se tiene en dicha organización de trabajar de manera multidisciplinaria, por la naturaleza de las labores que se realizan.

Tabla 3*Niveles de las dimensiones variable comunicación organizacional*

Niveles Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación ascendente	33	18,8%	93	52,8%	50	28,4%	176	100%
Comunicación descendente	28	15,9%	101	57,4%	47	26,7%	176	100%
Comunicación horizontal	39	22,2%	89	50,6%	48	27,3%	176	100%

Figura 3*Niveles de las dimensiones variable comunicación organizacional*

Según la tabla 3 y figura 3 para la dimensión comunicación ascendente se muestra que un 52.8% de los trabajadores lo ubican en nivel de regular, el 28.4% en nivel de bueno y un 18.8% en nivel de deficiente, lo que denota que la comunicación del trabajador hacia el superior, si bien existe protocolos establecidos, su funcionamiento suele ser lento, respecto a la comunicación descendente los resultados muestran que un 57.4% se ubiquen en nivel de regular, el 26.7% en nivel de bueno y un 15.9% en nivel de deficiente, comunicación vertical que va de los superiores a los subordinados, y que requiere una mejora en cuanto

a los medios de comunicación finalmente la comunicación horizontal entre trabajadores muestra que un 50.6% la ubica en nivel de regular, el 27.3% en nivel de buena comunicación y un 22.2% en nivel de deficiente, percibiéndose la necesidad de integrar de mejor manera a los trabajadores para lograr una mejor comunicación.

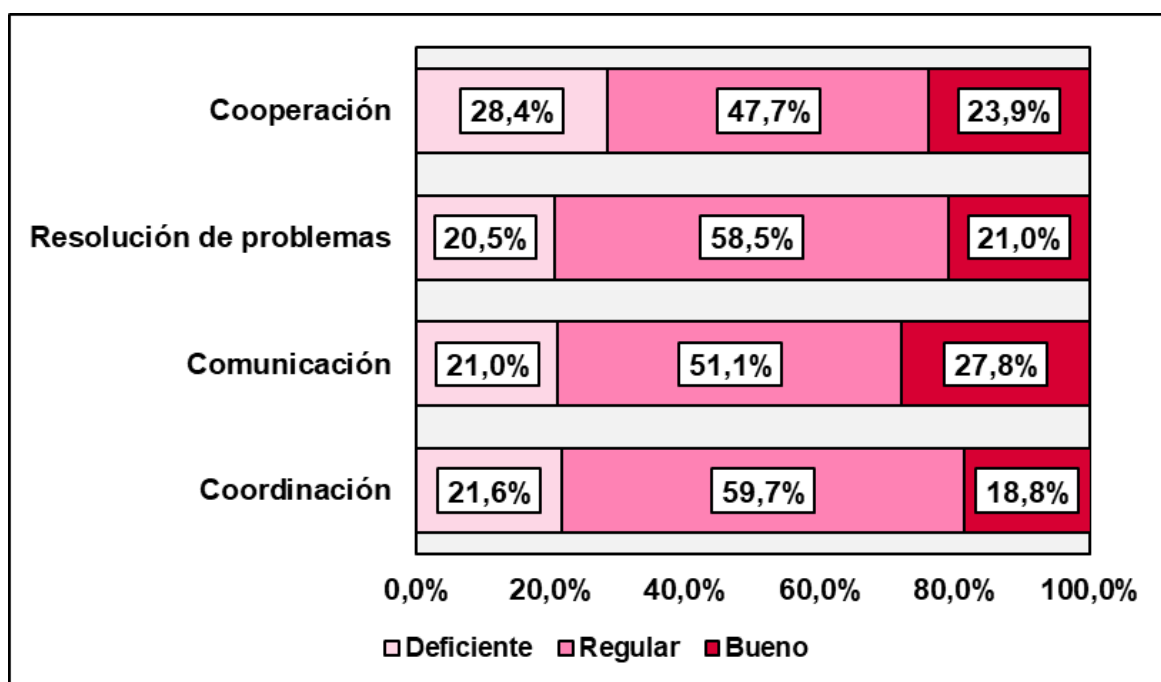
Tabla 4

Niveles de las dimensiones variable trabajo en equipo

Niveles Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Coordinación	38	21,6%	105	59,7%	33	18,8%	176	100%
Comunicación	37	21,0%	90	51,1%	49	27,8%	176	100%
Resolución de problemas	36	20,5%	103	58,5%	37	21,0%	176	100%
Cooperación	50	28,4%	84	47,7%	42	23,9%	176	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones variable trabajo en equipo



En la tabla 4 y figura 4 se presentan los resultados para las dimensiones de la variable trabajo en equipo, en cuanto a la coordinación, se tiene que el 59,7% la

ubica en nivel de regular, el 21.6% en nivel de deficiente y el 18.8% en nivel de bueno, lo cual muestra que un porcentaje importante percibe a una necesidad de mejora en cuanto a la coordinación entre las diferentes áreas de la organización, asimismo en cuanto a la comunicación se tiene que el 51, 1% de los trabajadores lo ubican en nivel de regular, seguido de un 27.8% en el nivel de bueno y un 21.0% en nivel de deficiente, estableciéndose la necesidad de mejorar los canales de comunicación, en tanto que para la dimensión resolución de problemas el 58.5% de los trabajadores perciben estar como regular, seguido de un 21.0% en nivel de bueno y un 20.5% en nivel de deficiente, si bien es cierto que existe un avance importante en cuanto a capacidad de resolución de problemas, existe la necesidad de integrar los equipos de trabajo, para a partir de una priorización de problemas para resolverlos con más eficiencia y finalmente se tiene que el 47.7% de los trabajadores ubican a la cooperación en nivel de regular, seguido de un 28.4% en nivel de deficiente y un 23.9% en nivel de bueno.

Resultados inferenciales

En el desarrollo de los resultados y diferenciales primeramente se aplicó la prueba de normalidad, determinándose que ambas variables y sus dimensiones presentan distribuciones diferentes a la normal, como se aprecia en el anexo 05, lo cual condujo al uso del coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 5

Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo

	Comunicación organizacional y trabajo en equipo
Coeficiente de correlación	,785**
Sig. (bilateral)	,000
N	176

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho (que indica que no hay correlación entre las variables) en favor de Ha (que afirma la presencia de correlación entre las variables)

las corre, por tanto, se concluye que las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo presenta correlación alta y directa, dado que se obtuvo el valor de 0,785 para el coeficiente de correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre la dimensión comunicación ascendente y trabajo en equipo

	Comunicación ascendente y Trabajo en equipo
Coeficiente de correlación	,735**
Sig. (bilateral)	,000
N	176

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho en favor de Ha, por tanto, se concluye que la dimensión comunicación ascendente y el trabajo en equipo presenta correlación alta y directa, dado que se obtuvo el valor de 0,735 para el coeficiente de correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre la dimensión comunicación descendente y trabajo en equipo

	Trabajo en equipo
Coeficiente de correlación	,668**
Sig. (bilateral)	,000
N	176

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar Ho en favor de Ha, por tanto, se concluye que la dimensión comunicación descendente y el trabajo en equipo presenta correlación moderada y directa, dado que se obtuvo el valor de 0,668 para el coeficiente de correlación de Spearman.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Tabla 8

Correlación entre la dimensión comunicación horizontal y trabajo en equipo

	Trabajo en equipo
Coefficiente de correlación	,699**
Sig. (bilateral)	,000
N	176

En la tabla la Sig. (bilateral) o p-valor es 0,000, al estar por debajo de 0,050 (5%), nos conduce a rechazar H_0 en favor de H_a , por tanto, se concluye que la dimensión comunicación horizontal y el trabajo en equipo presenta correlación moderada y directa, dado que se obtuvo el valor de 0,699 para el coeficiente de correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general para la presente investigación afirma que la comunicación organizacional y el trabajo en equipos presentan relación significativa en una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023, afirmación que es cierta pues como se aprecia en los resultados de la investigación el nivel obtenido en la comunicación organizacional presenta relación directa y significativa con el nivel de trabajo en equipo que se desarrolla por parte de los trabajadores en una empresa prestadora de servicios de Cusco, obteniéndose el valor de 0.785 para el cociente de correlación de Spearman, que ubica la correlación con una significancia dado por el p-valor (0,000) por debajo del 5%, en un nivel de correlación alta.

Lo anterior quiere decir que mejores niveles en el desempeño de la comunicación organizacional se asocia con un mejor trabajo en equipo, lo cual se ve reflejado también, en los resultados descriptivos en los cuales se tiene que respecto a la comunicación organizacional se obtuvo que la mayoría de los trabajadores, un 49.4% se ubican en nivel de regular, situación similar se presenta en la variable trabajo en equipo en el que se tiene un nivel de regular por parte del 52.3% de los trabajadores, asimismo un 23.3% de los trabajadores perciben la comunicación organizacional en un nivel de deficiente, en tanto que consideran que la forma en que se realiza el trabajo en equipo, por parte de un 21, 6% de los trabajadores también es deficiente.

Al respecto Gamboa (2023) en su investigación sobre el trabajo en equipo y la comunicación interna realizada en un municipio Provincial del departamento de Ayacucho, logró encontrar un valor de correlación de 0.398 el cual, es menor al encontrado en la presente investigación, sin embargo, es significativo y muestra que el trabajo en equipo se constituye en un potenciador de la fluidez en el ámbito de la comunicación de la organización, por su parte Ayala (2020) es investigación respecto del trabajo en equipo y la comunicación efectiva, desde un paradigma positivista logró encontrar una correlación de 0.597 entre las variables estudio, asimismo muestra que un 48.0% de los trabajadores consideran que la comunicación en su institución será en un nivel de moderado, mientras que el 49.0% consideran que el trabajo en equipo también presenta un nivel moderado.

Alsabri et al. (2022) en una revisión sistemática acerca del efecto del trabajo en equipo y las intervenciones de capacitación en comunicación, pude encontrar que las intervenciones centradas en el desarrollo del trabajo en equipo y la comunicación organizacional influyen de manera positiva sobre la seguridad de los entornos de los establecimiento de salud, lo cual a su vez contribuyen de una mejor calidad de atención y por ende repercute sobre la salud del paciente, de esta manera se puede apreciar, que la comunicación organizacional permite aprovechar de manera efectiva las potencialidades de cada uno de los trabajadores, de tal manera que una adecuada comunicación repercute sobre los productos o servicios que produce la organización, asimismo el trabajo en equipo, multidisciplinario permite resolver problemas y tomar mejores decisiones, en entornos institucionales donde el trabajo multidisciplinario es fundamental, como en el caso de la organización estudiada, en el que confluyen diferentes profesionales, los cuales necesitan desarrollar tareas conjuntas, en este aspecto el trabajo en equipo se constituye en un pilar fundamental para la solución de problemas y la optimización del uso de recursos.

