



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias**

**Wicasa E.I.R.L. Los Olivos, 2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR  
JULIO CÉSAR CALVO SALAZAR**

**ASESOR  
MG. CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES**

**LIMA - PERU**

**2018**

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :  
JULIO CESAR CALVO SALAZAR

cuyo título es:

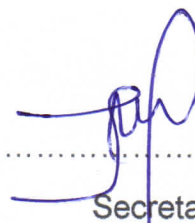
COMUNICACION Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA  
INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L, LOS OLIVOS, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de  
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:  
.....<sup>16</sup>.....(número) <sup>Dieciséis</sup>..... (letras).

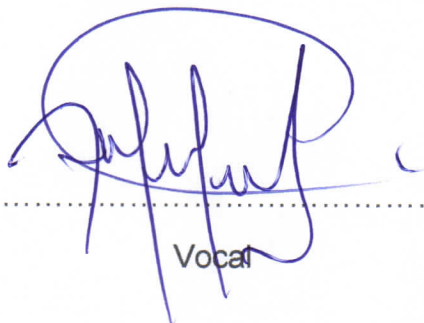
Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018



.....  
Presidente



.....  
Secretario



.....  
Vocal

### **DEDICATORIA**

Dedico a Dios, por guiarme por el camino correcto, protegerme y todo lo que soy al día de hoy.

A mis padres por enseñarme a no claudicar y por hacerme pronunciar, con el alma, la palabra perseverancia en todos los actos de mi vida y por sus enseñanzas para ser una mejor persona cada día.

A mi familia que tengo, por su incondicional apoyo en todo momento, su paciencia, me enseñaron a valorar más mis estudios y superarme cada día, para el logro de la presente investigación.

## **AGRADECIMIENTOS**

A DIOS en primer lugar, a Dios por brindarme salud, porque has estado siempre conmigo, cuidándome, por tus bendiciones, lecciones y el infinito amor que me has enviado a través de la gente que ha tocado mi vida.

A NORKY Por enfrentar conmigo cada reto y sueño. Por ser una mujer inteligente, sensata, amorosa y saber que el río tiene que seguir su cauce.

A MIS HIJOS A Gianella, Julio, Rodrigo y Christell, por ser el motivo y razón de todo lo que hago. Por llenarme de amor, alegría y sueños. Te amo mis pequeñines.

A MIS PADRES Miguel y Eugenia, por ser grandiosos; por todo los ejemplos, perseverancia, cariño y apoyo que me brindaron día a día.

A MIS HERMANOS Por todos los ejemplos, siempre unidos, perseverancia, cariño y apoyo incondicional que me brindaron día a día.

A MIS AMIGOS José Castillo Trigoso, Hugo Pinedo y José Chávez, por su amistad, consejo y apoyo en mis momentos más complicados.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Julio César Calvo Salazar con DNI N° 09461892, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 19 de julio del 2018

---

Julio César Calvo Salazar

DNI. N° 09461892

## PRESENTACIÓN

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.

Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado. “Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018”

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela Profesional de Administración, para optar la Licenciatura de Administración de Empresas.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

Capítulo I, trata sobre la introducción a la investigación.

Capítulo II, se desarrolló el método.

Capítulo III, se presentó los resultados de investigación.

Capítulo IV, se presentó la discusión.

Capítulo V, se presentó las conclusiones.

Capítulo VI, presentó las recomendaciones.

Capítulo VII, presentó las referencias y los anexos.

Por último, se manifiesta recomendaciones, las referencias bibliográficas y anexos.

La importancia del presente trabajo radica en que, identificando el grado de comunicación, puede utilizarse este conocimiento para incrementar la productividad mediante el trabajo en equipo y así lograr hacer más rentable a la empresa.

## ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1. Realidad problemática	<b>14</b>
1.2. Trabajos previos.	<b>19</b>
1.2.1. En el contexto internacional	19
1.2.2. En el contexto nacional	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	<b>23</b>
<b>1.3.1. Teorías de la Comunicación</b>	<b>23</b>
1.3.1.1 Fundamentos y funciones de la comunicación	24
1.3.1.2 Importancia	26
1.3.1.3 Dimensión de la variable comunicación	27
1.3.2 Teorías de Trabajo en equipo	31
<b>1.3.2.1 Dimensiones de trabajo en equipo.</b>	<b>34</b>
1.4. Formulación del problema	<b>36</b>
1.4.1. <b>Problema general</b>	36
1.4.2. <b>Problemas específicos</b>	36
1.5. Justificación del estudio	<b>36</b>
<b>1.5.1. Justificación teórica</b>	36
<b>1.5.2. Justificación metodológica.</b>	37
<b>1.5.3. Justificación práctica</b>	37
1.6. Hipótesis	<b>38</b>
<b>1.6.1. Hipótesis general</b>	38
<b>1.6.2. Hipótesis específicas</b>	38
1.7. Objetivos	<b>38</b>

1.7.1.	<b>Objetivo General.</b>	38
1.7.2.	<b>Objetivos específicos</b>	38
<b>II.</b>	<b>MÉTODO</b>	41
2.1	<b>Diseño de la investigación.</b>	<b>41</b>
2.1.1	<b>Método de investigación</b>	41
2.1.2	<b>Tipo de investigación</b>	41
2.1.3	<b>Nivel de la investigación</b>	41
2.1.4	<b>Diseño de investigación</b>	41
2.2	Variables, operacionalización	<b>42</b>
2.2.1	<b>Variables</b>	42
2.2.2	<b>Operacionalización de la variable comunicación.</b>	43
2.3	Población y muestra	<b>46</b>
2.3.1	<b>Población</b>	46
2.3.2	<b>Muestra censal</b>	46
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	<b>46</b>
2.4.1	<b>Técnicas de recolección de datos.</b>	46
2.4.2	<b>Instrumentos de recolección de datos.</b>	46
2.4.3	<b>Validez de los instrumentos.</b>	47
2.4.4	<b>Confiabilidad de los instrumentos.</b>	47
2.5	Métodos de análisis de datos	<b>48</b>
2.6	Aspectos éticos	<b>49</b>
<b>III.</b>	<b>RESULTADOS</b>	51
3.1	Análisis descriptivo	<b>51</b>
3.2	Análisis inferencial	<b>60</b>
3.2.1	<b>Prueba de Normalidad</b>	60
3.2.2	<b>Prueba de hipótesis</b>	62
<b>IV.</b>	<b>DISCUSION</b>	66
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES</b>	69
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES.</b>	72
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS.</b>	74
8.1	<b>Matriz de operacionalización de las variables comunicación y trabajo en equipo</b>	<b>77</b>
8.2	<b>Instrumento</b>	<b>79</b>
8.3	<b>Organigrama de Industrias WICASA EIRL.</b>	<b>82</b>
8.4	<b>Formato de validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos</b>	<b>83</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencia entre grupos y equipos.	33
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de la variable: Comunicación	44
Tabla 3. Matriz de Operacionalización de la variable: Trabajo en equipo.	45
Tabla 4. De Validación de juicio de expertos	47
Tabla 5. Análisis de confiabilidad de la primera variable. Comunicación	48
Tabla 6. Análisis de confiabilidad de la segunda variable. Trabajo en equipo.	48
Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable 1. Comunicación.	51
Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión. Elementos de la comunicación.	52
Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión. Etapas en el proceso de la comunicación.	53
Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión. Dificultades y barreras en la comunicación.	54
Tabla 11. Descripción de la variable 2. Trabajo en equipo.	55
Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos claros y visión compartida.	56
Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión. Distribución de roles y posiciones.	57
Tabla 14. Análisis descriptivo de la dimensión. Decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.	58
Tabla 15. Análisis descriptivo de la dimensión. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo.	59
Tabla 16. Prueba de normalidad para Comunicación y trabajo en equipo.	60
Tabla 17. Criterio para determinar la normalidad de las variables.	61
Tabla 18. Prueba de normalidad de las dimensiones de la Comunicación.	61
Tabla 19. Criterio para determinar la normalidad de las Dimensiones.	61
Tabla 20. Resultados de la prueba de hipótesis general.	62
Tabla 21. Resultados de la prueba de la primera hipótesis específica.	63
Tabla 22. Resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica.	63
Tabla 23. Resultados de la prueba de la tercera hipótesis específico.	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema del diseño correlacional	42
Figura 2. Comunicación.	51
Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión. Elementos de la comunicación.	52
Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión. Etapas en el proceso de comunicación.	53
Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dificultades y barreras en la comunicación.	54
Figura 6. Análisis descriptivo de la variable 2. Trabajo en equipo.	55
Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos claros y visión compartida.	56
Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión. Distribución de roles y posiciones.	57
Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión. Decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.	58
Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo.	59

## RESUMEN

La presente investigación tiene por título “Comunicación y trabajo en equipo, en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018”, cuyo objetivo es Identificar la relación entre la comunicación y trabajo en equipo, en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018.

Para lo cual se utilizó las teorías de, Ignacio De la Cruz Lablanca para la variable 1 Comunicación, con dimensiones: elementos de la comunicación, etapas en el proceso de la comunicación, dificultades y barreras en la comunicación; e Idalberto Chiavenato para la variable 2, con dimensiones: objetivos claros y visión compartida, distribución de roles y posiciones, las decisiones de colaboración y liderazgo compartido, y nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

El estudio que a continuación se presenta es de tipo básica, descriptivo correlacional, el diseño que se utilizó fue no experimental, cuya población y muestra es de 36 colaboradores, utilizando como técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual fue de gran importancia para la medición del problema. Dicha información se procesó en spss v.24 para hallar la confiabilidad.

Finalmente se concluyó que, de acuerdo a los objetivos planteados, se estableció la relación significativa entre comunicación y trabajo en equipo. Así mismo el poder utilizar los resultados de la presente investigación para su posterior estudio relacionados con las variables.

Palabras claves: Comunicación y Trabajo en equipo.

## **ABSTRACT**

This research is entitled "Communication and teamwork, in the company Industrias WICASA EIRL, Los Olivos, 2018", whose objective is to identify the relationship between communication and teamwork, in the company Industrias WICASA EIRL, Los Olivos, 2018.

For which two books were used, Ignacio De la Cruz Lablanca for variable 1, with dimensions: elements of communication, stages in the communication process, difficulties and barriers in communication; and Idalberto Chiavenato for variable 2, with dimensions: clear objectives and shared vision, distribution of roles and positions, collaborative decisions and shared leadership, and new ideas to solve problems and evaluate the effectiveness of the team.

The study that is presented below is of basic type, descriptive correlational, the design that was used was not experimental, whose population and sample is of 36 collaborators, using as a technique of data collection, the survey, which was of great importance for the measurement of the problem. This information was processed in spss v.24 to find the trustworthiness.

Finally, it was concluded that, according to the proposed objectives, the significant relationship between communication and teamwork was established. Also the power to use the results of the present investigation for its later study related to the variables.

Keywords: Communication and Teamwork.

# **INTRODUCCIÓN**

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La comunicación en el contexto internacional, ha sido siempre un elemento determinante del desarrollo de las tendencias de evolución de las ciencias sociales y de la formalización del cambio teórico. La investigación de la comunicación mediática no ha sido una excepción. Por otro lado, investigar la comunicación siempre ha estado vinculado a la resolución de los problemas planteados por la gestión de los medios de comunicación, el análisis de los segmentos del proceso comunicativo mediante la producción de conocimiento aplicado o, por el contrario; se ha formado como conocimiento crítico y ajeno a los intereses del emisor, o como conocimiento interpretativo de la acción de sus profesionales, o de la actividad de recepción.

Cada vez, son más las investigaciones científicas que han hecho de la comunicación su tema de estudio, pues la revolución tecnológica y el desarrollo industrial en el campo de la comunicación de masas, han permitido una creación importante de plataformas y medios que demandan, de forma incesante, la aparición de profesionales encargados de producir contenidos de calidad para la sociedad, llevando a la histórica institucionalización académica de los grados universitarios orientados a la formación superior de los profesionales de la comunicación.

La comunicación como herramienta importante no podía estar ajeno a desarrollo de las organizaciones para una mayor efectividad en sus procesos productivos y servicios y ésta se da a través de movimientos, sonidos, reacciones, cambios físicos, gestos, el lenguaje, la respiración, transformaciones de color, entre otros.

La comunicación es un medio necesario para la supervivencia y existencia de las organizaciones en el medio y que permite a estos dar información sobre su presencia y estado; y se usa para manifestar los pensamientos, sentimientos, necesidades biológicas y cualquier tipo de información relevante sobre el estado de un ser vivo, donde requiere de un proceso de codificación y transformación de la

información que tiene lugar entre el emisor y el receptor, donde el receptor tiene la tarea de decodificar el mensaje una vez le es entregado.