Para Koschmann y Campbell (2019) la comunicación organizacional es la manera en que los componentes de la organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura de la organización con el fin de lograr los objetivos propuestos, pero va aún más allá, como indica Ladino (2017) la comunicación organizacional a más de transportar información transportó también ideas y sentimientos que tienen los participantes de una organización y que les permiten establecer relaciones funcionales, que hacen posible alcanzar las metas de la organización, Husin (2019) menciona al respecto que la comunicación personal interdependencia que permite la mejora del funcionamiento de la organización, funcionamiento de una organización en torno a un trabajo consensuado en equipo, que tiene por factor catalizador precisamente una comunicación fluida y adecuada, sin la cual una coordinación eficiente no sería posible.

Respecto a la primera hipótesis específica de la investigación que afirma que existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo

de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023, se tiene que los resultados encontrados en la investigación, muestran que es verdadera, pues se obtuvo el coeficiente de correlación 0.735 entre la dimensión y variable consideradas, con un p-valor de 0,000 por debajo de 0,050, lo cual muestra que una mejor configuración de la comunicación ascendente en la organización en estudio se asocia con un mejor trabajo en equipo. Se tiene también que los resultados para la comunicación ascendente muestran que un 52,8% de los trabajadores la percibe como regular, mientras que un 28.4% como buena y un 18.8% como deficiente, ello tiene que ver con las formas y la fluidez con que la comunicación llega desde los trabajadores hasta los directivos de la organización, pudiéndose apreciar, que la misma puede ser mejorada de manera sustancial, dado que muchos trabajadores manifiestan las dificultades que se presentan para poder comunicarse con sus directivos de manera eficaz y oportuna.

Al respecto, Fernando y Wulansari (2020) en su investigación sobre un modelo destinado a explicar la integración de la cadena de suministro como resultado del desarrollo de las competencias de comunicación y trabajo en equipo en los trabajadores, mostró que el desarrollo de competencias de comunicación, permitió un mejor trabajo en equipo que a su vez determinó la mejora significativa de la cadena de suministros, gracias a una comunicación fluida se pudieron establecer lazos de cooperación y reducción de tiempos de trabajo, los cuales tuvieron el efecto deseado gracias a la integración de estrategias de comunicación vertical y horizontal, consensuadas e implementadas mediante protocolos efectivos en cuanto a tiempo y forma,

Por su parte Polar (2021) en su investigación sobre la incidencia que la comunicación efectiva tiene sobre el trabajo en equipo, pudo establecer que el 71% de la eficacia del trabajo en equipo puede ser explicada por una variación de la comunicación efectiva, entendiéndose como comunicación efectiva aquella que puede ser adecuadamente organizada, tanto en la dirección vertical como horizontal, es decir la comunicación de los directivos hacia los subordinados y viceversa, así como la comunicación horizontal la cual al ser coordinada y fluida

crea un escenario oportuno para el desarrollo de un trabajo multidisciplinario en equipo.

Respecto a la comunicación ascendente como indican Rodríguez y Vázquez (2019) busca que la información transite de los niveles inferiores de la organización a los niveles que son jerárquicamente superiores, permitiendo, cuando esta es fluida y adecuada. El organizacional propicio para las actividades de la organización, en el que las necesidades, opiniones y sentimientos de los trabajadores, son tomados en cuenta, brindando de esta manera un acercamiento hacia la problemática de la empresa, comunicación que también es importante porque favorece la participación de los trabajadores así como el compromiso e involucramiento que estos tienen para la organización, cosa que no se produce cuando la comunicación ascendente es limitada donde se tiene una pobre política de participación del personal siendo limitado soporte, lo cual crea desmotivación del trabajador y un posible abandono de la organización.

En cuanto a la segunda hipótesis específica para la presente investigación la cual afirma que existe relación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023, los resultados de la investigación permitieron establecer dicha afirmación conocer, en función a que una prueba de hipótesis para la correlación, se obtuvo el valor de 0,668, el mismo que con una significancia estadística por debajo del 5%, dada por el p-valor (0,000), muestra que existe una correlación moderada y directa entre dicha dimensión y variable, de tal manera que una mejor comunicación descendente de los estamentos jerárquicamente superiores hacia los estamentos jerárquicamente inferiores permite una mejor disposición en el trabajo en equipo. Es importante considerar los resultados descriptivos encontrados para la comunicación descendente, en los que se pudo apreciar que un 57.4% de los trabajadores la considera como regular, mientras que el 26.7% la percibe como buena y un 15.9% como deficiente, al respecto es importante tomar en cuenta la necesidad de mejorar las formas y la claridad con la que la información debe llegar a los estamentos inferiores, asimismo es importante dentro de este tipo de comunicación la retroalimentación, la misma que permite corregir errores cuando

se presentan, cuando la comunicación no quedan totalmente claras para el trabajador, es en este punto que es importante que pueda tener la capacidad de hacer las consultas necesarias y recibir las respuestas en los tiempos oportunos.

Calderón (2020) en su investigación respecto a la comunicación efectiva y trabajo en equipo puede encontrar que tanto la comunicación organizacional como sus dimensiones presentan una relación significativa con el trabajo en equipo encontrándose un coeficiente de correlación de 0.625, asimismo destaca la importancia que la comunicación presenta en el trabajo en equipo, el cual no solamente será entre trabajadores de igual jerarquía sino también entre trabajadores de diferente jerarquía, el trabajo en equipo multidisciplinario por tanto requiere de una comunicación fluida, en el que los estándares de comunicación permiten una interacción rápida, que permita tomar decisiones en el momento oportuno, en el que se compartan también conocimientos y experiencias entre los trabajadores de igual distintas jerarquías.

La comunicación ascendente Rodríguez y Vázquez (2019) indican que ésta es importante porque permite la participación de los trabajadores de manera efectiva, una organización que busca lograr sus metas de manera efectiva, tome en cuenta a sus trabajadores, en cuanto su experiencia y su capacidad de resolver problemas, en el sentido la comunicación ascendente permite lograr procesos que componen una adecuada coordinación desmotivación entre los trabajadores. Asimismo, Salas et al. (2020) remarca la importancia que tiene la comunicación en la cooperación, pues los procesos de intercambio de opiniones, experiencias y conocimientos permite un proceso de relaciones interpersonales útiles para el trabajo, y en especial para el trabajo en equipo.

En cuanto a la tercera hipótesis de investigación la cual afirma que relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023, los resultados obtenidos en investigación respecto a la prueba de hipótesis para la correlación muestran que, con una significancia estadística por debajo del 5% existe una correlación directa y moderada, obteniéndose el valor de 0.699 para el cociente de correlación de

Spearman, lo cual muestra que mejores niveles de comunicación organizacional se asocian con mejores niveles de trabajo en equipo, siendo importante también indica que los resultados descriptivos respecto a la comunicación horizontal se obtuvo que el 50.6% de los trabajadores perciben que la comunicación horizontal es regular en su organización, mientras que un 27.3% la considera como buena y un 22.2% como deficiente.

Quenema (2020) en su investigación en el que busca determinar la influencia de la comunicación efectiva en el trabajo de equipo en estudiantes de universidades del Perú, pude encontrar que un 42.9% del trabajo en equipo es influenciado por la variación de la comunicación efectiva asimismo encontró que un 36.3% los encuestados presenta un nivel moderado para las habilidades de trabajar en equipo y el 40 7.5% tiene un nivel moderado de comunicación efectiva, se pone énfasis en el hecho de que se desarrolla la comunicación horizontal, en cuanto se refiere a la comunicación efectiva y esta muestra la influencia que tiene sobre el trabajo en equipo, al respecto Dodge et al (2019) es investigación sobre el impacto de la capacitación en trabajo en equipo y comunicación sobre el clima de trabajo y la atención ambulatoria a los usuarios, obtuvo resultados demostraron que se presentó una mejora sustancial de la atención de los pacientes, como producto de una mejora del ambiente laboral en el que la comunicación horizontal juega un papel determinante para mejorar el clima de trabajo, el cual a su vez hace más propicias las condiciones para desarrollar un trabajo multidisciplinario en equipo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La comunicación organizacional en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, presenta correlación de Spearman de 0,785, con p-valor de 0,000, por debajo del 0,050 de significancia, que indica una correlación alta y directa. Por lo tanto, se concluye que, la comunicación efectiva y fluida entre los miembros de la organización fomenta un entorno propicio para el trabajo en equipo, lo cual puede tener un impacto positivo en el logro de los objetivos y el rendimiento general de la empresa.

Segunda: La comunicación ascendente y el trabajo en equipo presentan correlación de Spearman de 0,735, con p-valor de 0,000, por debajo del 0,050 de significancia, que indica una correlación alta y directa, lo cual sugiere que a medida que la comunicación ascendente mejora, también lo hace la capacidad de los trabajadores para trabajar en equipo de manera efectiva. Una comunicación abierta y fluida desde los empleados hacia los niveles superiores permite un intercambio de información y una comprensión mutua, lo que facilita la coordinación, la toma de decisiones conjuntas y el logro de los objetivos organizacionales.

Tercera: La comunicación descendente y el trabajo en equipo presentan correlación de Spearman de 0,668, con p-valor de 0,000, por debajo del 0,050 de significancia, que indica correlación directa y moderada, lo cual expresa el hecho que la mejora de los mecanismos en la comunicación de los directivos hacia los empleados permite un trabajo más eficiente, logrando una respuesta rápida cuando es necesaria, lo cual ayuda a una toma de decisiones oportuna e informada.

Cuarta: La presencia de una correlación de Spearman de 0,669 con p-valor de 0,000, por debajo del 0,050 de significancia, indica correlación moderada y directa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo de los trabajadores, sugiere además que valores más altos para la comunicación horizontal, están asociados a un mejor trabajo en equipo, de esta manera lograr una comunicación fluida entre los trabajadores, basada en la confianza y el desarrollo de un clima adecuado favorece positivamente el trabajo en equipo.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la dirección de la empresa prestadora donde se efectuó la investigación, generar estrategias centradas en la motivación comunicacional (gamificación), que permita fomentar comunicación abierta, intercambio de ideas y colaboración entre los miembros del equipo; a fin de mejorar la dinámica de trabajo en equipo y, por ende, el rendimiento organizacional en general.

Segunda: En cuanto a la comunicación ascendente se recomienda a los directivos de la empresa donde se efectuó la investigación, generar mecanismos que permitan una mayor participación de los trabajadores en aspectos que podrían mejorar su trabajo en la empresa, promoviendo al mismo tiempo una cultura de apertura y confianza, conducente a fomentar una comunicación más fluida y enriquecedora en la organización.