A fines del siglo XIX y principios del siglo XX, aparecen los postulados de Taylor, F y Fayol, H (2010), acerca del proceso administrativo de las organizaciones. Taylor, desarrolló un método para “organizar el trabajo, considerando los materiales, el equipo y las habilidades de cada individuo; esto se llamó proceso de tiempos y movimientos” (p. 221), hoy este método es conocido como operaciones del proceso o sistema. Así mismo Fayol, considerado el padre del proceso administrativo identificó “cinco reglas o deberes de la administración: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control”. Estos autores clásicos se contentaron con una concepción de la motivación reducida a la mínima expresión.

Con las investigaciones realizadas por Mayo, E (1952), en Hawthorne, surge la escuela de las “Relaciones Humanas, trayendo consigo un nuevo lenguaje en la administración: motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, etc., ya no solo se habla de autoridad, jerarquía o racionalización del trabajo”

La experiencia de Hawthorne confirmó que las recompensas económicas no son la única motivación del hombre, sino que existen otros tipos de recompensas: las sociales, las simbólicas y las no materiales. Puso de relieve que, los hombres en situación de trabajo, no se encuentran aislados los unos de los otros, sino que están unidos entre sí por relaciones, especialmente en el marco de los grupos. Los hombres tienen necesidades sociales que tratan de satisfacer en el mismo lugar donde trabajan. De hecho, obtienen satisfacción por pertenecer a grupos y son sensibles a las incitaciones, normas, consignas, etc., que provienen de dichos grupos. Estas incitaciones dan origen a poderosas fuerzas motivacionales capaces de relegar a un segundo plano los aspectos económicos.

De esta forma se pasa del concepto del homo economicus (escuela clásica), al del homo sociales (escuela de Relaciones Humanas).

La idea central de esta escuela es la resolución de problemas de funcionamiento de la organización, a partir de la mejora en los aspectos de las relaciones humanas y la utilización de grupos para movilizar las energías y canalizar los comportamientos en la dirección esperada.

Circunstancias históricas como la evolución del trabajo, la sindicalización, etc., contribuyeron a hacer cada vez más problemático el control de lo que sería la parte social de las organizaciones, por esto se ha desarrollado una psicología social que, está centrada principalmente en lo que se refiere a la motivación y el liderazgo.

La comunicación para el desarrollo en el Perú es una evolución en tanto impulsa el diálogo y relaciona acciones entre diferentes actores sociales.

En este sentido, la comunicación puede potenciar intervenciones orientadas a cambiar comportamientos y hacer incidencia política impulsando un cambio social; al mismo tiempo, permite fortalecer el entorno organizacional de tales actores.

El siglo XXI en el Perú, ha traído nuevos retos a las organizaciones. Vivimos en una época de globalización avanzada en la que la velocidad del intercambio de información genera desasosiego, pero también posibilidades.

En muy poco tiempo, el rostro de la comunicación ha cambiado radicalmente. Si la comunicación tradicional trataba de captar el interés del público difundiendo mensajes, hoy éstos muestran un rostro multidimensional y diverso.

La empresa Industrias WICASA E.I.R.L., constituida y puesta en marcha en el año 2001, con el nombre de Panificadora “Don Julio” y en el año 2013, se convirtió en industria en el rubro de panificación y galletería, contando con cinco plantas de producción y distribución, ubicadas en el Callao, San Martín de Porres, Los Olivos y Puente Piedra; en la planta de Los Olivos. En el área de producción cuenta con 36 trabajadores, con dos subáreas: técnica (ingenieros alimentarios, químicos e industriales) y proceso (maestros y operarios).

La empresa Industrias WICASA E.I.R.L., se dedica a la industria de la panificación, con sus productos tales como; pan común, pan fortificado, pan de yema, pan con aceituna, pan con queso, pan con leche, pan integral, pan con cebada, pan con mantequilla, pan con avena; galletas con kiwicha, galleta con quinua, galleta con cañihua, y otros con insumos naturales. Así como huevos de gallina sancochado; estos productos son entregados a los escolares de nivel cuna, inicial y primaria a las instituciones educativas nacionales, acompañados con una bebida (leche enriquecida y con cereales) con sabores de frutas, chocolates, etc.

La empresa Industrias WICASA E.I.R.L., desde el 2001, ha sido una de las principales empresas aliadas a los programas de alimentación escolar, ha



contribuido a la alimentación saludable, desarrollo y crecimiento de los estudiantes en la etapa escolar.

Esta industria en la actualidad se encuentra en la fase de expansión y crecimiento, ya que la industria panadera es representativa de la alimentación de la humanidad y es la más antigua del mundo. El desarrollo de los productos va hoy de la mano con la globalización, por lo que ahora vemos que los panes tienen componentes nutricionales, sensoriales, económicos y ambientales.

Misión de la Empresa.

Somos una empresa dedicada a la producción y comercialización de alimentos nutritivos, contando con tecnología semi automatizada, personal especialista e infraestructura adecuada, garantizando la plena satisfacción de nuestros clientes: escolares.

Visión de la Empresa.

Llegar a ser una empresa de clase internacional y de crecimiento continuo, capaz de proyectar su presencia en los mercados más competitivos y de expandir su posición de liderazgo en el sector alimenticio.

Se observa dentro de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., que la productividad y la rentabilidad son factores considerados objetivos, sin considerar los procesos en el área de producción; así como el individualismo en cada uno de los jefes, lo cual resulta que están equivocados, quienes deberían preguntarse: ¿qué puede hacer una sola persona, un trabajo importante?, ¿uno solo se puede encargar de las estrategias y de la operatividad?, ¿del desarrollo, programación, diseño y de marketing?, ¿puede uno solo asumir el 90% de las tareas de un equipo? estaban equivocados, sin embargo son conscientes en reconocer que son eficientes y confían en los colaboradores, pero prefieren hacerlo individualmente porque creen que lo van hacer mejor; por último delegan tareas y luego lo revisan y cambian algunas cosas, y en vez de perder el tiempo en esto prefieren seguir haciendo lo mismo; por esta razón se descubre que al equipo le falta más comunicación y transmitir más claramente “el cómo hacerlo”; por otro lado, existe también un individualismo en cada uno de sus trabajadores, donde el trabajo en equipo está desapareciendo poco a poco por el rapto colectivo a las conciencias colectivas a causa de la tecnología; sin embargo, la calidez humana nunca será reemplazada al momento de realizar un trabajo en equipo: ésta, es fundamental para un adecuado eficaz logro, dentro de un proceso de producción de alimentos.

Se parte de un análisis de las relaciones de trabajo en equipo y la comunicación; pese que se habla mucho sobre trabajo en equipo en ésta organización poco tratan de identificar sus dificultades y una de tantas es la comunicación mediante relaciones humanas en el ámbito laboral, este análisis se aborda desde la idea de la comunicación como un intercambio de mensajes; ahora, además de analizar un grupo de trabajo por lo que hace, o cómo lo hace, también se puede estudiar por la manera como se interrelacionan sus miembros en los actos mismos de trabajo.

Entonces, la comunicación se torna protagonista, constituyéndose por sí misma en proceso dinámico, en la acción o forma en que un colaborador transfiere mensajes e informaciones a otro colaborador, situado en una época y en un punto dado, según diversas motivaciones y utilizando elementos de conocimiento que ambos tienen en común.

Los trabajadores del área de producción, se encontró además obstáculos en la eficiencia de la transmisión, recepción y proceso de disposiciones de trabajo, a la falta de factores intervinientes tales como: falta de disposición para hablar, escuchar, atención, de un sistema de codificación y decodificación, asimismo, como incorrección del lenguaje y reacción apresurada; todo esto conlleva al incumplimiento y rescisión de contratos, que se ve reflejado en los colaboradores la inexistencia de objetivos comunes como fundamento que distingue a un equipo de trabajo que posee una tarea particular: metas, un buen nivel de coordinación, unión, armonía durante el desarrollo del proceso de producción; y logren los objetivos esperados.

Pues, la empresa mediante consensos, retroalimentación, sugerencias, interdependencia, toma de decisiones, contribuyen a la solución de problemas.

En primera instancia la comunicación es la red que integra y coordina los sistemas de la organización empezando por los sistemas social, administrativo y tecnológico.

En segundo lugar, porque la comunicación es la fuerza vital e impulsora del sistema social de la organización; es un factor determinante de aspectos organizacionales como: cultura, motivación, clima laboral y valores, entre otros, que interactúan con el sistema administrativo, tales como las políticas, los procedimientos, las reglas, la toma de decisiones y con el sistema tecnológico en las formas de trabajo, la productividad, el crecimiento y el desarrollo organizacional.

## **1.2. Trabajos previos.**

Para sostener el siguiente trabajo, exhibiremos trabajos internacionales y nacionales para una mejor ilustración del tema.

### 1.2.1. En el contexto internacional

Rodas, E. (2017) en su tesis titulada “Comunicación efectiva y trabajo en equipo (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)”, para optar el Grado de título de psicología industrial / organizacional en el grado académico de licenciada, por la Universidad de Rafael Landívar. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada, la estadística basada en la significación y fiabilidad de proporciones: nivel de confianza 95%; y de acuerdo a los resultados obtenidos se concluyó que: Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, al identificar que la transmisión de información es necesaria para el correcto desempeño de los empleados, por lo tanto, se recomendó un plan de mejoramiento de los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00381$ , el cual es altamente significativo.

Florentín, P. (2016) en su tesis titulada “La competencia de trabajo en equipo en la facultad educación de la universidad de Zaragoza: análisis y estrategias para su mejora”, para optar el grado doctoral por la Universidad de Zaragoza. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada. La conclusión obedece al objetivo inicial de seleccionar un marco teórico que condujera la investigación en torno a la formación de la competencia de Trabajo en Equipo. El modelo desarrollado inicialmente en el contexto del análisis de las organizaciones, ha resultado adecuado para la conceptualización de la competencia de Trabajo en Equipo en el marco de la educación superior, por lo que la validez externa del modelo y su aplicabilidad deberían ser tomadas en consideración en futuras investigaciones de carácter educativo. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.0041$ , el cual es significativo.

Vásquez, J. (2015) en su tesis titulada “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”,

para optar la Licenciatura de Administración, por la Universidad Rafael Landívar. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada. Tuvo como método estadístico el uso del estadígrafo inferencial correlación de Pearson, las medidas de tendencia central y con apoyo de Excel. Los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a 50 empleados de la empresa BOFASA y los datos corresponden a la aplicación de dos instrumentos, el primero un cuestionario de Satisfacción laboral, el segundo un cuestionario de comunicación se analizó los resultados de la investigación, de modo que se presentan en tablas construidas con los datos proporcionados por el análisis estadístico.

En la conclusión se confirma el objetivo general de esta investigación, que era establecer la correlación que existía entre comunicación y satisfacción laboral y el resultado de esta correlación comprueba que existe una correlación entre las dos variables. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.0041$ , el cual es significativo.

Aguilar, H. (2016) en su estudio titulado “Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)”, para optar el Título de psicología. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada. La estadística utilizada fue significación y fiabilidad de proporciones con nivel de confianza en 95%, comparación de nivel de confianza en 95%, error muestral máximo 95%.

Finalmente concluyó que los resultados del estudio demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00389$ , el cual es significativo.

León, J. (2013) en la tesis titulada “Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca”, para optar el título de Magister en Administración, por la Universidad Nacional de Colombia. Desde un enfoque mixto, es decir, cuantitativo con apoyo de algunas técnicas cualitativas, el presente estudio investigativo es de tipo: Explicativo – Descriptivo y estudio de caso. Se utilizó el presente tipo de investigación teniendo en cuenta que se debe analizar e interpretar la situación actual que vive la empresa a través de los instrumentos de base a utilizar

(encuestas estructuradas) con el personal objeto de estudio, los resultados arrojados serán pruebas para la realización del respectivo informe que será instrumento de medida para el mejoramiento del clima de la empresa Bancolombia.

Conclusiones de la investigación:

Finalmente, con los resultados obtenidos y análisis realizados del presente estudio se puede afirmar que las dimensiones estudiadas. Estilo de liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo aportan significativamente al clima laboral de la empresa Grupo Bancolombia, Arauca. El presente estudio de investigación permitió obtener a través del instrumento de medición implementado, una visión más amplia y profunda sobre la percepción de los empleados con referencia al clima organizacional de la empresa Bancolombia Arauca. Finalmente, se logró determinar las características de las dimensiones señaladas para objeto de estudio, como se encuentran y cómo influyen cada una de estas en el clima organizacional. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00388$ , el cual es significativo.

#### 1.2.2. En el contexto nacional

Robles, I. (2017) en su estudio titulado “Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la clínica San Gabriel del distrito de San Miguel”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, por la Universidad César Vallejo. El método de investigación que se realizó fue el hipotético deductivo; así como señalo Hernández, Fernández & Baptista (2006, p.12), porque “se utiliza la lógica deductiva, ir de lo general a lo particular. Fue de nivel descriptivo – resultados por dimensión, el análisis de los resultados se dio gracias a los 260 trabajadores encuestados de la Clínica San Gabriel del distrito de San Miguel en el año 2017.

Conclusiones:

Se determinó que existe influencia entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral; por ello concluimos que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral, puesto que una interacción positiva entre un grupo de trabajo logra alcanzar las expectativas de una empresa. Obteniendo un valor de prueba  $p=0.00345$ , el cual es significativo.

Canales, C. (2016) en su estudio titulado “Trabajo en equipo y planificación educativa en instituciones educativas de la red 15 UGEL 01, Villa El Salvador,

2016”, para optar el título Magister en Administración de la Educación, por la Universidad César Vallejo.

La investigación fue de nivel descriptivo, no experimental, corresponde al tipo correlacional y dentro del sub tipo de diseño transaccional o transversal.

Se concluyo que:

Sí existe relación directa y significativa entre el trabajo en equipo y la planificación educativa, habiéndose hallado una correlación alta de 0,626 en el Rho de Spearman; además el valor de  $p = 0.000$  es menor al nivel de significancia establecido de 0,05 (bilateral). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. A la vez se llega a afirmar que el trabajo en equipo y la planificación educativa sí están relacionadas directamente en las instituciones educativas de la Red 15 de la UGEL 01 de Villa El Salvador, 2016.

Manzano, H. (2016) en su estudio titulado “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca”, para optar la Licenciatura en administración, por la Universidad Nacional del Altiplano. la metodología de la investigación fue de tipo aplicada.

Conclusiones:

Según el estudio realizado el 36% de los encuestados afirman que la comunicación interna influye en su desempeño laboral, esto sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00122$ , el cual es significativo.

Valderrama, L. (2016) en su estudio titulado “Trabajo en equipo en fuentes tradicionales y el desempeño laboral en el centro comercial alameda del calzado de Trujillo”, para optar el grado de doctor en Administración, por la Universidad Nacional de Trujillo. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada.

Conclusiones de la investigación:

El desempeño laboral en el centro comercial alameda del calzado aumento producto del trabajo organizado de los individuos. Obteniendo un valor de prueba  $p = 0.00155$ , el cual es significativo.

Delgado, Núñez (2015) en su estudio titulado “El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú”, para optar el grado académico de magister en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, por la Universidad del Pacífico. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Existe la comunicación interna dentro de un proceso de cambio y cuál es la percepción de los trabajadores frente a este proceso; se aplicó dos tipos de herramientas para el levantamiento de información: entrevistas de profundidad a las cinco gerencias y aplicación del cuestionario de 38 preguntas para el total de trabajadores (167), ambos fueron desarrollados sobre la base de la teoría de John Kotter: los ocho pasos de la gestión del cambio. Obteniendo un valor de prueba  $p=0.00255$ , el cual es significativo.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teorías de la Comunicación**

(De la Cruz, I. 2014, p.44) en su libro. Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define comunicación de la siguiente manera.

La comunicación es el proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.

La definición más básica de comunicación sería entenderla como el intercambio de mensajes que se da entre dos o más personas. Con la comunicación se persigue informar, persuadir y transmitir sentimientos y emociones.

La comunicación es, por tanto, un proceso mediante el cual dos o más personas, intercambian información, conocimientos, ideas..., con el objetivo de ser comprendidos e influir en los demás.

(De la Cruz, Ibidem) indico que, la comunicación en si sería entenderla como el intercambio de mensaje que se da entre dos o más personas y con la comunicación se consigue informar, persuadir y transmitir sentimientos y emociones; significando

que la comunicación es un proceso mediante el cual dos o más personas intercambian información, ideas, conocimientos, con el propósito de ser entendidos y por ende influir en los demás.

(Chiavenato, I. 2017, p. 193), en su libro Comportamiento organizacional, afirmo que:

En todos los niveles de actividad de una organización, las personas están adquiriendo y difundiendo información constantemente. La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para el funcionamiento de la organización. A pesar de todos los avances de la informática y de las telecomunicaciones, la comunicación entre las personas todavía deja mucho que desear, porque no depende de la tecnología, sino del esfuerzo de la gente y de aquello que la rodea. Es un proceso que ocurre dentro de las personas.

(Robbins, S & Judge, T, 2017, p. 345) en su libro Comportamiento organizacional definieron que:

[...]. La comunicación debe incluir tanto la transferencia como la comprensión del significado. Comunicarse es más que la mera impartición de significado; ese significado también debe entenderse. Esa es la única manera en la que se puede transmitir información e ideas. La comunicación perfecta, si algo así existiera, se daría cuando un pensamiento o una idea se transmitieran de modo que el receptor percibiera exactamente la misma imagen mental que el emisor. Aunque pareciera algo elemental, la comunicación perfecta nunca se logra en la práctica.

(Robbins, S & Judge, T, ibidem) indicaron que una buena comunicación ayuda a que las organizaciones tener éxito; la comunicación es poderosa, ningún grupo u organización existe sin compartir significados entre ellos.

### **1.3.1.1 Fundamentos y funciones de la comunicación**

(Arbaiza, L, 2017, p. 263) en su libro Liderazgo y comportamiento organizacional indico que. “La comunicación es la base de las relaciones humanas y un proceso social de gran importancia pues los grupos se integran y funcionan gracias a ella”.



(Arbaiza, L, Ibídem) indicó que la comunicación implica intercambiar y transmitir conocimientos e ideas, creencias, experiencias, sentimientos, establecer alianzas y comprenderse el uno al otro. El fin de la comunicación no es solo enviar información sino también intervenir en el comportamiento de las personas.

### **La comunicación interpersonal**

(Arbaiza, L, 2017) en su libro Liderazgo y comportamiento organizacional indico que:

La comunicación interpersonal ocurre en un continuo que va de lo impersonal a lo personal. La comunicación puede ser impersonal en distintos grados, como cuando se habla con un desconocido para indicarle una dirección, se saluda a un vecino con un gesto, no se presta atención al asesor de ventas por teléfono que está ofreciendo una tarjeta de crédito o se ignora a un niño que le pide limosna en la calle. Un alto grado de impersonal se presenta cuando se trata a una persona como si fuera un objeto o un elemento funcional. De otro lado, la comunicación personal es aquella en la cual se reconoce realmente al otro, por ejemplo, cuando se colabora con los colegas de trabajo, se interactúa con los compañeros de un equipo deportivo o se intercambia información y opiniones con los contactos de las redes sociales y foros. Un alto grado de comunicación íntima por la cual se valora al otro como una persona única y se comparten sentimientos y pensamientos profundos.

### **La comunicación organizacional**

(Arbaiza, L, 2017, p.p 264-265) en su libro Liderazgo y Comportamiento Organizacional indico que:

La comunicación organizacional, también denominada comunicación corporativa o empresarial, se refiere a las actividades de comunicación que realiza la empresa, tanto hacia sus miembros como hacia el público, con el fin de alcanzar sus metas. Es parte inherente a la formación de la empresa, clave en la construcción de su identidad y prácticas cotidianas. Comunicación es hoy en día un gran reto para las organizaciones debido a las actuales tendencias del mundo laboral; roles de trabajo menos definidos, trabajadores que deben asumir distintas actividades para ser empleables, incremento de trabajo virtual y alto nivel de competencia en el mercado laboral.

Casi todas las actividades laborales requieren de habilidades de comunicación. Los gerentes las necesitan para la planeación estratégica y la definición de objetivos organizacionales; los jefes y los supervisores para dirigir a sus equipos, delegar funciones y evaluar el desempeño; los líderes para incentivar el trabajo; los encargados de gestión humana para desarrollar actividades de selección, capacitación y desarrollo;

los empleados para coordinar las labores de su puesto. En una empresa, las personas están en constante comunicación con otras por medio de reuniones, entrevistas, conversaciones, talleres, prestaciones, documentos, correos electrónicos, informes, llamadas a clientes y proveedores o chats.

## **La comunicación estratégica**

(Arbaiza, L, 2017, p. 265) en su libro Liderazgo y Comportamiento Organizacional indico que:

Por su parte, la comunicación estratégica supone el diseño de las comunicaciones con los grupos de interés, de tal forma que se logre posicionar la visión y la misión de la empresa y las ventajas de adquirir sus productos y servicios, así como establecer relaciones beneficiosas y diferenciadas según cada público. La comunicación cumple con varias funciones importantes en la organización. Se emplea con fines de dirección y control cuando se y transmiten mensajes que permiten guiar la conducta de los colaboradores mediante normas, políticas y procedimientos de trabajo o informándoles de la manera como deben dirigirse a las autoridades o hacer reclamos. También se emplea para describir los puestos y las funciones o la estructura organizacional. Además, existe una comunicación informal de regulación interpersonal, es decir, los pares transmiten distintos tipos de mensaje con el propósito de controlar el comportamiento de los integrantes del grupo en la organización. [...]

### **1.3.1.2 Importancia**

Las organizaciones están integradas por personas y los vínculos entre ellas se ejecutan gracias a la comunicación. Esta comunicación es la que permite que en la organización se pueda trabajar de forma coordinada y se pueda obtener determinados objetivos.

Es elemental para las organizaciones contar con una política de comunicación efectiva, con los clientes, proveedores y público como entre los miembros de la organización. La comunicación interna es el cúmulo de procesos que facilitan el intercambio de información entre los integrantes de una empresa.

La comprensión errónea de algunas palabras puede significar la diferencia entre la ganancia y la pérdida para una organización. Esto es justo lo que ocurre en el área de producción de la empresa Industrias WICASA EIRL., cuando en algunas de sus líneas de producción se produce el mal desarrollo del proceso; esto demuestra que las fallas de comunicación en las instrucciones del área técnica para

su elaboración, tanto en la emisión como en la recepción, ocasionando pérdida cuantiosa para la empresa.

En sus distintas actuaciones en una organización, la comunicación es un factor de interés, porque cualquier actividad o decisión en el trabajo requiere de ella en sus diversas formas y de ser eficaz, permite lograr cambios en las actuaciones en la empresa, como también genera estrechar las relaciones entre miembros de una empresa y previene conflictos entre ellos. Otra de las importancias de la comunicación tiene como función primordial motivar a las personas en su trabajo, con eso ayuda notablemente mejorar su desempeño.

### **1.3.1.3 Dimensión de la variable comunicación**

#### **Elementos de la comunicación**

(De la Cruz, 2014, pp.44, 45) en su libro. Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo, define elementos de la comunicación de la siguiente manera:

La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente el mensaje transmitido.

#### **1. Emisor**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define emisor de la siguiente manera. “Es quien pone en marcha el proceso de comunicación, generando y enviando el mensaje (lo codifica y lo envía). El emisor puede ser tanto una persona como entidad más amplia (grupo, departamento, empresa) [...]”.

#### **2. Mensaje**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define mensaje de la siguiente manera. “Es la información que se quiere transmitir y que ha sido transformada a través de un código que es compartido por el emisor y el receptor”.

### **3. Receptor**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define receptor de la siguiente manera:

Es la persona o personas que reciben el mensaje y lo codifican o interpretan; la figura del receptor es de suma importancia en el proceso comunicativo, ya que el resultado de la comunicación no es tanto lo que dice el emisor como lo que entiende el receptor.  
[...].

### **4. Código**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define código de la siguiente manera. “Está compuesto por el conjunto de señales y símbolos (orales, escritos, gestuales) que se utilizan para transmitir el mensaje y que tienen un significado común para las personas que se relacionan entre sí”.

### **5. Canal o medio**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define canal de la siguiente manera. “Es el soporte físico del mensaje, el medio a través del cual se transmite el mensaje (revista interna, nota de departamento, encuesta de opinión, reuniones, buzón de sugerencias)”.

### **6. Contexto**

(De la Cruz, 2014, p. 45) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define contexto de la siguiente manera.

El contexto está formado por los condicionantes con los que se lleva a cabo el proceso de comunicación (características sociales, lugar, momento).

En el contexto se incluirían tanto aspectos físicos (iluminación, temperatura, acústica de la sala, ruido en el ambiente) como componentes de un carácter más psicológico (motivaciones, esperanzas, expectativas, miedos) y culturales (valores y creencias).

### **Etapas en el proceso de comunicación**

(De la Cruz, 2014, p. 46) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define etapas en el proceso de comunicación de la siguiente manera. “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado”.

## **1. Desarrollo de una idea**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define desarrollo de una idea de la siguiente manera:

La primera etapa en el proceso de comunicación consiste en el desarrollo o la configuración de una idea; para que la comunicación tenga sentido, en primer lugar, hay que reflexionar y desarrollar la idea que se pretenda transmitir, seleccionando el código y el canal más adecuado que se utilizara.

## **2. Codificación del mensaje**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define codificación del mensaje de la siguiente manera:

La codificación consiste en la traducción o cifrado del mensaje en un código compartido por el emisor y el receptor (palabras, símbolos), en elegir si se utilizará un lenguaje oral, escrito, mímico, y que formato se desarrollará (carta, video, folleto, etc.).