Tercera: Respecto a la comunicación descendente se recomienda a los directivos de la empresa donde se efectuó la investigación, hacer uso de grupo de información mediante WhatsApp o intranet de la empresa que permita mantener comunicados a los trabajadores acerca de las actividades que se desarrollan en la empresa, así como de información útil para sus labores.

Cuarta: En cuanto a la comunicación horizontal se recomienda a los directivos de la empresa donde se efectuó la investigación, organizar eventos sociales en los que se promueva el diálogo entre los trabajadores en torno a temas de interés personal y laboral en la empresa que permita la mejora en el trabajo en equipo.

REFERENCIAS

- Alharahsheh, H. H., & Pius, A. (2020). A review of key paradigms: Positivism VS interpretivism. *Global Academic Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(3), 39-43. DOI: 10.36348/gajhss.2020.v02i03.001
- Alsabri, M., Boudi, Z., Lauque, D., Dias, R. D., Whelan, J. S., Östlundh, L., Alinier, G., Onyeji, C., Michel, P., Liu, S. W., Camargo, C. A., Lindner, T., Slagman, A., Bates, D. W., Tazarourte, K., Singer, S. J., Toussi, A., Grossman, S., y Bellou, A. (2022). Impact of Teamwork and Communication Training Interventions on Safety Culture and Patient Safety in Emergency Departments: A Systematic Review. *Journal of Patient Safety*, 18(1), E351–E361. <https://doi.org/10.1097/PTS.0000000000000782>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Amirrudin, M., Nasution, K., y Supahar, S. (2021). Effect of Variability on Cronbach Alpha Reliability in Research Practice. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 17(2), 223–230. <https://doi.org/10.20956/JMSK.V17I2.11655>
- Ayala, C. (2020). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo en los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Especial María Madre, Callao, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6356/Charles%20AYALA%20LLAMOCCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bachrach, D. G., y Mullins, R. (2019). A dual-process contingency model of leadership, transactive memory systems and team performance. *Journal of Business Research*, 96, 297–308. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2018.11.029>
- Bohórquez, J. A. B., y Cruz, O. H. (2012). El concepto de equipo en la investigación sobre efectividad en equipos de trabajo. *Estudios Gerenciales*, 28(123), 121–132. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(12\)70208-5](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(12)70208-5)

- Burrack, F. (2020). Developing creativity through enhanced communication and teamwork in engineering. *Educational Considerations*, 45(3), 2. <https://newprairiepress.org/edconsiderations/vol45/iss3/2/>
- Calderón, L. (2020). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo del profesional de enfermería del Hospital III Suarez Angamos, Miraflores, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52943/Calder%c3%b3n_HLV-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. SAGE.
- Dirks, J. L. (2019). Effective Strategies for Teaching Teamwork. *Critical Care Nurse*, 39(4), 40–47. <https://doi.org/10.4037/CCN2019704>
- Dodge, L. E., Nippita, S., Hacker, M. R., Intondi, E. M., Ozcelik, G., y Paul, M. E. (2019). Impact of teamwork improvement training on communication and teamwork climate in ambulatory reproductive health care. *Journal of Healthcare Risk Management*, 38(4), 44–54. <https://doi.org/10.1002/JHRM.21353>
- Driskell, J. E., Salas, E., y Driskell, T. (2018). Foundations of teamwork and collaboration. *American Psychologist*, 73(4), 334–348. <https://doi.org/10.1037/AMP0000241>
- Dirks, J. L. (2019). Effective strategies for teaching teamwork. *Critical care nurse*, 39(4), 40-47. <https://aacnjournals.org/ccnonline/article-abstract/39/4/40/22066>
- Eugenia, A., Henao, P., y Pineda-Henao, A.-E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON: Gestión - Organización - Negocios.*, ISSN-e 2346-3910, Vol. 7, Nº. 1, 2020 (Ejemplar Dedicado a: GEON Journal Vol 7 No 1 January June 2020), Págs. 9-25, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Falkheimer, J. (2022). *Strategic Communication: An Introduction to Theory and Global Practice*. Roudledge.

- Falkheimer, J., y Heide, M. (2022). The future of strategic communication – communication value and the communicative organization. *Strategic Communication*, 193–222. <https://doi.org/10.4324/9781003168997-12>
- Fernando, Y., y Wulansari, P. (2020). Perceived understanding of supply chain integration, communication and teamwork competency in the global manufacturing companies. *European Journal of Management and Business Economics*, 30(2), 191–210. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2020-0157/FULL/PDF>
- Flores, K., & Treibich, R. (2020). Teamwork and individual productivity. *Management Science*, 66(6), 2523-2544. <https://pubsonline.informs.org/doi/abs/10.1287/mnsc.2019.3305>
- Gamboa, E. (2023). *Trabajo en equipo y comunicación interna en un municipio provincial de Ayacucho, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106972/Gamboa_QEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goncalves, G. (2023). *The Routledge Handbook of Nonprofit Communication*. Routledge.
- Gonzalez, R. V. D., y Melo, T. M. (2019). Analyzing dynamic capability in teamwork. *Journal of Knowledge Management*, 23(6), 1196–1217. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2018-0478/FULL/XML>
- Heredia, V., y Sullca, P. (2022). Communication, teamwork, and organizational commitment in public universities. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 926–938. <https://doi.org/10.52080/RVGLUZ.27.8.13>
- Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*.
- Jiang, Z., DeHart-Davis, L., & Borry, E. L. (2022). Managerial Practice and Diversity Climate: The Roles of Workplace Voice, Centralization, and Teamwork. *Public Administration Review*, 82(3), 459-472. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/puar.13494>

- Kathrynn, A., y Lawrence, E. (2019). *Research Methods Statistic an Applications*. SAGE Publications.
- Koschmann, M. A., y Campbell, T. G. (2019). A critical review of how communication scholarship is represented in textbooks: the case of organizational communication and CCO theory. *43(2)*, 173–191. <https://doi.org/10.1080/23808985.2019.1590785>
- Ladino, P. (2017). *Comunicación organizacional*. Fundación Universitaria del Área Andina.
- Levitt, S. R. (2019). Cultural dialectics in international teamwork dynamics. *International Journal of Business Communication*, *56(3)*, 326-348. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488416629094>
- Li, J., Sun, R., Tao, W., y Lee, Y. (2021). Employee coping with organizational change in the face of a pandemic: The role of transparent internal communication. *Public Relations Review*, *47(1)*, 101984. <https://doi.org/10.1016/J.PUBREV.2020.101984>
- Mayo, A. T. (2020). Teamwork in a pandemic: insights from management research. *BMJ Leader*, leader-2020. <https://bmjleader.bmj.com/content/leader/early/2020/05/06/leader-2020-000246.full.pdf>
- Md Husin, M. (2019). Exploring the Impact of Communication on Employee Performance. *Article in International Journal of Recent Technology and Engineering*, 2277–3878. <https://doi.org/10.35940/ijrte.C1213.1083S219>
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, L., Turbany, J., y Valero, S. (2017). *La evaluación psicométrica*. Editorial UOC.
- Morales, C., y Rey, W. (2021). El Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos y la Ley del Servicio Civil en la Universidad Nacional del Centro del Perú -2018-2019. *Horizonte de La Ciencia*, ISSN 2304-4330, ISSN-e 2413-936X, Vol. 11, N°. 20, 2021 (Ejemplar Dedicado a: Enero - Julio), Págs. 87-94, *11(20)*, 87–94. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2021.20.769>

- Otache, I. (2019). The mediating effect of teamwork on the relationship between strategic orientation and performance of Nigerian banks. *European Business Review*, 31(5), 744–760. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2017-0183/FULL/XML>
- Pavlenko, M., y Pavlenko, L. (2021). Formation of communication and teamwork skills of future IT-specialists using project technology. *Journal of Physics: Conference Series*, 1840(1), 012031. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1840/1/012031>
- Polar, J. (2021). *Comunicación Efectiva en el Trabajo en Equipo de los Estudiantes de la Facultad de Odontología de una Universidad Privada, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74917/Polar_CJF-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Prasetyo, I., Aliyyah, N., Rusdiyanto, R., Utari, W., Suprapti, S., Kartika, chandra, Winarko, R., Chamariyah, C., Panglipursari, D. Iesno, Muninghar, M., Halimah, N., Aminatuzzuhro, A., Indrawati, M., Junus, O., Herli, M., Hafidhah, H., Kustiningsih, N., Gazali, G., Kusuma, A., ... Kalbuana, N. (2021). *Effects of Organizational Communication Climate and Employee Retention Toward Employee Performance*. <https://www.abacademies.org/articles/effects-of-organizational-communication-climate-and-employee-retention-toward-employee-performance-11186.html>
- Quenema, N. (2020). *Comunicación efectiva en el desarrollo de trabajo en equipo en estudiantes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41186/Quenema_CN-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Quezada, M., Quevedo, M., y Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, ISSN-e 2542-3088, Vol. 5, N°. Extra 3,

2020 (Ejemplar Dedicado a: Especial: Administración), Págs. 748-778, 5(3), 748–778. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Quiñones, A., Cervera, L., y Macarlupu, D. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Horizontes Revista de Investigación En Ciencias de La Educación*, 5(21), 197–206. <https://doi.org/10.33996/REVISTAHORIZONTES.V5I21.296>

Rivero, A., y Dueñas, R. (2019). *Liderazgo gerencial y comunicación organizacional en el personal administrativo de la entidad prestadora de servicios SedaCusco –2019* [Universidad Andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4426/Rumrniggi_Alleny_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, L., y Vázquez, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. *Profesional de La Información*, 28(5). <https://doi.org/10.3145/EPI.2019.SEP.01>

Salas, E., Bisbey, T. M., Traylor, A. M., y Rosen, M. A. (2020). Can Teamwork Promote Safety in Organizations? <https://doi.org/10.1146/Annurev-Orgpsych-012119-045411>, 7, 283–313. <https://doi.org/10.1146/ANNUREV-ORGPSYCH-012119-045411>

Salas, E., Reyes, D. L., y McDaniel, S. H. (2018). The science of teamwork: Progress, reflections, and the road ahead. *American Psychologist*, 73(4), 93–600. <https://doi.org/10.1037/AMP0000334>

Ștefan, S. C., Popa, Ștefan C., y Albu, C. F. (2020). Implications of Maslow's Hierarchy of Needs Theory on Healthcare Employees' Performance. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16(59), 124–143. <https://doi.org/10.24193/tras.59E.7>

Stowers, K., Brady, L. L., MacLellan, C., Wohleber, R., & Salas, E. (2021). Improving teamwork competencies in human-machine teams: Perspectives from team science. *Frontiers in Psychology*, 12, 590290. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.590290/full>

- Suwandana, G. (2019). Role of transformational leadership mediation: effect of emotional and communication intelligence towards teamwork effectiveness. *International research journal of management, IT and social sciences*, 6(2), 52-62. <https://pdfs.semanticscholar.org/65e4/fe9ad20339335411e5312cc400931a6c768a.pdf>
- Tullo, F. J. (2019). Teamwork and Organizational Factors. *Crew Resource Management*, 53–72. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812995-1.00002-6>
- Wijayanti, T. C. (2021). Influence of Interpersonal Communication and Teamwork on Organization to Enhance Employee Performance: A Case Study. *Proceedings of the 1st UMGESHIC International Seminar on Health, Social Science and Humanities (UMGESHIC-ISHSSH 2020)*, 585, 425–431. <https://doi.org/10.2991/ASSEHR.K.211020.060>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.