## **3. Transmisión o emisión del mensaje**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define transmisión o emisión del mensaje de la siguiente manera. “El mensaje se envía a través de los canales seleccionados, que actúan como vehículos de transmisión en el lenguaje, código y formato elegidos”.

## **4. Recepción del mensaje**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define recepción del mensaje de la siguiente manera. “Los órganos de los sentidos (vista, oído, gusto, olfato y tacto) actúan como canal de recepción y la otra persona recibe el mensaje transmitido por el emisor”.

## **5. Decodificación**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define decodificación de la siguiente manera. “En esta etapa, el receptor descifra el mensaje o lo que es lo mismo lo descodifica e interpreta, reconstruyendo la idea original del mensaje”.

## **6. Retroalimentación o feedback**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”, define retroalimentación ó feedback de la siguiente manera:

La retroalimentación es la etapa final de la comunicación, en donde el receptor asume el papel de emisor, consiguiendo que la comunicación sea bilateral. Solo se puede hablar de forma plena de comunicación cuando se da esta retroalimentación. En caso contrario se hablaría de información como transmisión unilateral. La retroalimentación es la etapa que permite conocer si el mensaje ha sido correctamente codificado, transmitido, descodificado y entendido.

### **Dificultades y barreras en la comunicación**

(De la Cruz, 2014, p. 47) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define dificultades y barreras en la comunicación de la siguiente manera. “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende el receptor”.

#### **1. Barreras personales.**

(De la Cruz, 2014, p. 48) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define barreras personales de la siguiente manera. “Las barreras personales tienen su origen en las personas: la escala de valores del emisor y del receptor, las emociones, la personalidad, la falta de capacidad de escucha, son aspectos que intervienen actuando como filtro en el proceso de comunicación”.

#### **2. Barreras físicas**

(De la Cruz, 2014, p. 48) en su libro Comunicación efectiva y trabajo en equipo, define barreras físicas de la siguiente manera. “Las barreras físicas son aquellas que se derivan del ambiente en el que se prodúcela comunicación; como carecen de connotación personal, normalmente existe un interés tanto por parte del emisor como del receptor por superarlas o eliminarlas”.

### **3. Barreras semánticas**

(De la Cruz, 2014, p. 48) en su libro *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, define barreras semánticas de la siguiente manera:

Las barreras semánticas son las debidas a la distancia interpretación que se le da a los significados de los símbolos utilizados en los que se basa la comunicación. Cuando más coincidan las características personales del emisor y el receptor, más probable es que estos símbolos tengan un significado similar para ellos. [...].

#### **1.3.2 Teorías de Trabajo en equipo**

(Chiavenato, 2015, p. 185), en su libro *Gestión de talento humano*, definió que.

Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto a la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos. Los equipos de trabajo operan mediante un proceso participativo de toma de decisiones, tareas compartidas y responsabilidades por el trabajo administrativo de nivel jerárquico superior. [...].

Cuando los miembros de un equipo de tareas conocen sus objetivos, participan de manera responsable y entusiasta en ellas y se apoyan entre sí, realizan un trabajo en equipo.

(Bohlander, G. Snell, S. Morris, S, 2018, p. 149), en su libro *Administración de recursos humanos*, afirmo que:

. [...]. El trabajo en equipo también se basa en el concepto de sinergia. Existe sinergia cuando la interacción y el resultado que obtienen los miembros del equipo son mayores que la suma de sus esfuerzos individuales. Desafortunadamente, la sinergia puede no darse de forma automática y debe ser cautivada dentro del ambiente del equipo.

(Bohlander, G. Snell, S. Morris, S. Ibídem), Indicaron que, un equipo de colaboradores puede explicarse cómo un grupo de personas que trabajan juntas con un objetivo común y que se disponen con autoridad sobre las tareas que desempeña, cuyos integrantes poseen habilidades complementarias y trabajan en forma mutuamente dependiente (interdependencia).

(Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M, 2012, pp. 448-449), en su libro *Administración una perceptiva global y empresarial*, define equipos de la siguiente manera:

[...]. Un equipo puede definirse como una pequeña cantidad de personas con habilidades complementarias que están comprendidas con un propósito común, una serie de metas de desempeño y un enfoque de los que son mutuamente responsables. la mayor diferencia entre grupo y equipo de trabajo es el nivel de sinergia que existe entre los miembros. Como en los comités, existen diferentes tipos de equipos: algunos hacen recomendaciones, otros tienen el poder de tomar decisiones y unos más en realidad administran las operaciones; algunos se crean para resolver problemas, como los círculos de calidad; otros se dedican a actividades que cruzan las áreas funcionales, como diseños, marketing, finanzas, manufactura, personal, etc. Equipos transfuncionales que pueden utilizarse para desarrollar un nuevo producto, o mejorar la calidad de un productos o servicio (p. ej., en el diseño y desarrollo del avión Boeing 777 participaron cerca de 200 equipos transfuncionales). Mes evidente que lo que se dijo sobre los comités también aplica para los equipos.

(Chiavenato, I, 2009, p.p. 232-233), en su libro *Administración de recursos humanos*, define trabajo en equipo de la siguiente manera:

En la era del conocimiento el viejo modelo burocrático no sirve de mucho. La organización jerárquica compuesta por departamentos y puestos está en extinción. Ésta se caracteriza porque mantiene el statu quo cuando el mundo de los negocios exige el cambio y la innovación de las organizaciones, las cuales migran rápidamente hacia un nuevo concepto de trabajo: en lugar de separar a las personas en puestos individuales y fragmentados, ahora el secreto está en juntar a las personas en equipos o células de producción, en grupos de trabajo integrados y en actividades conjuntas. El resultado es totalmente diferente y mejor.

La base fundamental del trabajo de cada jefe está en el equipo y éste constituye su unidad de acción, su herramienta de trabajo. Con el trabajo en equipo el jefe alcanza metas, rebasa objetivos y promete resultados; para ello, cada jefe o gerente como administrador de personas debe saber cómo seleccionar a su equipo, cómo procesar el trabajo para aplicar las competencias del equipo, cómo entrenar y organizar al equipo para aumentar su excelencia, cómo dirigir e impulsar al equipo, cómo motivar al equipo; cómo calificar el desempeño del equipo para mejorarlo cada vez más y cómo compensar o remunerar al equipo para fortalecer y reconocer su valor. (Ibidem, p, 233), en su libro *Administración de recursos humanos*, define tipos de equipos de la siguiente manera:



## Tipos de equipos

Existe toda una variedad de equipos, a saber:

1. Los equipos funcionales cruzados, compuestos por personas procedentes de distintas áreas de la compañía (marketing, producción, finanzas, ingeniería) y que se forman para alcanzar un objetivo específico por medio de una mezcla de competencias. Casi siempre son designados.
2. Los equipos de proyectos, formados por especialistas que buscan diseñar un nuevo producto o servicio. La designación de los participantes se basa en su habilidad para contribuir al éxito. El grupo por lo general se desbanda una vez terminada su tarea.
3. Los equipos autodirigidos, compuestos por personas altamente preparadas para desempeñar un conjunto de tareas interdependientes dentro de una unidad natural de trabajo. Los miembros usan el consenso en la toma de decisiones para desempeñar el trabajo, resolver problemas o lidiar con los clientes internos o externos.

Los equipos son mucho más que simples grupos humanos, tienen características que los grupos no tienen, como se muestra la siguiente diferencia.

*Tabla 1. Diferencia entre grupos y equipos.*

<b>Grupos</b>	<b>Equipos</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjuntos de personas que no tienen un objetivo común</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjuntos de personas con un objetivo común en mente</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas pueden tener los mismos intereses</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas tienen y comparten los mismos intereses</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas deciden de forma individual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas deciden de forma conjunta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas actúan de manera individual</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las personas actúan de manera conjunta</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No hay interconexión ni intercambio de ideas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tienen una fuerte interconexión e intercambio de ideas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultan en una suma de esfuerzos de las personas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Resultan en la multiplicación de los esfuerzos de las personas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• No hay interacción emocional o afectiva</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existe una fuerte interacción emocional y afectiva</li></ul>

Fuente: Chiavenato (2009, p. 233).

### **1.3.2.1 Dimensiones de trabajo en equipo.**

#### **Objetivos claros y visión compartida**

(Chiavenato, I, 2015, pp. 186-187), en su libro Administración de recursos humanos, define objetivos claros y visión compartida de la siguiente manera:

La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. el objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo en equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia; por otro lado, la visión compartida los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.

Estos objetivos claros y visión compartida, consisten en:

1. Consenso
2. Coherencia
3. Misión
4. Proyección de futuro

#### **Distribución de roles y posiciones.**

(Chiavenato, I. 2015, p. 187), en su libro Administración de recursos humanos, define distribución de roles y posiciones de la siguiente manera. “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca de sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia”.

Esta distribución de roles y posiciones, consisten en:

1. Reconocimiento de habilidades y capacidades
2. Comunicación

#### **Las decisiones de colaboración y liderazgo compartido.**

(Chiavenato, I. 2015, p. 187), en su libro Administración de recursos humanos, define las decisiones de colaboración y liderazgo compartido de la siguiente manera:

El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontáneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas, por otro lado, el liderazgo compartido las funciones de liderazgo deben pasar de persona a persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.

Estas decisiones de colaboración y liderazgo compartido, consisten en:

1. Discusión abierta
2. Libertad de opinión
3. Atención de necesidades del equipo
4. Autonomía
5. Creatividad

### **Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.**

(Chiavenato, I. 2015, p. 187), en su libro Administración de recursos humanos, define nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo de la siguiente manera:

El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscado siempre nuevas soluciones inteligentes y por otro lado evaluación de la eficacia del equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.

Estas nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo, consisten en:

1. Innovación
2. Soluciones inteligentes
3. Evaluación del desempeño
4. Cumplimiento de metas y objetivos
5. Relaciones efectivas.

## **1.4. Formulación del problema**

### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018?

### **1.4.2. Problemas específicos**

#### **Problemas específicos 1**

¿Cuál es la relación entre los elementos de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018?

#### **Problemas específicos 2**

¿Cuál es la relación entre las etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018?

#### **Problemas específicos 3**

¿Cuál es la relación entre las dificultades y barreras en la comunicación y trabajo en equipo de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018?.

## **1.5. Justificación del estudio**

Según Bernal, C. (2010), "Toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad." (p.106)

### **1.5.1. Justificación teórica**

La importancia de determinar dichos conocimientos, permite describir a los investigadores el problema a plantear, sobre la relación entre las variables, las cuales proponen alternativas de mejora, con la finalidad de los lograr objetivos de la organización. Así mismo servirá como antecedente y fuente a otras investigaciones con temas de debate. La investigación toma como referencia el sector industrial, en cuanto a la comunicación y trabajo de equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., citada para la investigación. Se considera de gran

importancia estos factores ya que es la base del proceso industrial y podrá aportar hacia un cambio o modificación positiva en favor del proceso de producción.

### **1.5.2. Justificación metodológica.**

Se acudirá a la formulación de los instrumentos para medir la influencia de la variable independiente en la dependiente los cuales serán filtrados mediante su validez y confiabilidad, mediante la utilización del programa estadístico spss v.24. Una vez demostrado servirá como apoyo a otras investigaciones.

En este caso se realizó un estudio con el método cuantitativo de enfoque hipotético deductivo, tipo aplicado, nivel explicativo y diseño pre-experimental siendo esta un aporte metodológico en la investigación utilizando instrumentos de medición para cada variable, permitiéndose así obtener una información real que permita que la variable comunicación, brinde mecanismos para un buen trabajo en equipo en la empresa en estudio.

### **1.5.3. Justificación práctica**

La presente investigación fue de gran ayuda para tener en cuenta el sentir y/o pensar de cada cliente interno, ya que el enfoque hacia ellos y sus necesidades nos llevara a brindar una mejor atención sobre todo en los puntos donde se muestran mayor número insatisfacción por parte de los clientes externos.

De acuerdo con los objetivos de estudio, su resultado permitirá encontrar soluciones concretas a problemas de comunicación y trabajo en equipo, que repercuten en los intereses de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L.; con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambio y recomendaciones que garanticen una buena gestión por competencias que permitan diferencias una empresa de otra generando ventaja.

### **1.5.4. Justificación económica.**

La presente investigación tiene una justificación económica, ya que llevará a brindar una mejor atención sobre todo en los puntos donde se muestran mayor número insatisfacción por parte de los clientes externos, esto repercutirá en un mayor nivel de ventas, por tanto la empresa tendrá debido a este valor agregado en promedio un 30% de rendimiento económico, su resultado permitirá encontrar

soluciones concretas a problemas de comunicación y trabajo en equipo, que repercuten en los intereses de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L.; con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambio y recomendaciones que garanticen una buena gestión por competencias que permitan diferencias una empresa de otra generando ventaja.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas**

1. Existe relación entre elementos de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.
2. Existe relación entre etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.
3. Existe relación entre dificultades y barreras en la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivos específicos 1**

Determinar la relación entre los elementos de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

**Objetivos específicos 2**

Determinar la relación entre las etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

**Objetivos específicos 3**

Determinar la relación entre las dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

# MÉTODO



## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la investigación.**

#### **2.1.1 Método de investigación**

En el presente estudio de investigación se aplicó el método científico hipotético-deductivo, de enfoque cuantitativo a lo cual Bernal, C. (2010), definió que “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos”. (p.60).

#### **2.1.2 Tipo de investigación**

El estudio es de tipo investigación básica; al respecto Hernández, R. (2014) afirmó que

“Tal clase de investigación cumple dos propósitos fundamentales: a) producir conocimiento y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal” (p.43).

La presente investigación es básica porque reúne las características de producir conocimientos y teorías, porque aún no se ha llevado a la aplicación, ni resultado problemas.

#### **2.1.3 Nivel de la investigación**

La presente investigación es de nivel. Descriptivo-Correlacional. Al respecto Urbano, T y Yuni, P (2012) indicaron que: “Se caracteriza por la búsqueda de las relaciones de causalidad” (p. 177).

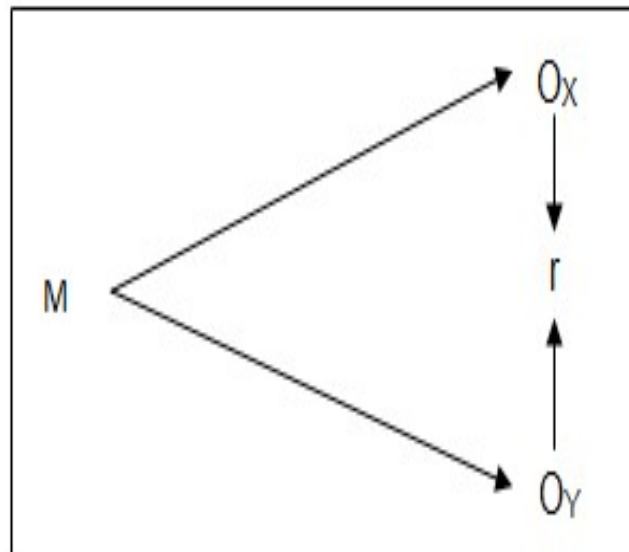
#### **2.1.4 Diseño de investigación**

En esta investigación se utilizó el diseño no experimental correlacional transversal que es el más idóneo para la tesis, teniendo en cuenta la opinión de (Hernández, R. 2014, p. 152) esta consiste en que:

Se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional una variable para ver su efecto sobre otra variable. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de correlación empleado:

*Figura 1. Esquema del diseño correlacional*



Fuente: Elaboración propia.

Donde

M es la muestra del estudio.

O<sub>x</sub> representa las mediciones de la variable comunicación

O<sub>y</sub> representa las mediciones de la variable trabajo en equipo.

“r” hace mención a la posible relación entre ambas variables.

## 2.2 Variables, operacionalización

### 2.2.1 Variables

#### Variable 1: Comunicación

##### Definición conceptual

En este sentido la variable comunicación se define como. “un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida”. (De la Cruz, 2014, p. 44).

## **Variable 2: Trabajo en equipo.**

### **Definición conceptual**

Chiavenato (2015) define que son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos. (p.185).

### **2.2.2 Operacionalización de la variable comunicación.**

Según Bernal, C. (2010), “Operacionalizar una variable significa traducir la variable a indicadores, es decir, traducirlos conceptos hipotéticos a unidades de medición.” (p.141).





## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Se cuenta con una población que asciende a 36 colaboradores, del área de producción, de la Empresa Industrias WICASA E.I.R.L., ubicada en el Distrito de Los Olivos, quienes fueron evaluados.

### **2.3.2 Muestra censal**

En cuanto a la muestra, tomamos en cuenta la población mencionada, ya que se evaluará el área de producción de la Empresa Industrias WICASA E.I.R.L., ubicado en el Distrito de Los Olivos, la cual cuenta con 36 trabajadores, los mismos que colaboraron con la presente investigación. Siendo así, nos vemos frente a una muestra censal, ya que se tomará al total de la población, población que es finita, debido a que su tamaño lo podemos conocer y es pequeño.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1 Técnicas de recolección de datos.**

Se utilizo la técnica de la encuesta, al respecto. Bernal, C. (2010), indico que la encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas” (p.194).

### **2.4.2 Instrumentos de recolección de datos.**

En la investigación se aplicó como instrumentos el Cuestionario N° 1. Denominado. Comunicación y el Cuestionario N° 2. Denominado. Trabajo en equipo, ambos cuestionarios de tipo Likert el cual consta de 5 niveles de respuestas:

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

Según Hernández, R (2014), “La recolección de datos, implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico.” (p.198).

### 2.4.3 Validez de los instrumentos.

Según Hernández, R (2014), validez, “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. Es el grado en el que la medición representa al concepto o variable medida.” (p. 201).

*Tabla 4. De Validación de juicio de expertos*

Nº	Experto-Docente	Valoración de Aplicación
1.	Mg. MERINO ZEVALLOS, Carlos Antonio	80%
2.	Dr. MANSILLA GARAYAR, José Alfredo	96%
3.	Dra. ZAVALA ALFARO, Fanny	85%
4.	Dr. COSTILLA CASTILLO, Pedro	85%
5.	Dr. COJAL LOLI, Bernardo	80%
Promedio 85.2%		

Fuente: Elaboración propia.

### 2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.

Hernández, R (2014), señalo que la “confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p. 200).

La medición del nivel de confiabilidad del instrumento, se realizó mediante el Alfa de Cronbach.

*Tabla 5. Análisis de confiabilidad de la primera variable. Comunicación*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	20

**Fuente:** Elaboración propia

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de confiabilidad con el estadígrafo Alpha de Cronbach, el instrumento sobre comunicación es fuertemente confiable, tal como se muestra en la tabla 1.

*Tabla 6. Análisis de confiabilidad de la segunda variable. Trabajo en equipo.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	20

Fuente: Spss v.24

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de confiabilidad con el estadígrafo Alpha de Cronbach, la variable sobre trabajo en equipo es fuertemente confiable, tal como se muestra en la tabla 2.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación se utilizó el análisis de datos cuantitativos. Se utilizó el programa estadístico SPSS V.24, con el cual se pudo analizar los datos, se realizó el análisis descriptivo con los estadígrafos frecuencia y porcentajes, así mismo se utilizó los estadígrafos inferenciales para determinar



la confiabilidad del instrumento, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, también se utilizó el índice de correlación Rho de Spearman para la prueba de hipótesis y para determinar la normalidad se utilizó el estadígrafo Kolmogorov - Smirnov

Según Hernández, R (2014), Análisis Cuantitativo, “Una vez que los datos se han codificado, transferido a una matriz, guardado en un archivo y limpiado los errores, el investigador procede a analizarlos. En la actualidad, el análisis cuantitativo de los datos se lleva a cabo por computadora u ordenador” (p.272).

## **2.6 Aspectos éticos**

En la presente investigación se consideraron los aspectos éticos que son fundamentales; ya que se contó con la colaboración y participación permanente de los asesores.

La investigación contó con la autorización correspondiente de la Gerencia general de Empresa en estudio, de igual forma se contó, con el apoyo, consentimiento y colaboración de los colaboradores de la referida Empresa en estudio que formaron parte de la investigación.

Asimismo, se mantuvo la particularidad, el anonimato d los sujetos investigados y el respeto hacia el evaluado en todo momento.

Se recogieron datos bibliográficos de autores especializados en los temas tratados, los cuales fueron citados a lo largo de la investigación para un desarrollo con sustento profesional.

# **RESULTADO**

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

3.1.1 Estadígrafos descriptivos utilizados para el análisis. La frecuencia y porcentajes.

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable 1. Comunicación.

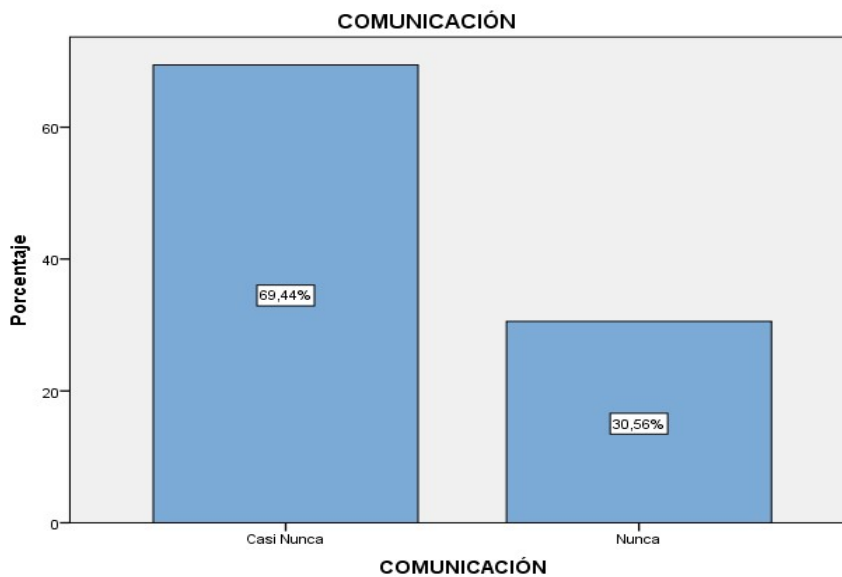
		COMUNICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	25	69,4	69,4	69,4
	Nunca	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

Interpretación.

En opinión del 69,4% de encuestados indicó que casi nunca hubo una buena comunicación en la empresa en estudio, el 30,6% de ellos dijeron que nunca hubo buena comunicación, tal como se muestra en la Figura adjunta.

Figura 2. Comunicación.



Fuente: Spss v.24

Tabla 8. Análisis descriptivo de la dimensión. Elementos de la comunicación.

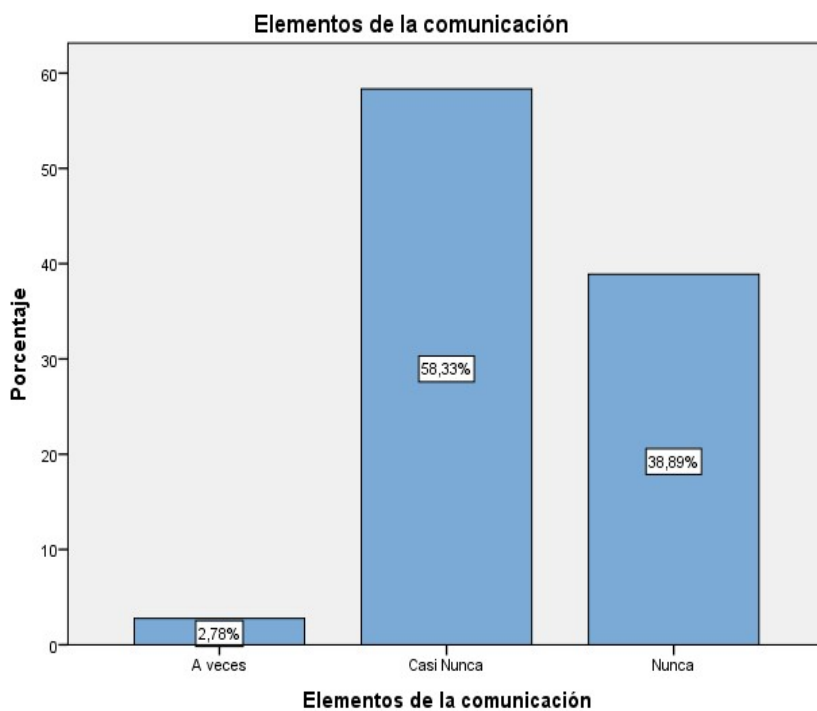
		Elementos de la comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,8	2,8	2,8
	Casi Nunca	21	58,3	58,3	61,1
	Nunca	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

### Interpretación.

La opinión del 58.3% de encuestados consideraron que casi nunca hubo elementos de la comunicación, el 38.9% consideró que nunca hubo elementos de la comunicación, y el 2.8% considero a veces elementos de la comunicación en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 3. Análisis descriptivo de la dimensión. Elementos de la comunicación.



Fuente: Spss v.24

Tabla 9. Análisis descriptivo de la dimensión. Etapas en el proceso de la comunicación.