Anexo 3: Fichas de instrumentos.

Anexo 4: Validación por jueces de expertos.

Anexo 5: Instrumentos de recolección de datos.

Anexo 6: Prueba piloto para la confiabilidad de los instrumentos.

Anexo 7: Confiabilidad de instrumentos.

Anexo 8: Base de datos de toda la muestra.

Anexo 9: Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones.

Anexo 10: Niveles y rangos de la correlación.

Anexo 11: Análisis inferencial con SPSS.

Anexo 12: Documento de presentación a la entidad donde realizó la investigación.

Anexo 13: Documento de aceptación de la entidad donde realizó la investigación.

Anexo 14: Consentimiento informado.

Anexo 15: Formato de Comité de ética.

Anexo 16: Pantallazo de turnitim.

<p>2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de la comunicación descendente y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023?</p>	<p>2. Determinar la relación entre el nivel de la comunicación descendente y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023</p> <p>3. Determinar la relación entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023</p>	<p>2. Existe relación significativa entre el nivel de la comunicación descendente y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023</p> <p>3. Existe relación significativa entre el nivel de la comunicación horizontal y el nivel de trabajo en equipo de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023</p>	<p>Cooperación</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1128 189 1525 225">Relaciones interpersonales</td> <td data-bbox="1525 189 1688 225">14</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1128 225 1525 260">Intercambio de experiencias</td> <td data-bbox="1525 225 1688 260">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1128 260 1525 799">Resolución de conflictos</td> <td data-bbox="1525 260 1688 799">16</td> </tr> </table>	Relaciones interpersonales	14	Intercambio de experiencias	15	Resolución de conflictos	16	<p>acuerdo</p>	
Relaciones interpersonales	14											
Intercambio de experiencias	15											
Resolución de conflictos	16											
<p>Diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Métodos de análisis de datos</p>							
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico por su propósito Diseño: No experimental, descriptivo correlacional</p>		<p>Población: Trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco 2023 Muestra: 1176 trabajadores, la muestra será probabilística</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario sobre la Comunicación organizacional y cuestionario sobre Trabajo en equipo</p>		<p>Descriptivos: Tablas de distribución de frecuencias, gráficos estadísticos Inferencial: Prueba de hipótesis de normalidad Kolmogorov Smirnov, análisis de correlación</p>							

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

Comunicación organizacional y trabajo en equipo en una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019)	La comunicación organizacional se mide en función de la valoración adoptada en las dimensiones de comunicación ascendente, descendente y horizontal	Comunicación ascendente	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de escucha • Retroalimentación • Confianza 	1, 2 3 4, 5	Ordinal
			Comunicación descendente	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia • Claridad • Oportunidad 	6, 7 8, 9 10	
			Comunicación horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Transparencia • Claridad 	11, 12 13 14, 15	
Trabajo en equipo	El trabajo en equipo, se define el trabajo en equipo como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación permite el logro de los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018)	Valoración que se realiza del trabajo en equipo institucional en términos de las dimensiones de coordinación, comunicación, capacidad para resolver problemas y la cooperación	Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> • Sincronización de tareas • Asignación de roles • Confianza 	1 2, 3 4	Ordinal
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción • Escucha activa • Retroalimentación 	5 6, 7 8, 9	
			Resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de problema • Planteamiento de soluciones • Toma de decisiones 	10 11, 12 13	
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Intercambio de experiencias • Resolución de conflictos 	14 15 16	

Anexo N° 3. Fichas de instrumentos

Ficha técnica Comunicación organizacional

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide la Comunicación organizacional
Autor:	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Lugar:	Cusco
Fecha de aplicación:	Julio de 2023
Objetivo	Medir el nivel de Comunicación organizacional
Administrado a:	Trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2023).

Ficha técnica Trabajo en equipo

Información:	Descripción:
Nombre del instrumento:	Instrumento que mide el trabajo en equipo
Autor:	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Lugar:	Cusco
Fecha de aplicación:	Julio de 2023
Objetivo	Determinar el nivel de trabajo en equipo
Administrado a:	Trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	5%

Nota: Elaboración Propia (2023).

Escala de calificación de las variables

	Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación organizacional
Deficiente (0)	15-35	5-11	5-11	5-11
Regular (1)	36-55	12-18	12-18	12-18
Buena (2)	56-75	19-25	19-25	19-25

	Trabajo en equipo	Coordinación	Comunicación	Resolución de problemas	Cooperación
Deficiente (0)	16-37	4-9	5-11	4-9	3-7
Regular (1)	38-59	10-15	12-18	10-15	8-11
Buena (2)	60-80	16-20	19-25	16-20	12-15

Anexo N° 4. Validación por jueces expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Comunicación Organizacional
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019)
	Comunicación descendente	
	Comunicación horizontal	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Comunicación Organizacional elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Comunicación ascendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación ascendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Capacidad de escucha	Los directivos le prestan atención cuando se comunica con ellos	4	4	4	
	Considera que los comentarios o sugerencias que formula a sus superiores son tomados en cuenta	4	4	4	
Retroalimentación	Sus superiores crean un ambiente de confianza para tratar problemas que surgen en el trabajo	4	4	4	
Confianza	Se práctica la retroalimentación (hacer preguntas) en la comunicación de la organización	4	4	4	
	Existe confianza con mi superior para hablar sobre problemas personales que afectan mi labor	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación descendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación descendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Eficacia	Recibe información precisa a cerca de su desempeño por parte de su superior	4	4	4	
	Recibe la información que requiere para poder efectuar de manera eficiente su trabajo	4	4	4	
Claridad	Sus superiores emplean un lenguaje sencillo cuando se dirigen a usted	4	4	4	
	Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras	4	4	4	
Oportunidad	Recibe la información de sus superiores en forma oportuna	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación horizontal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Confianza	Existe un clima laboral de confianza entre los compañeros de trabajo	4	4	4	
	Hay un buen nivel de integración y comunicación entre compañeros que permite la solución de tareas y problemas en el trabajo	4	4	4	
Transferencia	La comunicación entre compañeros de mismo nivel jerárquico se da de manera abierta	4	4	4	
Claridad	Se comparte la información entre compañeros, de manera abierta	4	4	4	
	El lenguaje empleado entre compañeros del mismo nivel jerárquico es claro	4	4	4	


 DR. CPC. Adolfo Cuatrecasas

DNI: 25124318

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Aurelio Cutipa Villasante
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	IMA (Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente) Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Trabajo en Equipo
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Trabajo en equipo	Coordinación	La comunicación organizacional se El trabajo en equipo, se define el trabajo en equipo como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación permite el logro de los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018)
	Comunicación	
	Resolución de problemas	
	Cooperación	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Trabajo en equipo elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	6. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	7. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	8. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	6. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	7. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	8. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	5. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	6. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	7. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	8. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

5. No cumple con el criterio
6. Bajo nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Coordinación**
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Sincronización entre ellas y el	Existe una adecuada sincronización con sus compañeros al resolver tareas en equipo	4	4	4	
Asignación de roles	La asignación de roles es una estrategia que facilita el desarrollo de las tareas cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Los roles cuando se trabaja en equipo, se asignan tomando en cuenta las habilidades de los trabajadores	4	4	4	
Confianza	La confianza entre trabajadores ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo


Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interacción	Cuando se trabaja en equipo, hay una buena interacción entre compañeros	4	4	4	
Escucha activa	La escucha activa es un elemento importante a tener en cuenta cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Ser asertivos entre compañeros hace el trabajo en equipo se dé con fluidez	4	4	4	
Retroalimentación	Se emplea con mucha frecuencia la retroalimentación cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Existen protocolos claros para realizar el trabajo en equipo que facilitan la comunicación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Resolución de problemas
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de capacidad de resolución de problemas en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Identificación del problema	Cuando se trabaja en equipo se parte por la identificación del problema	4	4	4	
Planteamiento de soluciones	Se busca que todos los integrantes del equipo aporten con posibles soluciones al problema identificado	4	4	4	
	Cuando se trabaja en equipo se organizan y socializan las alternativas de solución planteadas	4	4	4	
Toma de decisiones	Se busca desarrollar la habilidad de toma de decisiones cuando se trabaja en equipo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Cooperación
- Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de cooperación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Relaciones interpersonales	Se propicia un clima que favorezca las relaciones interpersonales cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
Intercambio de experiencias	El trabajo en equipo favorece el intercambio de conocimientos y experiencias que favorecen al desarrollo del trabajo	4	4	4	
Resolución de conflictos	Existe protocolos para la resolución de conflictos, cuando estos se presentan en el trabajo en equipo	4	4	4	


 DR. CPC Adolfo Cuetpa Villalón
 DNI: 25124318

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Comunicación Organizacional
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ AREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019)
	Comunicación descendente	
	Comunicación horizontal	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Comunicación Organizacional elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	10. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	11. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	12. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	10. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	11. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	12. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	9. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	10. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	11. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	12. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

9. No cumple con el criterio
10. Bajo nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Comunicación ascendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación ascendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Capacidad de escucha	Los directivos le prestan atención cuando se comunica con ellos	4	4	4	
	Considera que los comentarios o sugerencias que formula a sus superiores son tomados en cuenta	4	4	4	
Retroalimentación	Sus superiores crean un ambiente de confianza para tratar problemas que surgen en el trabajo	4	4	4	
Confianza	Se práctica la retroalimentación (hacer preguntas) en la comunicación de la organización	4	4	4	
	Existe confianza con mi superior para hablar sobre problemas personales que afectan mi labor	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación descendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación descendente**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Eficacia	Recibe información precisa a cerca de su desempeño por parte de su superior	4	4	4	
	Recibe la información que requiere para poder efectuar de manera eficiente su trabajo	4	4	4	
Claridad	Sus superiores emplean un lenguaje sencillo cuando se dirigen a usted	4	4	4	
	Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras	4	4	4	
Oportunidad	Recibe la información de sus superiores en forma oportuna	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación horizontal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Confianza	Existe un clima laboral de confianza entre los compañeros de trabajo	4	4	4	
	Hay un buen nivel de integración y comunicación entre compañeros que permite la solución de tareas y problemas en el trabajo	4	4	4	
Transferencia	La comunicación entre compañeros de mismo nivel jerárquico se da de manera abierta	4	4	4	
Claridad	Se comparte la información entre compañeros, de manera abierta	4	4	4	
	El lenguaje empleado entre compañeros del mismo nivel jerárquico es claro	4	4	4	