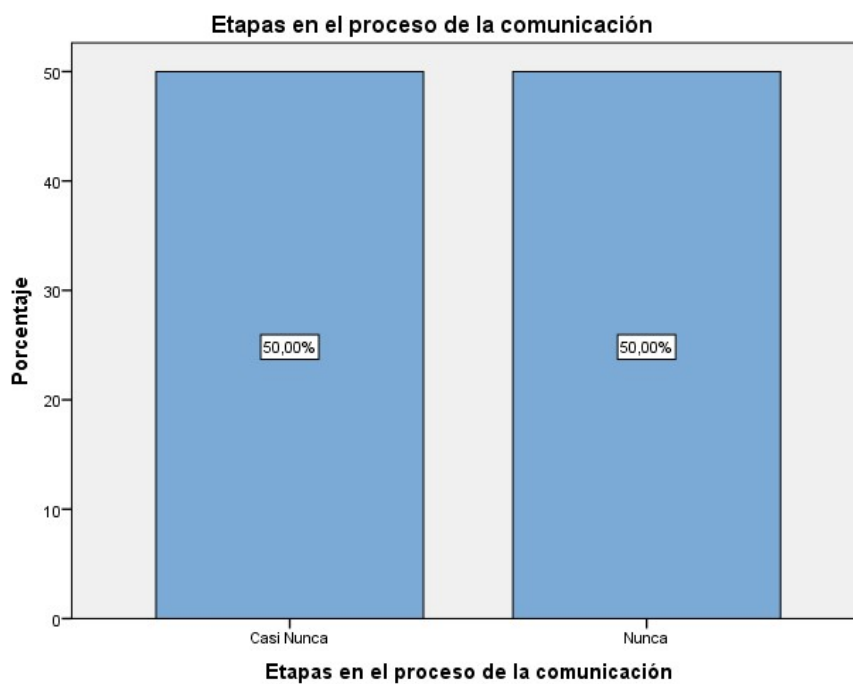
Etapas en el proceso de la comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	50,0	50,0	50,0
	Nunca	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

### Interpretación

La opinión del 50.0% de encuestados consideraron que casi nunca hubo etapas en el proceso de comunicación y, el 50.0% consideró que nunca hubo etapas en el proceso de la comunicación en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión. Etapas en el proceso de comunicación.



Fuente: Spss v.24

Tabla 10. Análisis descriptivo de la dimensión. Dificultades y barreras en la comunicación.

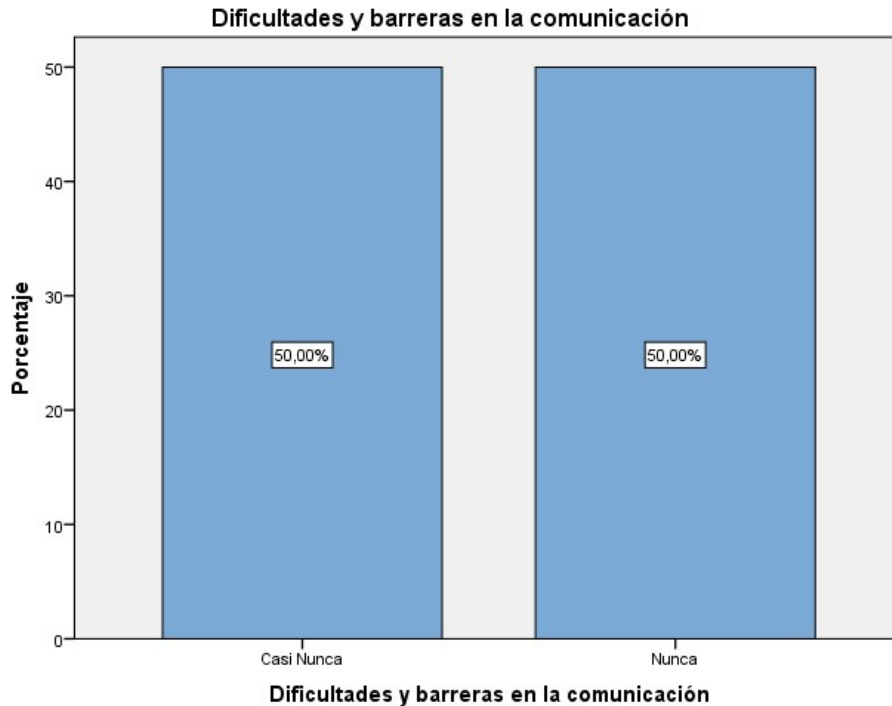
Dificultades y barreras en la comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	18	50,0	50,0	50,0
	Nunca	18	50,0	50,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

### Interpretación

La opinión del 50.0% de encuestados consideraron que casi nunca hubo dificultades y barreras en la comunicación, y el 50.0% consideró que nunca hubo dificultades y barreras en la comunicación en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión dificultades y barreras en la comunicación.



Fuente: Spss v.24.

Tabla 11. Descripción de la variable 2. Trabajo en equipo.

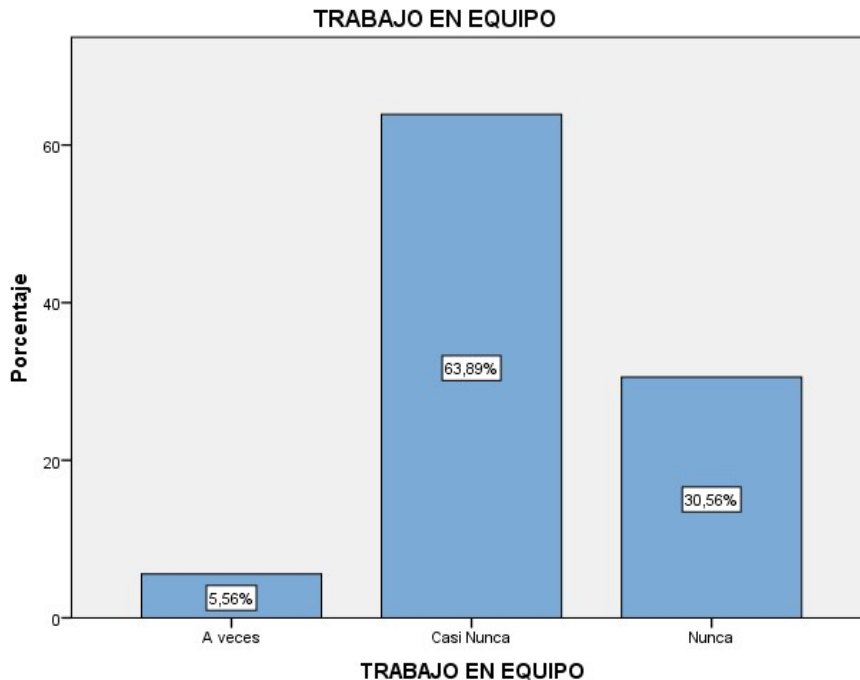
		TRABAJO EN EQUIPO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	23	63,9	63,9	69,4
	Nunca	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Spss v.24

Interpretación.

En opinión del 63,9% de encuestados indico que casi nunca hubo un buen trabajo en equipo en la empresa en estudio, el 30,6% de ellos dijo que nunca hubo buen trabajo en equipo, y 5,6 % indicaron que a veces hubo trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., tal como se muestra en la Figura adjunta.

Figura 6. Análisis descriptivo de la variable 2. Trabajo en equipo.



**Fuente:** Spss v.24

Tabla 12. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos claros y visión compartida.

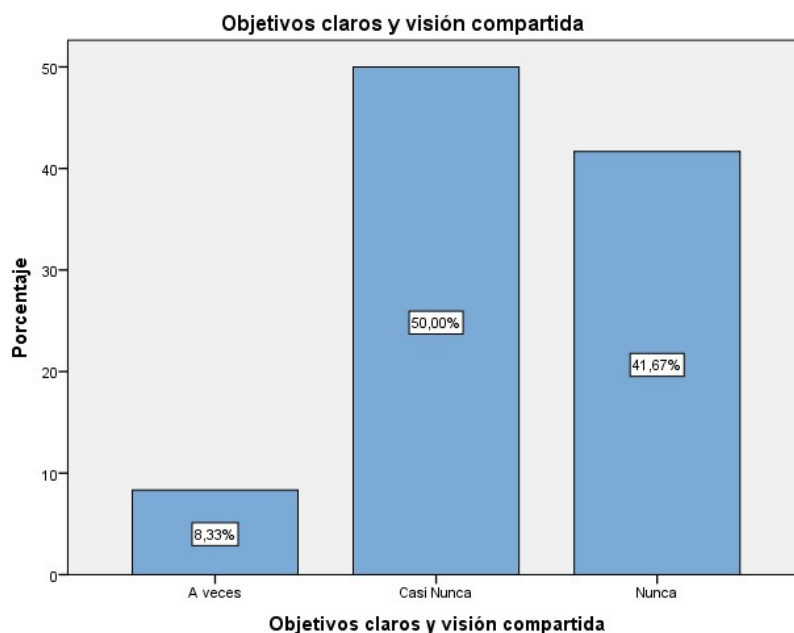
		Objetivos claros y visión compartida			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	18	50,0	50,0	58,3
	Nunca	15	41,7	41,7	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Spss v.24

### Interpretación

La opinión del 50,0% de encuestados consideraron que casi nunca hubo objetivos claros y visión compartida, el 41,7% consideró que nunca hubo objetivos claros y visión compartida, y el 8,3% consideró que a veces hubo objetivos claros y visión compartida en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión. Objetivos claros y visión compartida.



**Fuente:** Spss v.24



Tabla 13. Análisis descriptivo de la dimensión. Distribución de roles y posiciones.

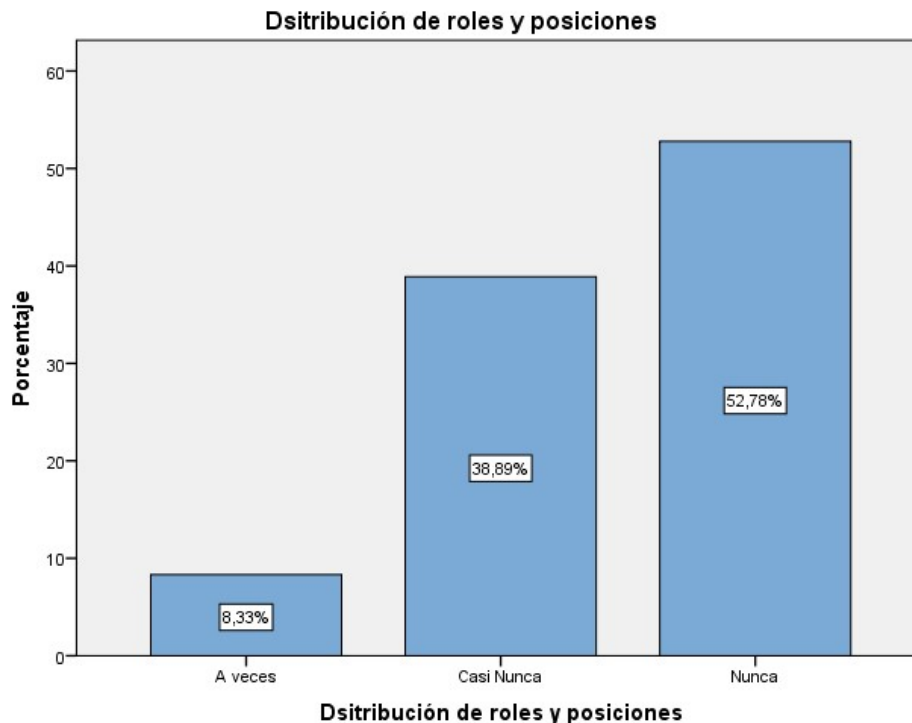
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	8,3	8,3	8,3
	Casi Nunca	14	38,9	38,9	47,2
	Nunca	19	52,8	52,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

### Interpretación

La opinión del 52,8% de encuestados consideraron que nunca hubo distribución de roles y posiciones, el 38,9% consideró que casi nunca hubo distribución de roles y posiciones, y el 8,3% considero que a veces hubo distribución de roles y posiciones en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión. Distribución de roles y posiciones.



Fuente: Spss v.24

Tabla 14. Análisis descriptivo de la dimensión. Decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

**Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido**

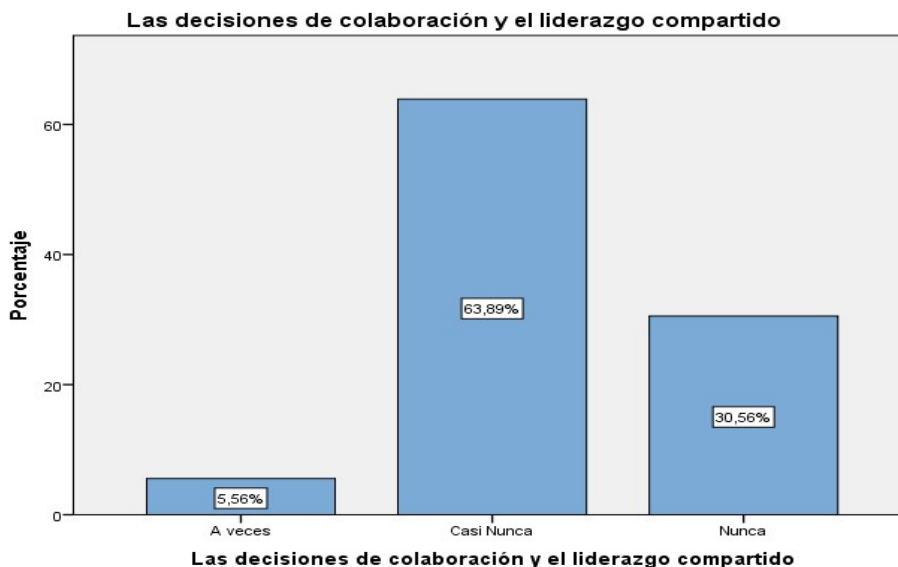
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	5,6	5,6	5,6
	Casi Nunca	23	63,9	63,9	69,4
	Nunca	11	30,6	30,6	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

**Fuente:** Spss v.24

### Interpretación

La opinión del 63,9% de encuestados consideraron que casi nunca hubo las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido, el 30,6% consideró que nunca hubo las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido, y el 5,6% consideró que a veces hubo las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión. Decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.