DNI: 23803533

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Flavio Ricardo Sánchez Ortiz
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública, Gobierno Regional Cusco
Institución donde labora	Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Trabajo en Equipo
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Trabajo en equipo	Coordinación	La comunicación organizacional se El trabajo en equipo, se define el trabajo en equipo como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación permite el logro de los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018)
	Comunicación	
	Resolución de problemas	
	Cooperación	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Trabajo en equipo elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	13. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	14. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	15. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	16. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	13. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	14. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	15. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	16. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	13. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	14. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	15. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	16. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

13. No cumple con el criterio
14. Bajo nivel
15. Moderado nivel
16. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Coordinación**
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Sincronización entre ellas y el	Existe una adecuada sincronización con sus compañeros al resolver tareas en equipo	4	4	4	
Asignación de roles	La asignación de roles es una estrategia que facilita el desarrollo de las tareas cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Los roles cuando se trabaja en equipo, se asignan tomando en cuenta las habilidades de los trabajadores	4	4	4	
Confianza	La confianza entre trabajadores ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interacción	Cuando se trabaja en equipo, hay una buena interacción entre compañeros	4	4	4	
Escucha activa	La escucha activa es un elemento importante a tener en cuenta cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Ser asertivos entre compañeros hace el trabajo en equipo se dé con fluidez	4	4	4	
Retroalimentación	Se emplea con mucha frecuencia la retroalimentación cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Existen protocolos claros para realizar el trabajo en equipo que facilitan la comunicación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Resolución de problemas
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de capacidad de resolución de problemas en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Identificación del problema	Cuando se trabaja en equipo se parte por la identificación del problema	4	4	4	
Planteamiento de soluciones	Se busca que todos los integrantes del equipo aporten con posibles soluciones al problema identificado	4	4	4	
	Cuando se trabaja en equipo se organizan y socializan las alternativas de solución planteadas	4	4	4	
Toma de decisiones	Se busca desarrollar la habilidad de toma de decisiones cuando se trabaja en equipo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Cooperación
- Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de cooperación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Relaciones interpersonales	Se propicia un clima que favorezca las relaciones interpersonales cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
Intercambio de experiencias	El trabajo en equipo favorece el intercambio de conocimientos y experiencias que favorecen al desarrollo del trabajo	4	4	4	
Resolución de conflictos	Existe protocolos para la resolución de conflictos, cuando estos se presentan en el trabajo en equipo	4	4	4	

DNI: 23803533

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Roberth Lima Rivas
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública
Institución donde labora	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Comunicación Organizacional
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente	La comunicación organizacional se define como la manera en que los componentes de una organización se relacionan, difundir sus mensajes conocimientos y mantienen el flujo de información dentro de la estructura con el fin de lograr los objetivos organizacionales (Koschmann y Campbell, 2019)
	Comunicación descendente	
	Comunicación horizontal	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Comunicación Organizacional elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	17. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	18. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	19. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	20. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	17. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica, dimensión
	18. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	19. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	20. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	17. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	18. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	19. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	20. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

17. No cumple con el criterio
18. Bajo nivel
19. Moderado nivel
20. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Comunicación ascendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación ascendente**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Capacidad de escucha	Los directivos le prestan atención cuando se comunica con ellos	4	4	4	
	Considera que los comentarios o sugerencias que formula a sus superiores son tomados en cuenta	4	4	4	
Retroalimentación	Sus superiores crean un ambiente de confianza para tratar problemas que surgen en el trabajo	4	4	4	
Confianza	Se práctica la retroalimentación (hacer preguntas) en la comunicación de la organización	4	4	4	
	Existe confianza con mi superior para hablar sobre problemas personales que afectan mi labor	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación descendente**
- **Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación descendente**

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Eficacia	Recibe información precisa a cerca de su desempeño por parte de su superior	4	4	4	
	Recibe la información que requiere para poder efectuar de manera eficiente su trabajo	4	4	4	
Claridad	Sus superiores emplean un lenguaje sencillo cuando se dirigen a usted	4	4	4	
	Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras	4	4	4	
Oportunidad	Recibe la información de sus superiores en forma oportuna	4	4	4	

- Tercera dimensión: Comunicación horizontal
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de comunicación horizontal

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Confianza	Existe un clima laboral de confianza entre los compañeros de trabajo	4	4	4	
	Hay un buen nivel de integración y comunicación entre compañeros que permite la solución de tareas y problemas en el trabajo	4	4	4	
Transferencia	La comunicación entre compañeros de mismo nivel jerárquico se da de manera abierta	4	4	4	
Claridad	Se comparte la información entre compañeros, de manera abierta	4	4	4	
	El lenguaje empleado entre compañeros del mismo nivel jerárquico es claro	4	4	4	



Mg. Roberth Lima Rivas
CLAD. 14975
DNI: 24003832

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Roberth Lima Rivas
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional	Gestión pública
Institución donde labora	Gobierno Regional Cusco
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en investigación Psicométrica	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento por jueces expertos

3. Datos de la escala

Nombre de la prueba	Cuestionario sobre Trabajo en Equipo
Autor (a)	Espinoza Concha, Ruth Cehida
Procedencia	Perú
Administración	Directa
Tiempo de aplicación	20 min
Ámbito de aplicación	Gestión Pública
Significación:	

4. Soporte teórico

Escala/ ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Trabajo en equipo	Coordinación	La comunicación organizacional se El trabajo en equipo, se define el trabajo en equipo como la unión de un grupo de personas, organizadas, donde la cooperación permite el logro de los objetivos organizacionales (Driskell et al., 2018)
	Comunicación	
	Resolución de problemas	
	Cooperación	

5. Presentación de las instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Trabajo en equipo elaborado por Espinoza Concha, Ruth Cehida en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	21. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	22. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	23. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de lite
	24. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA el ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	21. Totalmente en desacuerdo no cumple con el criterio	Élite no tiene relación lógica, dimensión
	22. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión
	23. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada, dimensión que se está midiendo
	24. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	Élite se encuentra relacionado con la dimensión está midiendo
RELEVANCIA el ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluida	21. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	22. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este
	23. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	24. Alto nivel	Élite es muy relevante y debe ser incluido

Leer con detenimiento los ítems calificar en una escala de uno a cuatro su valoración, así como solicitamos bien de sus observaciones que considere pertinente.

21. No cumple con el criterio
22. Bajo nivel
23. Moderado nivel
24. Alto nivel

Dimensiones del instrumento

- **Primera dimensión: Coordinación**
- **Objetivos de la dimensión:** Establecer en nivel de coordinación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Sincronización entre ellas y el	Existe una adecuada sincronización con sus compañeros al resolver tareas en equipo	4	4	4	
Asignación de roles	La asignación de roles es una estrategia que facilita el desarrollo de las tareas cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Los roles cuando se trabaja en equipo, se asignan tomando en cuenta las habilidades de los trabajadores	4	4	4	
Confianza	La confianza entre trabajadores ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Comunicación**
- **Objetivos de la dimensión:** Determinar el nivel de comunicación en el trabajo en equipo

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Interacción	Cuando se trabaja en equipo, hay una buena interacción entre compañeros	4	4	4	
Escucha activa	La escucha activa es un elemento importante a tener en cuenta cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Ser asertivos entre compañeros hace el trabajo en equipo se dé con fluidez	4	4	4	
Retroalimentación	Se emplea con mucha frecuencia la retroalimentación cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
	Existen protocolos claros para realizar el trabajo en equipo que facilitan la comunicación	4	4	4	

- Tercera dimensión: Resolución de problemas
- Objetivos de la dimensión: Determinar el nivel de capacidad de resolución de problemas en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Identificación del problema	Cuando se trabaja en equipo se parte por la identificación del problema	4	4	4	
Planteamiento de soluciones	Se busca que todos los integrantes del equipo aporten con posibles soluciones al problema identificado	4	4	4	
	Cuando se trabaja en equipo se organizan y socializan las alternativas de solución planteadas	4	4	4	
Toma de decisiones	Se busca desarrollar la habilidad de toma de decisiones cuando se trabaja en equipo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Cooperación
- Objetivos de la dimensión: Determinar el grado de cooperación que existe en el trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ recomendaciones
Relaciones interpersonales	Se propicia un clima que favorezca las relaciones interpersonales cuando se trabaja en equipo	4	4	4	
Intercambio de experiencias	El trabajo en equipo favorece el intercambio de conocimientos y experiencias que favorecen al desarrollo del trabajo	4	4	4	
Resolución de conflictos	Existe protocolos para la resolución de conflictos, cuando estos se presentan en el trabajo en equipo	4	4	4	



Ma. Roberth Lima Rivas
 CLAD, 14975
 DNI: 24003832

Anexo N° 5. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca de la comunicación organizacional en su institución. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la alternativa que creas conveniente.

Género	Masculino				Femenino					
Edad	20-30		31-40		41-50		51 a más			
	Maestro(a)				Doctor (a)					
ESCALA DE LIKERT				VALORACION						
Totalmente en desacuerdo				1						
En desacuerdo				2						
NI de acuerdo, ni en desacuerdo				3						
De acuerdo				4						
Totalmente de acuerdo				5						
N°	ITEMS					1	2	3	4	5
	Comunicación ascendente									
01	Los directivos le prestan atención cuando se comunica con ellos									
02	Considera que los comentarios o sugerencias que formula a sus superiores son tomados en cuenta									
03	Sus superiores crean un ambiente de confianza para tratar problemas que surgen en el trabajo									
04	Se práctica la retroalimentación (hacer preguntas) en la comunicación de la organización									
05	Existe confianza con mi superior para hablar sobre problemas personales que afectan mi labor									
	Comunicación descendente									
06	Recibe información precisa a cerca de su desempeño por parte de su superior									
07	Recibe la información que requiere para poder efectuar de manera eficiente su trabajo									
08	Sus superiores emplean un lenguaje sencillo cuando se dirigen a usted									
09	Las instrucciones que recibe de sus superiores son claras									
10	Recibe la información de sus superiores en forma oportuna									

Comunicación horizontal						
11	Existe un clima laboral de confianza entre los compañeros de trabajo					
12	Hay un buen nivel de integración y comunicación entre compañeros que permite la solución de tareas y problemas en el trabajo					
13	La comunicación entre compañeros de mismo nivel jerárquico se da de manera abierta					
14	Se comparte la información entre compañeros, de manera abierta					
15	El lenguaje empleado entre compañeros del mismo nivel jerárquico es claro					

**CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO**

El presente cuestionario tiene por propósito recoger información acerca del trabajo en equipo en su institución. Sírvase consignar sus respuestas con sinceridad, pues estas serán confidenciales y anónimas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente los ítems y marca con una X la puntuación según sea el grado de satisfacción que Usted percibe

ESCALA		VALORACION				
Totalmente en desacuerdo		1				
En desacuerdo		2				
NI de acuerdo, ni en desacuerdo		3				
De acuerdo		4				
Totalmente de acuerdo		5				
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Coordinación						
01	Existe una adecuada sincronización con sus compañeros al resolver tareas en equipo					
02	La asignación de roles es una estrategia que facilita el desarrollo de las tareas cuando se trabaja en equipo					
03	Los roles cuando se trabaja en equipo, se asignan tomando en cuenta las habilidades de los trabajadores					
04	La confianza entre trabajadores ayuda a realizar un mejor trabajo en equipo					
Comunicación						
05	Cuando se trabaja en equipo, hay una buena interacción entre compañeros					
06	La escucha activa es un elemento importante a tener en cuenta cuando se trabaja en equipo					
07	Ser asertivos entre compañeros hace el trabajo en equipo se dé con fluidez					
08	Se emplea con mucha frecuencia la retroalimentación cuando se trabaja en equipo					
09	Existen protocolos claros para realizar el trabajo en equipo que facilitan la comunicación					
Resolución de problemas						
10	Cuando se trabaja en equipo se parte por la identificación del problema					
11	Se busca que todos los integrantes del equipo aporten con posibles soluciones al problema identificado					
12	Cuando se trabaja en equipo se organizan y socializan las alternativas de solución planteadas					

13	Se busca desarrollar la habilidad de toma de decisiones cuando se trabaja en equipo					
Cooperación						
14	Se propicia un clima que favorezca las relaciones interpersonales cuando se trabaja en equipo					
15	El trabajo en equipo favorece el intercambio de conocimientos y experiencias que favorecen al desarrollo del trabajo					
16	Existe protocolos para la resolución de conflictos, cuando estos se presentan en el trabajo en equipo					

Anexo N° 6. Prueba piloto para la confiabilidad de los instrumentos

N°	Comunicación organizacional														
	Comunicación ascendente					Comunicación descendente					Comunicación horizontal				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	5	2	5	3	5	4	5	4	5	2	4	1	4	2	4
2	4	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	3	4
3	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4
4	3	4	5	5	5	5	1	5	1	4	5	1	3	5	3
5	3	3	4	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3
6	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	1	3	3	3
7	3	3	3	2	1	2	1	2	2	3	1	3	3	1	1
8	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3
9	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
10	2	1	1	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	1	1
11	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	1	3	2	3
12	3	3	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	3	5	3
13	3	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1
14	5	3	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	3
15	1	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	3	1
16	1	2	3	2	5	1	5	2	3	3	1	4	4	5	4
17	4	3	3	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	4
18	4	4	2	5	5	2	2	3	3	3	3	1	5	2	5
19	4	4	5	3	4	3	5	3	3	3	4	5	4	5	4
20	2	1	5	5	5	1	3	1	4	4	2	5	2	4	3
21	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	4
22	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	3	5	3

N°	Trabajo en equipo															
	Coordinación				Comunicación					Resolución de problemas				Cooperación		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16
1	1	4	5	1	2	3	2	1	1	4	1	2	2	4	3	1
2	5	3	5	5	4	5	4	4	4	3	4	3	5	5	3	5
3	5	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	4
4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3
5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	3	3	4	4	3	4	5
6	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3
7	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	1	2	2	2	3
8	1	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	2
9	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	3	4	4	5
10	2	1	1	2	3	1	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3
11	3	2	1	2	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1
12	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3
13	1	2	1	3	3	3	2	1	2	3	3	1	2	2	3	3
14	3	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
15	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	1	2	1	3	3	2
16	3	3	4	5	1	2	4	4	4	2	2	2	3	5	3	3
17	3	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4	4	5
18	4	3	2	2	5	2	5	5	1	5	4	1	5	2	3	3
19	5	5	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	4	4	5
20	5	3	1	4	1	4	2	1	1	5	1	3	1	4	3	4
21	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	3	4
22	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3

Anexo N° 7. Confiabilidad de instrumentos

Variable: Comunicación organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	15

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	3,2273	1,26986	22
I2	3,1364	1,20694	22
I3	3,1818	1,22032	22
I4	3,3636	1,32900	22
I5	3,5909	1,40269	22
I6	3,3182	1,35879	22
I7	3,0909	1,54023	22
I8	2,9545	1,32655	22
I9	3,0000	1,30931	22
I10	3,4091	1,33306	22
I11	3,3182	1,39340	22
I12	3,2273	1,63100	22
I13	3,2273	1,06600	22
I14	3,3636	1,36436	22
I15	3,0000	1,15470	22

El valor encontrado de 0,901 para el instrumento que mide la comunicación organizacional muestra que el mismo es confiable para su aplicación.

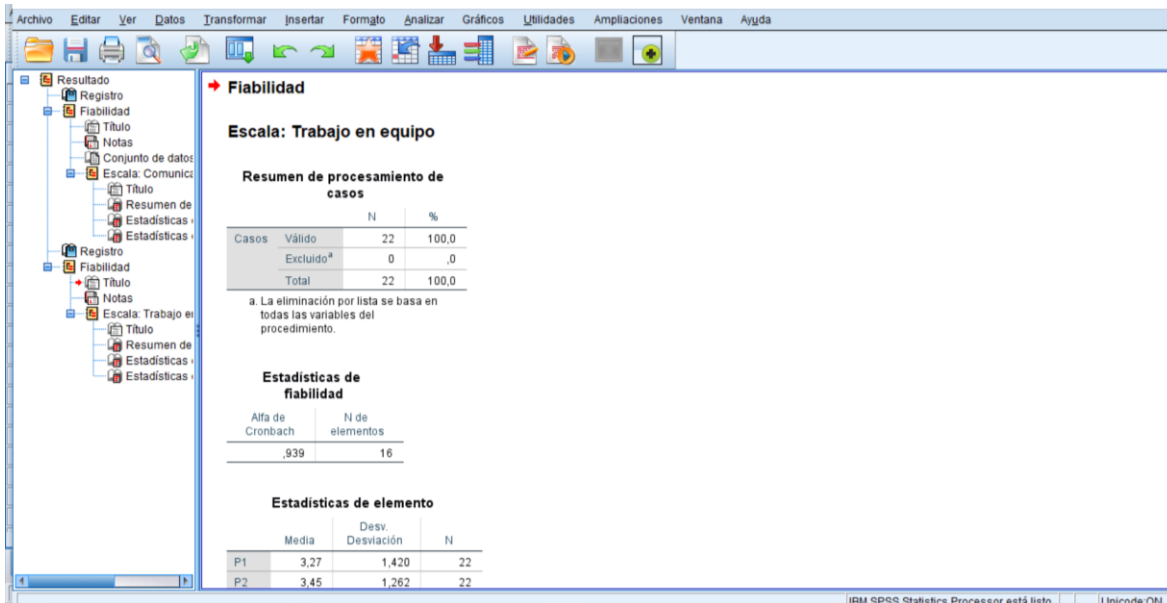
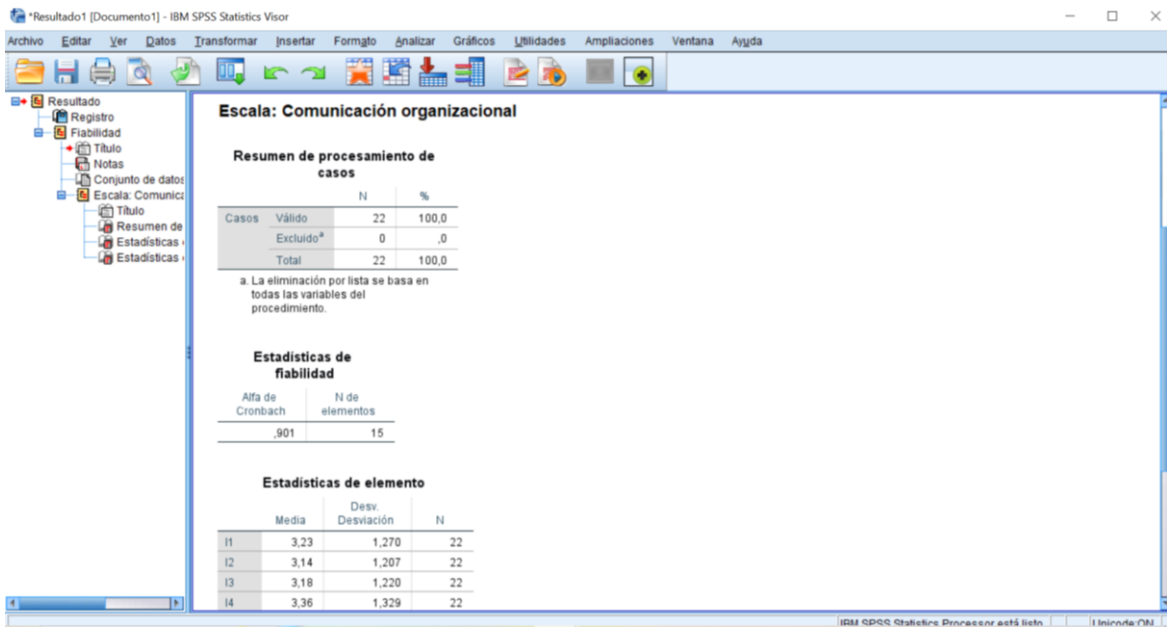
Variable: Trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	16

Estadísticas de elemento para la fiabilidad

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
I1	3,2727	1,42032	22
I2	3,4545	1,26217	22
I3	3,4545	1,59545	22
I4	3,2727	1,27920	22
I5	3,3182	1,39340	22
I6	3,2727	1,42032	22
I7	3,5455	1,22386	22
I8	3,2727	1,35161	22
I9	2,9545	1,52682	22
I10	3,2727	1,12045	22
I11	2,7273	1,31590	22
I12	2,9545	1,49530	22
I13	3,1364	1,35560	22
I14	3,5909	1,05375	22
I15	3,1818	,85280	22
I16	3,3636	1,21677	22

El valor encontrado de 0,939 para el instrumento que mide el trabajo en equipo muestra que el mismo es confiable para su aplicación