**Fuente:** Spss v.24.

Tabla 15. Análisis descriptivo de la dimensión. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo.

**Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo**

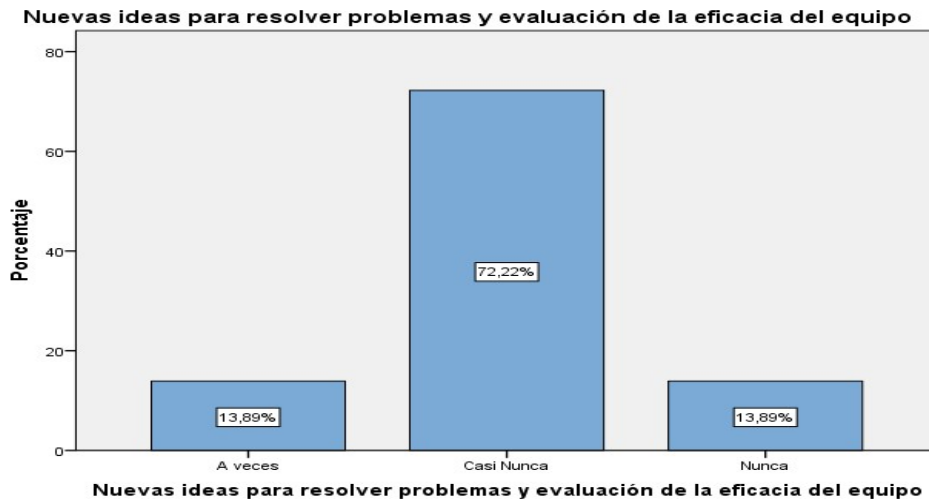
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	13,9	13,9	13,9
	Casi Nunca	26	72,2	72,2	86,1
	Nunca	5	13,9	13,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

Fuente: Spss v.24

Interpretación

La opinión del 72,2% de encuestados consideraron que casi nunca hubo nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo, el 13,9% consideró que nunca hubo nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo, y el 13,9% considero que a veces hubo nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo en la empresa Industrias WICASA EIRL., tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 10. Análisis descriptivo de la dimensión. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficiencia del equipo.



Fuente: Spss v.24

## 3.2 Análisis inferencial

### 3.2.1 Prueba de Normalidad

Para analizar en esta investigación el comportamiento de las variables Comunicación y Trabajo en equipo, se realizó los siguientes pasos:

#### Paso A: Planteamiento de Hipótesis

H<sub>0</sub>: La distribución de la muestra “no es Normal”

H<sub>a</sub>: La distribución de la muestra “es Normal”

#### Paso B: Regla de decisión

Sig T.= 0.05 “Nivel de confianza” (95%, Z=+/- 1.96)

a) si Sig. E < Sig.T. entonces, se rechaza H<sub>0</sub> ⇒ Distribución no normal

b) si Sig. E > Sig.T. entonces, aceptamos H<sub>0</sub> ⇒ Distribución normal

#### Paso C: Seleccionar estadística:

- Kolmogorov-Smirnov: n > 50
- Shapiro-Wilk: n ≤ 50

*Tabla 16. Prueba de normalidad para Comunicación y trabajo en equipo.*

Sapiro-Wilk	Estadística	gl	Sig
Comunicación	,144	47	,017
Trabajo en equipo	,152	47	,008

**Fuente:** Spss v.24

Tabla 17. Criterio para determinar la normalidad de las variables.

Normalidad (Sig.)		
Comunicación = 0,001	<	Sig. T.=0,05
Trabajo en equipo =0,000	<	Sig. T.=0,05

**Fuente:** Spss v.24

**Interpretación:**

Evaluando los datos se decide utilizar la técnica Shapiro-Wilk, porque la muestra para esta investigación es de 36 encuestados. Luego se observa que los niveles de significancia de las variables Comunicación y Trabajo en equipo son menores a 0.05, por lo que, ambas variables no tienen Distribución Normal. Por lo tanto, se utilizará la estadística no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, para confrontar las hipótesis.

Tabla 18. Prueba de normalidad de las dimensiones de la Comunicación.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos de la comunicación	,236	47	,000	,850	47	,000
Etapas en el proceso de la comunicación	,191	47	,000	,914	47	,002
Dificultades y barreras en la comunicación	,162	47	,003	,937	47	,014

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Spss v.24

Tabla 19. Criterio para determinar la normalidad de las Dimensiones.

Normalidad (Sig.)		
Elementos de la comunicación = 0,000	<	Sig. T.=0,05
Etapas en el proceso de la comunicación =0,002	<	Sig. T.=0,05
Dificultades y barreras en la comunicación =0,014	<	Sig. T.=0,05

**Fuente:** Spss v.24

### Interpretación:

Comparando los niveles de significancia de las dimensiones: Elementos de la comunicación, Etapas en el proceso de la comunicación, Dificultades y barreras en la comunicación; se determina que todas las significancias son menores a 0.05 por lo que los datos no son normales y se procede a realizar la prueba de hipótesis con el estadígrafo no paramétrica de Rho de Spearman.

### 3.2.2 Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general

H1: Existe relación entre comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018.

H0: No existe relación entre comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018.

*Tabla 20. Resultados de la prueba de hipótesis general.*

	t	gl	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Diferencia de medias	Inferior	Superior
V1	55,297	35	,000	4,306	4,15	4,46
V2	46,012	35	,000	4,250	4,06	4,44

**Fuente:** Spss v.24

Interpretación.

Los resultados de la prueba de hipótesis general indica que se obtuvo un valor de prueba  $p = 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 21. Resultados de la prueba de la primera hipótesis específica.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
V2	46,012	35	,000	4,250	4,06	4,44
D1	48,222	35	,000	4,361	4,18	4,54

**Fuente:** Spss v.24

#### Interpretación.

Los resultados de la prueba de la primera hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo, por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 22. Resultados de la prueba de la segunda hipótesis específica.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
V2	46,012	35	,000	4,250	4,06	4,44
D2	53,245	35	,000	4,500	4,33	4,67

**Fuente:** Spss v.24

#### Interpretación.

Los resultados de la prueba de segunda hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.

Tabla 23. Resultados de la prueba de la tercera hipótesis específico.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Rho de Spearman		
				Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
				Inferior	Superior	
V2	46,012	35	,000	4,250	4,06	4,44
D3	53,245	35	,000	4,500	4,33	4,67

**Fuente:** Spss v.24

#### Interpretación.

Los resultados de la prueba de la tercera hipótesis específica indica que se obtuvo un valor de prueba  $p= 0,000$ , el cual significa que es altamente significativo; por tanto, se acepta como verdadera la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula por ser falsa, tal como se muestra en la tabla.



# DISCUSIÓN

#### IV. DISCUSION

En esta investigación se utilizaron teorías, resultados y metodologías referentes a las variables comunicación y trabajo en equipo, así como sus dimensiones y los siguientes autores en similares investigaciones, quienes usaron teorías que coinciden con las nuestras, siendo ellas:

Rodas, E. (2017) en su tesis titulada “Comunicación efectiva y trabajo en equipo (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)”; llegó a la conclusión que la información es necesaria para el correcto desempeño de los empleados; mientras que los resultados obtenidos en el nuevo estudio revelaron deficiencia en el cuidado propiamente en la evaluación de la eficiencia del equipo, viéndose afectada en la evaluación de desempeño, así como la eficacia del equipo; por lo tanto si coinciden en la valoración hacia la evaluación oportuna del desempeño. Finalmente, la evaluación de la eficacia del equipo debe evaluar continuamente su desempeño, como está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.

Manzano, H. (2016) en su estudio titulado “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca”; concluyó la comunicación interna influye en su desempeño laboral, está sustentado en el uso adecuado de los medios de comunicación interna, los tipos de comunicación y el uso de un canal que propicien iniciativas de mejora y que aumenten el compromiso por parte de los colaboradores hacia la organización; mientras que los resultados obtenidos en el actual estudio revelaron deficiencia en el proceso de la comunicación propiamente en los elementos de la comunicación, viéndose afectada en el uso de un canal o medio de comunicación; por lo tanto si coinciden en la valoración hacia el canal o medio. Finalmente, los elementos de la comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.

Valderrama, L. (2016) en su estudio titulado “Trabajo en equipo en fuentes tradicionales y el desempeño laboral en el centro comercial alameda del calzado de Trujillo”; concluyó que el desempeño laboral en el centro comercial alameda del

calzado aumento producto del trabajo organizado de los individuos; mientras que los resultados obtenidos en el actual estudio revelaron cuidado en la visión compartida en las actividades a realizar, viéndose afectada en determinar las actividades a realizar; Sin embargo sí coinciden en la estimación hacia las actividades a realizar. Finalmente, el cuidado del objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.

Aguilar, H. (2016) en su estudio titulado “Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)”; tuvo como conclusión que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización, lo que genera un clima organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo; mientras que los resultados obtenidos en el nuevo estudio es trascendental en el cuidado propiamente en el reconocimiento de habilidades y capacidades, viéndose afectada en la distribución de roles y posiciones; por lo tanto si coinciden en la satisfacción de pertenecer a la organización. Finalmente, la distribución de roles y posiciones es que los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.

# **CONCLUSIONES**

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos en la investigación, se llegó a las siguientes conclusiones:

Se determinó que el objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018, la misma que fue confirmada a través de la veracidad de la hipótesis general; ya que en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa mediante el resultado del Rho de Spearman donde la prueba es  $p=0,000$ , demostrándose con evidencias estadísticas la existencia de relación entre la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018

El objetivo específico 1 de la investigación fue determinar la relación entre los elementos de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018, la que fue confirmada a través de la veracidad de la hipótesis específica 1; ya que en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa mediante el resultado del Rho de Spearman y la prueba  $p=0.000$ , demostrándose con evidencias estadísticas la existencia de relación entre los elementos de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

El objetivo específico 2 de la investigación fue determinar la relación entre las etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018, la que fue confirmada mediante la veracidad de la hipótesis específica 2; y que en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa mediante el resultado del Rho de Spearman y el uso de la prueba  $p=0,000$ , demostrándose con evidencias estadísticas la existencia de la relación entre las etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

El objetivo específico 3 de la investigación fue determinar la relación entre las dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018, la que fue confirmada mediante la veracidad de la hipótesis específica 2; y que en base a las evidencias estadísticas se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa mediante el resultado del Rho de Spearman y el uso de la prueba  $p=0,000$ , demostrándose con evidencias estadísticas la existencia de la relación entre las dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018.

# **RECOMENDACIONES**

## **VI. RECOMENDACIONES.**

Las recomendaciones que se muestran a continuación se basan en los resultados más resaltantes que se han dado en el desarrollo del presente estudio, esto nos va a servir para dar posibles soluciones o mejoras a los problemas detectados, por ello se detalla:

### **Primera.**

Se recomienda a la gerencia de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., que se ha demostrado con evidencias estadísticas que la comunicación tiene relación directa significativa con el trabajo en equipo, por tanto, es importante que implementen esta relación en la referida empresa en estudio. Todo ello con el fin de lograr mayor rentabilidad en la referida empresa.

### **Segunda.**

A la gerencia de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., que se ha demostrado con evidencias estadísticas que los elementos de la comunicación están relacionados con el trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., por tanto, es importante que implementen esta relación en la referida empresa en estudio. Todo ello con el fin de lograr mayor comunicación y se vea reflejado en el trabajo de alto desempeño en la referida empresa.

### **Tercera.**

Recomendamos a la gerencia de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., que se ha demostrado con evidencias estadísticas que en las etapas en el proceso de la comunicación están relacionadas con el trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., por tanto, es importante que implementen esta relación en la referida empresa en estudio. Todo ello con el fin de lograr interdependencia entre sus colaboradores con la finalidad de que se dispongan autoridad respecto a la realización del trabajo en la referida empresa.