Anexo N° 8 Base de datos de toda la muestra

N°	Comunicación organizacional														
	Comunicación ascendente					Comunicación descendente					Comunicación horizontal				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	2	1	1	3	1	3	2	3	1	1	3	1	3	1	3
2	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3
3	1	2	4	1	2	1	4	3	2	4	3	3	1	1	2
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4
5	2	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	2	3	2	3
6	4	3	2	2	2	4	2	3	2	4	3	2	3	3	4
7	3	5	3	3	5	2	2	4	3	2	5	3	4	5	2
8	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4
9	3	3	2	3	1	2	2	3	3	4	1	4	1	2	3
10	3	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	3	1	3
11	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	5
12	3	1	2	2	1	4	2	2	2	3	1	3	1	3	4
13	4	3	4	5	3	5	3	3	4	3	3	4	5	5	5
14	1	4	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2	1	4	3
15	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	1	2	3	3
16	3	3	2	2	4	2	2	2	4	2	3	3	3	3	4
17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2
18	1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3
19	2	4	2	4	4	2	4	3	2	3	3	4	4	2	3
20	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	3
21	2	3	4	3	1	2	4	1	4	3	4	2	2	3	2
22	2	2	4	2	4	2	2	4	3	3	2	4	2	3	2
23	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	3	5	4	4
24	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	4	2
25	5	3	3	3	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5
26	3	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	3
27	2	3	2	4	2	2	4	2	3	2	4	3	2	3	4
28	5	3	2	2	3	3	5	3	4	4	2	2	3	3	4
29	2	2	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	4	3	2
30	2	4	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	3	5	4
31	4	3	4	4	2	4	1	3	3	1	4	3	4	2	2
32	4	2	4	2	4	3	3	4	2	4	3	2	3	2	2
33	3	4	4	5	5	5	3	3	4	5	3	3	5	5	3
34	2	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	2
35	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	3	2	2	1
36	1	1	2	2	4	1	4	1	2	1	2	1	3	2	1
37	5	3	2	2	3	5	5	4	2	5	4	2	2	5	3
38	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	5
39	3	3	3	2	3	1	1	2	3	2	2	1	1	1	3
40	3	3	3	3	5	3	3	4	5	4	3	3	4	3	5
41	3	2	3	4	2	2	4	4	2	3	2	4	4	4	2
42	1	2	1	1	1	2	3	1	3	3	2	3	1	2	3
43	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	4	4	3	4
44	4	2	4	2	2	5	3	5	4	2	5	4	5	4	2
45	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	1	2	3	3

46	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1	1	3
47	2	4	3	2	2	2	5	4	1	5	3	5	1	4	3
48	3	3	3	5	5	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4
49	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	5
50	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3
52	4	5	3	3	3	3	5	5	4	4	3	5	5	3	3
53	4	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
54	3	2	2	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3	2
55	3	2	1	5	3	1	4	2	5	3	1	5	3	1	5
56	2	2	3	2	4	2	3	1	4	4	4	1	1	3	2
57	3	2	4	4	2	3	4	1	4	4	3	2	4	4	4
58	5	3	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5
59	3	1	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4
60	2	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	1	1	3	3
61	4	5	3	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5
62	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3
63	4	4	2	2	1	4	1	1	1	2	2	4	4	2	2
64	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	3	4	3
65	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	3	3	5
66	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	3
67	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	4	4
68	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	3
69	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	1	1	2
70	2	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	2	3	1
71	2	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	1	1	3	2
72	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3
73	1	4	1	2	1	1	2	3	4	2	2	2	4	2	3
74	3	1	3	2	2	5	1	2	3	5	3	1	1	5	2
75	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4
76	1	3	3	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1
77	4	4	2	2	2	3	3	3	2	1	4	3	3	2	3
78	4	3	5	3	3	2	4	5	4	5	3	4	5	2	5
79	2	4	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	2	3	4
80	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	2
81	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2	3	4	4	2	2
82	3	5	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	5
83	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	3	1	4	1	1
84	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2
85	5	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3
86	3	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4
87	3	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3
88	2	3	1	4	2	1	2	4	1	2	1	3	1	1	2
89	3	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4
90	3	4	2	2	3	4	4	3	2	4	4	3	2	4	2

91	4	1	2	2	3	1	2	3	3	4	4	1	3	4	2
92	3	1	4	1	2	2	4	1	3	3	1	3	3	1	3
93	4	4	3	5	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	5
94	4	5	5	4	1	4	5	5	4	3	4	3	4	5	2
95	5	4	5	3	2	5	4	4	2	3	4	3	2	5	5
96	2	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2
97	3	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4
98	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4
99	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	2
100	5	5	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	4
101	2	2	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	2	3	2
102	2	1	1	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	2	3
103	4	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5	5
104	4	3	4	4	4	2	2	1	1	1	2	4	3	4	3
105	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	3	4	4
106	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	4	2	1	1	3
107	2	3	2	2	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4
108	2	3	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3
109	5	4	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3
110	4	4	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	3	5	3
111	3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3
112	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	4	2	4	1	2
113	2	3	2	4	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	2
114	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
115	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3
116	2	3	3	1	3	4	2	3	1	1	1	1	2	4	1
117	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	3
118	4	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	5	3	5	5
119	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3
120	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3
121	5	4	2	4	5	4	3	3	5	5	5	4	5	2	3
122	2	2	3	3	3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	2
123	4	2	4	1	4	4	4	2	4	3	2	2	1	4	4
124	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	1	2
125	4	3	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5
126	2	3	3	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	4	3
127	4	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	4
128	3	1	3	3	1	2	2	3	3	1	2	1	3	2	2
129	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	3
130	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3
131	3	3	1	2	5	2	2	4	1	4	5	2	5	4	4
132	1	2	1	2	2	2	4	2	1	3	2	3	1	2	1
133	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	2
134	3	5	5	3	5	5	3	5	4	5	4	4	3	5	3
135	2	4	4	3	5	2	3	2	3	2	1	5	2	4	5

136	3	2	2	3	2	3	3	1	3	1	2	3	1	3	2
137	4	3	5	5	5	5	3	5	4	5	3	5	5	5	5
138	4	3	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4
139	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2
140	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	3	1
141	2	5	3	2	4	3	4	5	4	4	3	2	2	4	5
142	4	2	2	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	3
143	4	4	4	3	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3
144	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	3	4	3	4
145	4	3	4	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	2	2
146	3	4	4	3	2	2	4	2	3	3	2	2	3	4	4
147	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4
148	3	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4
149	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3
150	4	5	5	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	3	4
151	4	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	2	2	3	4
152	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3
153	3	3	3	4	1	2	1	2	3	5	5	4	2	1	3
154	2	3	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	4	2
155	2	3	3	3	4	3	4	2	4	4	2	4	2	2	3
156	1	2	1	3	3	1	2	1	1	2	3	1	2	1	2
157	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	2	3	3	1
158	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
159	3	4	3	3	1	3	1	3	3	4	1	2	2	1	2
160	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	4	2
161	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2
162	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3
163	2	4	2	3	5	2	3	2	4	2	5	5	4	2	4
164	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	2	2	3	4	2
165	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	4
166	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4
167	5	3	5	2	3	4	4	2	4	5	2	3	4	2	3
168	3	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1
169	3	1	3	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	1	1
170	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4
171	2	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	3	2
172	3	1	3	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	3	1
173	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	3
174	3	4	4	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3
175	4	4	3	3	5	3	3	4	5	3	4	5	5	3	5
176	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4	5	4

N°	Trabajo en equipo															
	Coordinación				Comunicación					Resolución de problemas				Cooperación		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16
1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	1	2	1	3	1
2	5	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	5
3	3	1	2	4	3	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	5
4	4	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3
5	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3
6	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3
7	3	5	5	4	2	5	4	3	2	2	2	2	5	3	5	5
8	3	2	2	4	2	3	3	3	4	4	2	2	2	3	4	2
9	3	4	1	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	1	1	3
10	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	1	3
11	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	3	4	3	5
12	3	2	1	1	3	4	3	1	2	1	3	1	4	3	2	3
13	5	3	5	4	3	5	5	4	4	3	4	5	5	3	4	3
14	3	3	2	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	4	2	2
15	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2	3
16	3	2	2	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2
17	3	4	2	4	2	2	2	2	4	4	4	2	3	3	2	4
18	2	5	2	1	5	5	2	5	5	2	5	5	5	1	3	2
19	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4
20	3	5	3	3	3	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	3
21	3	4	3	2	1	3	4	3	1	1	1	1	2	1	4	1
22	2	2	3	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	5	5	4	3
24	3	3	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	2	4	2
25	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	3
26	3	2	2	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2
27	4	3	2	4	4	2	4	2	3	2	3	4	2	3	4	3
28	3	5	5	2	4	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	4
29	4	2	4	3	4	3	2	4	4	2	2	3	4	3	4	2
30	4	5	3	2	4	3	3	2	3	5	4	3	4	4	5	4
31	2	2	3	2	3	2	4	3	1	4	3	4	2	3	1	2
32	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	4	4	3	4	4	2
33	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4
34	4	2	2	3	2	2	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2
35	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	3	1	2	1
36	4	2	4	1	4	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3
37	3	5	2	5	4	3	4	2	5	2	4	2	5	5	2	5
38	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5
39	2	1	2	3	3	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	1
40	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4
41	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	3
42	3	3	2	3	1	1	3	3	1	1	1	2	3	3	1	3
43	4	2	3	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3
44	3	5	2	4	2	3	4	3	5	4	4	4	2	3	3	3
45	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	1	3	2	2	1	3

46	1	2	2	1	3	3	1	2	2	3	3	2	2	1	3	1
47	4	2	2	4	1	5	1	2	5	4	2	3	3	2	2	1
48	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	5
49	2	5	5	2	5	2	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4
50	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2
51	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
52	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	3	3	4
53	2	4	4	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	3	2	4
54	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	3	2
55	4	5	2	5	2	5	2	5	4	4	3	5	3	3	2	1
56	4	4	4	2	2	2	1	2	4	2	4	4	4	3	4	1
57	3	1	4	4	3	4	3	2	1	4	1	2	3	3	1	4
58	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3
59	1	4	1	4	3	3	2	3	1	4	2	3	3	3	3	2
60	1	3	3	3	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2
61	4	5	5	5	4	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4
62	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5
63	1	4	4	4	1	3	1	4	2	1	3	4	2	2	4	1
64	4	5	3	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4
65	4	3	3	5	3	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	5
66	4	4	2	2	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2
67	5	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
68	4	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3
69	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1	3	2	1
70	1	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3	1
71	3	3	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3
72	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3
73	3	1	1	2	2	3	1	4	4	3	4	3	3	2	4	4
74	5	4	2	4	2	5	1	1	4	5	5	3	2	1	5	3
75	3	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5
76	2	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	3	1
77	3	3	1	4	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	4	1
78	4	5	5	2	2	2	4	5	4	2	3	4	5	5	2	5
79	2	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
80	2	3	4	4	3	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3
81	4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	3	2	4	2	3	4
82	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4
83	1	2	1	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4
84	2	2	2	3	2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	3	1
85	5	5	5	4	3	3	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3
86	4	4	4	3	2	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4
87	3	1	1	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	3
88	1	3	1	1	4	4	3	3	4	1	2	1	3	1	2	3
89	5	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	3	3
90	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	2	4

91	4	2	3	4	3	2	2	1	3	1	4	1	1	4	2	3
92	4	3	3	1	3	1	2	2	2	2	4	4	3	1	3	3
93	4	4	3	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5	4	5
94	2	2	5	1	4	5	1	5	3	4	2	4	4	1	3	5
95	4	5	2	3	2	2	5	2	4	5	2	5	4	3	4	3
96	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4
97	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5
98	3	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	5	3
99	4	2	4	3	2	3	2	4	4	3	2	2	4	3	3	2
100	4	4	3	3	5	5	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5
101	3	4	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	3	2	4	3
102	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	1	3	1	3	3	1
103	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	4	3	5	3
104	2	1	3	3	4	4	1	3	3	1	4	4	1	3	2	1
105	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3
106	2	2	3	1	2	2	3	2	3	1	3	3	4	2	3	1
107	4	2	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	2
108	1	3	1	2	1	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2
109	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3
110	3	5	4	4	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	5	5
111	5	3	4	3	5	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5
112	3	1	2	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4
113	3	2	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	4
114	4	3	4	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	3
115	5	4	3	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4
116	1	3	1	3	1	4	2	4	4	3	4	3	2	2	3	2
117	4	2	4	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	2	2	2
118	3	5	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4
119	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3
120	3	3	5	3	4	3	5	4	4	3	5	3	5	5	3	3
121	5	4	3	3	3	5	4	4	2	2	5	5	3	2	2	3
122	3	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3	2	3	3
123	1	2	2	3	2	4	2	2	1	1	4	2	3	2	4	2
124	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	1	3	1	3	3	3
125	4	3	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	3	5
126	2	4	4	2	2	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2
127	2	3	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
128	3	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3
129	3	4	2	3	4	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4
130	3	5	5	3	4	2	1	4	3	4	3	3	3	5	3	3
131	1	3	2	4	3	1	1	4	1	3	3	3	3	5	5	5
132	2	4	4	4	4	4	1	4	1	3	1	4	4	4	2	2
133	2	3	3	1	2	1	3	1	3	2	2	2	2	1	1	1
134	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4
135	5	1	5	2	5	1	4	4	5	1	5	5	1	3	5	2

136	2	1	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	2
137	5	3	3	4	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3
138	4	3	4	4	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3
139	1	2	3	2	3	3	2	2	1	1	3	1	2	2	3	2
140	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2
141	3	4	4	2	3	3	2	3	5	2	5	2	4	4	5	3
142	2	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	3	3	2
143	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3
144	4	4	3	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	3
145	4	4	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3
146	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4
147	2	2	4	4	3	4	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3
148	5	4	3	3	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4
149	2	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2
150	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4
151	3	3	2	3	3	2	4	2	3	4	2	4	3	2	4	2
152	3	3	4	2	2	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	4
153	1	4	5	5	3	1	4	4	1	2	5	2	3	4	3	2
154	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	2	2
155	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4
156	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	1
157	2	2	2	1	3	3	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2
158	2	4	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2
159	3	3	2	1	2	4	2	3	3	3	2	1	2	1	4	3
160	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	4	2
161	4	4	4	2	3	3	4	2	2	4	3	3	2	4	2	4
162	3	1	1	1	2	3	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3
163	2	4	5	5	2	5	4	3	5	5	4	3	3	4	3	4
164	2	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2
165	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	3	4	3
166	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3
167	4	5	4	5	3	2	5	5	4	2	5	5	2	4	2	5
168	3	1	2	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2
169	3	3	1	3	2	1	2	3	2	3	1	2	1	2	1	3
170	4	4	5	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	4	3	5
171	2	3	3	2	3	2	1	3	1	3	2	2	3	1	2	3
172	2	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	1	3	1	1	2
173	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
174	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	2	4	4	4	4
175	4	4	3	4	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5
176	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	3	5	5

Anexo N° 9. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación ascendente	,272	176	,000
Comunicación descendente	,299	176	,000
Comunicación horizontal	,256	176	,000
Comunicación organizacional	,250	176	,000
Coordinación	,302	176	,000
Comunicación	,261	176	,000
Resolución de problemas	,293	176	,000
Cooperación	,241	176	,000
Trabajo en equipo	,265	176	,000

Ho: Las variables comunicación organizacional, trabajo en equipo y sus dimensiones presentan distribución normal

Ha: Las variables comunicación organizacional, trabajo en equipo y sus dimensiones presentan distribuciones diferentes a la normal

Como Sig. es igual 0,000 en todos los casos se concluye que las variables de estudio y sus dimensiones presentan distribución diferente a la normal, por tanto, se hizo uso del coeficiente no paramétrico de correlación Rho de Spearman.

Anexo N° 10. Niveles o rangos de correlación

- **Correlación de Spearman.** Medida no paramétrica de asociación para variables ordinales. El signo del coeficiente indica la dirección de la relación y su valor absoluto indica la fuerza de la relación. Los valores mayores indican que la relación es más estrecha. Los valores posibles van de -1 a 1, pero un valor de -1 o +1 sólo se puede obtener a partir de tablas cuadradas.
- **Interpretación el valor de “Rho de Spearman”:** (Bonamente, 2018)
 - De 0.00 a 0.19 Muy baja correlación
 - De 0.20 a 0.39 Baja correlación
 - De 0.40 a 0.69 Moderada correlación
 - De 0.70 a 0.89 Alta correlación
 - De 0.90 a 1.00 Muy alta correlación

Anexo N° 11. Análisis inferencial con SPSS

Resultado3.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de pruebas de hipótesis
 - Pruebas de hipótesis
 - Comunicación
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Comunicación

```

/VARIABLES=V2 V1
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	Trabajo en equipo	Comunicación organizacional
			1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	176	176
	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	176	176

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

* Tablas personalizadas.

CTABLES

```

/VLABELS VARIABLES=V1 D11 D12 D13 DISPLAY=LABEL
/TABLE BY V1 [COUNT F40.0, COLPCT.COUNT PCT40.1] + D11 [COUNT F40.0, COLPCT.COUNT PCT40.1] + D12 [COUNT F40.0, COLPCT.COUNT PCT40.1] + D13 [COUNT F40.0, COLPCT.COUNT PCT40.1]
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Resultado3.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

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

Resultado

- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Registro
- Tablas personalizadas
 - Título
 - Notas
 - Tabla 1
- Registro
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de pruebas de hipótesis
 - Pruebas de hipótesis
 - Comunicación
 - Gráfico Q-Q
 - Gráfico Q-Q
 - Comunicación

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=V2 V1
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coefficiente de correlación	Comunicación ascendente	Comunicación descendente	Comunicación horizontal	Trabajo en equipo
			1,000	,629**	,750**	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
		N	176	176	176	176
	Comunicación descendente	Coefficiente de correlación	,629**	1,000	,653**	,668**
		Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000
		N	176	176	176	176
	Comunicación horizontal	Coefficiente de correlación	,750**	,653**	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
		N	176	176	176	176
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,735**	,668**	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.
		N	176	176	176	176

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

NONPAR CORR

```


/VARIABLES=V2 V1
    
```

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Anexo N° 12. Documento de presentación a la entidad donde se realizó la investigación

CARGO

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TRAMITE DOCUMENTARIO**
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

7 JUN 2023

Lima, 07 de junio del 2023

Señor (a):
Ing. Yabel Silva Guevara
Gerente General:
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO PUBLICA DE ACONDICIONAMIENTO MUNICIPAL SEDA CUSCO SA – EPS SEDACUSCO SA

EXP: 3680
FIRMA: [Firma]

Nº de Carta : 150 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 07 de junio del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).


Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **ESPINOZA CONCHA, RUTH CEHIDA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE CUSCO, 2023"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Anexo N° 13. Documento de aceptación de la entidad donde se realizó la investigación



Cusco, 13 de julio de 2023

CARTA N° 018-2023-OSP-GAF- EPS SEDACUSCO S.A.

Señora

Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO –

CAMPUS ATE

KM. 8.2 Carretera Central

Distrito de Ate.

LIMA

Presente.-

Asunto: Autorización para realizar investigación científica

Referencia: Carta N° 150-2023-UCV-VA-EPG-F05L03/J de fecha 09/06/2023

De mi consideración

Previo un cordial saludo, y en atención al documento de referencia, por el cual solicita autorización para que a la estudiante de Maestría en Gestión Pública, Ruth Cehida Espinoza Concha, se le brinde las facilidades del caso, para su tema "Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo en los Trabajadores de una Empresa Prestadora de Servicios de Cusco, 2023"; tengo a bien referir lo siguiente:

Evaluada su petición y luego de una entrevista con la interesada, debo indicar que le es aceptada debido a que solo se ha de tratar de encuestas a los trabajadores, siempre y cuando estas no interfieran en nuestras labores cotidianas.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,




Abog. Yuri Raúl Barrientos Parales
Jefe (e) Oficina de Servicios de Personal

c.c.

. Archivo.

. GAF



OFICINA DE SERVICIOS DE PERSONAL

Anexo N° 14. Consentimiento informado

Yo,..... acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la **Br. Espinoza Concha, Ruth Cehida** He sido informado (a) que el objetivo de este estudio es: determinar la relación entre el nivel de la comunicación organizacional y el nivel de trabajo en equipo el los trabajadores de una empresa prestadora de servicios Cusco, 2023.

Me han indicado también que tendré que responder a dos cuestionarios sobre comunicación organizacional y trabajo en equipo, lo cual tomará aproximadamente entre 00 a 00 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al responsable de esta investigación al teléfono 979303190

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la Br Espinoza Concha, Ruth Cehida al teléfono anteriormente mencionado.

DNI del Participante

Firma del Participante

Fecha: Cusco, ----- de junio del 2023

Anexo N° 15. Formato del comité de ética



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen 000044-CEI-EPG-UCV-2023

La que suscribe, presidenta del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Posgrado de los Programas de Maestría, deja constancia que el proyecto de investigación titulado:

“Comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores de una empresa prestadora de servicios de Cusco, 2023”

presentado por la autora **Espinoza Concha Ruth Cehida**, y en calidad de asesora la Dra. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen **FAVORABLE**.

Lima, 02 de Agosto del 2023.

Dra. Kony Luby Duran Llaro

Presidenta del Comité de Ética en Investigación
Programas de Maestría | Escuela de Posgrado