**Cuarta.**

Se sugiere a la gerencia de la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., que se ha demostrado con evidencias estadísticas que las dificultades y barreras en la comunicación están relacionadas con el trabajo en equipo en la empresa Industrias WICASA E.I.R.L., por tanto, es importante que implementen esta relación en la referida empresa en estudio. Todo ello con el fin de lograr mayor rentabilidad en la referida empresa.

## VII. REFERENCIAS.

- Aguilar Enríquez, E. (2016) título de tesis “Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango)”. Universidad Rafael Landívar. Tesis de pregrado.
- Canales Capos, C. (2016) título de tesis “Trabajo en equipo y planificación educativa en instituciones educativas de la red 15 UGEL 01, Villa El Salvador, 2016”. Universidad César Vallejo. Tesis de maestría.
- Delgado Oquendo, J. & Núñez Márquez, G. (2015) título de tesis “El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú”. Universidad de Pacífico. Tesis de maestría.
- Florentín Dueñas, P. (2016) título de tesis “La competencia de trabajo en equipo en la facultad de educación de la universidad de Zaragoza: Análisis y estrategias para su mejora”. Universidad de Zaragoza. Tesis doctoral.
- León Fandiño, J. (2013) título de tesis “Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca”. Universidad Nacional de Colombia. Tesis de maestría.
- Manzano Chura, H. (2016) título de tesis “La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Agencias Puno y Juliaca”. Universidad Nacional del Antiplano. Tesis pre grado.
- Robles Mejía, I. (2017) título de tesis “Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la clínica San Gabriel del distrito de San Miguel”. Universidad César Vallejo. Tesis de pre grado.
- Rodas Villagrán, E. (2017) título de tesis “Comunicación efectiva y trabajo en equipo (Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango)”. Universidad Rafael Landívar. Tesis de pregrado.
- Valderrama Placencia, L. (2016) título de tesis “Trabajo en equipo en fuentes tradicionales y el desempeño laboral en el centro comercial alameda del calzado de Trujillo”. Universidad de Trujillo. Tesis doctor.
- Vásquez Hernández, J. (2015) título de tesis “Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de un grupo de trabajadores del área de bodega de Bofasa”. Universidad Rafael Landívar. Tesis de pregrado.

- Arbaiza Fermini, L. (2017). Liderazgo y Comportamiento Organizacional (Primera edición ed.). Lima, Perú: Esan Ediciones.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación (Tercera edición ed.). Colombia, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bolander, G., Snel, A., & Morris, S. (2018). Administración de Recursos Humanos (17ª edición ed.). México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. Compañía de Cengage Learning, Inc Corporativo Santa Fe.
- Chavenato, I. (2017). Comportamiento Organizacional (Tercera edición ed.). México, México: McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano (Tercera edición ed.). México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2015). Administración de Recursos Humanos (Décima edición ed.). México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A. e C.V.
- De La Cruz Lablanca, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- Hernandez Sampiere, R. (2014). Metodología de la Investigación (6ª edición ed.). México, México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.A DE C.V.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial (14ª edición ed.). México, México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). Comportamiento Organización (17ª edición ed.). México, México: Pearson Educación de México S.A.

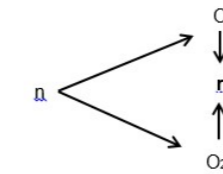
## ANEXO

## 8.1 Matriz de operacionalización de las variables comunicación y trabajo en equipo

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONAL	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL	INDICADORES
Comunicación y trabajo en equipo en la Empresa Industrias WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018	Variable 1 COMUNICACIÓN	De la Cruz (2014) define que la comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida. (p. 37).	La variable (comunicación) será medida con las dimensiones: elementos de la comunicación, etapas en el proceso de la comunicación, y dificultades y barreras en la comunicación; a través de ítems.	Elementos de la comunicación	La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el <b>emisor</b> y el <b>receptor</b> , a través de un <b>canal</b> por que circula un <b>mensaje</b> , utilizando un <b>código</b> entendible y un determinado <b>contexto</b> , asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.	Emisor Mensaje Receptor Código Canal o medio Contexto Desarrollo de una idea Codificación Transmisión o emisión del mensaje Recepción del mensaje Decodificación Barreras personales Barreras físicas Barreras semánticas
	Variable 2 TRABAJO EN EQUIPO	Chiavenato (2015) define que son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, métodos y procesos. (p.185).	La variable (trabajo en equipo) será medida con las dimensiones: Objetivos claros y visión compartidas, Distribución de roles y posiciones, Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido, Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo; a través de ítems.	Objetivos claros y visión compartida. Distribución de roles y posiciones Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback. Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor. La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar. Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia. El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas. El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.	Consenso Coherencia Misión Proyección de futuro Actividades a realizar Reconocimiento de habilidades y capacidades Comunicación Discusión abierta Libertad de opinión Atención de necesidades del equipo Autonomía Creatividad Innovación Soluciones inteligentes Evaluación del desempeño Cumplimiento de metas y objetivos Relaciones efectivas

**COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO
<b>GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación entre comunicación y trabajo en equipo de trabajo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018?	<b>GENERAL:</b> Determinar la relación de comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018	<b>GENERAL:</b> Existe relación entre comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018	<b>VARIABLE 1:</b> COMUNICACIÓN	ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN ETAPAS EN EL PROCESO DE LA COMUNICACION DIFICULTADES Y BARRERAS DE LA COMUNICACION	La investigación utiliza el método hipotético - deductivo	1. <b>Población</b> =36 trabajadores. 2. <b>Muestra</b> = constituida por 36 trabajadores. 3. <b>Muestreo</b> = probabilístico
<b>ESPECIFICOS:</b> a) ¿Cuál es la relación entre elementos de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018? b) ¿Cuál es la relación entre etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018? c) ¿Cuál es la relación entre dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018?	<b>ESPECIFICOS</b> a) Determinar la relación entre elementos de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018. b) Determinar la relación entre etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018 c) Determinar la relación entre dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018.	<b>ESPECIFICOS:</b> a) Existe relación entre elementos de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018. b) Existe relación entre etapas en el proceso de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018 c) Existe relación entre dificultades y barreras de la comunicación y trabajo en equipo en Industrias WICASA E.I.R.L., Distrito de Los Olivos, 2018.	<b>VARIABLE 2:</b> TRABAJO EN EQUIPO	OBJETIVOS CLAROS Y VISION COMPARTIDA DISTRIBUCION DE ROLES Y POSICIONES LAS DECISIONES DE COLABORACION Y LIDERAZGO COMPARTIDO NUEVAS IDEAS PARA RESOLVER PROBLEMAS Y EVALUACION DE LA EFICACIA DEL EQUIPO	ENFOQUE Cuantitativo <b>TIPO</b> Básica <b>NIVEL</b> Descriptivo – correlacional con enfoque <b>DISEÑO</b> No experimental y de corte transversal	<b>TÉCNICAS</b> Encuesta con escala tipo Likert  <b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario de 20 ítems



## 8.2 Instrumento

### ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información de la comunicación y trabajo en equipo en la empresa INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L.

La presente encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa que considere correcta.

**Nunca (1) - Casi Nunca (2) - A Veces (3) - Casi Siempre (4) - Siempre (5)**

**ENCUESTADO: N° \_\_\_\_\_**

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.					
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.					
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.					
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.					
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.					
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.					
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.					
8	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.					
9	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.					
10	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.					
11	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.					
12	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.					
13	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.					
14	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.					
15	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.					
16	Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.					
17	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.					
18	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).					

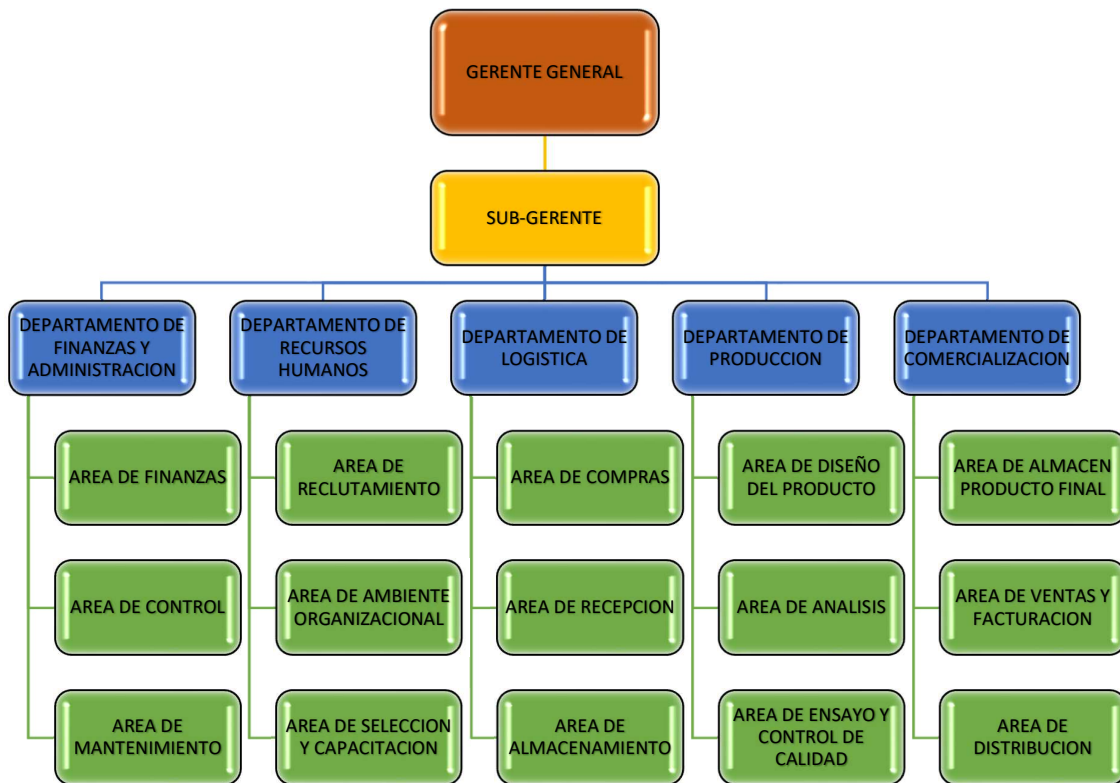
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.

ITEMS	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
21	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.					
22	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.					
23	Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.					
24	La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.					
25	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.					
26	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.					
27	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.					
28	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.					
29	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.					
30	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.					
31	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.					
32	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.					
33	Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.					
34	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.					
35	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.					
36	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.					
37	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.					
38	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.					



- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
-

### 8.3 Organigrama de Industrias WICASA EIRL.



#### 8.4 Formato de validación de instrumentos de medición a través de juicio de expertos

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Merino Zavallos, Carlos Antonio
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: BTC - UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Administración
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA
- 1.5 Título de la Investigación: COMUNICACION Y TRABAJO EN EQUIPO
- 1.6 Autor del Instrumento: JULIO CESAR CARLOS SALAZAR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				80%	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				80%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				80%	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80%	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80%	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				80%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				80%	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				80%	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				80%	
PROMEDIO DE VALIDACION					80%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	
		SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Los Olivos, 30 de junio de 2018

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07969037 Teléfono N° 965 7126630



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg.: MERINO ZEVALLOS CARLOS ANTONIO

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

El título nombre de mi tesis es: "COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO, EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

---

Julio César Calvo Salazar

DNI. N° 09461892



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### COMUNICACIÓN

De la Cruz, I (2014), define que, “La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.” (p.44).

#### DIMENSIONES:

##### 1. Elementos de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.” (p.44).

##### 2. Etapas en el proceso de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback.” (p.46).

##### 3. Dificultades o barreras en la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso





comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor.” (p.47)

**Variable 2:**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Chiavenato, E. (2015), define que, “Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, método y procesos.” (p.185).

**DIMENSIONES:**

1. Objetivos claros y visión compartida

Chiavenato, E. (2015), define que, “La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.” (p.186).

2. Distribución de roles y posiciones

Chiavenato, E. (2015), define que, “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.” (p.187).



3. Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.” (p.187).

4. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.” (p.185).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Comunicación**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de la comunicación	Emisor	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mensaje	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Receptor	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Código	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Canal o medio	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.



---

Etapas en el proceso de la comunicación	Contexto	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Contexto	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Desarrollo de una idea	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Transmisión o emisión del mensaje	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Recepción del mensaje	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Decodificación	Los jefes del área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Dificultades y barrea	Barreras personales	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Barreras físicas	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Barreras semánticas	Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos. Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable 2: Trabajo en equipo**

Dimensiones	indicadores	Ítems
Objetivos claros y visión compartida	Consenso	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coherencia	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Misión	La organización constantemente capacita sobre su misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Proyección de futuro	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

	Actividades a realizar	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Actividades a realizar	Reconocimiento de habilidades y capacidades	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Reconocimiento de habilidades y capacidades	Comunicación	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Discusión abierta	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Libertad de opinión	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido	Atención de necesidades del equipo	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Autonomía	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



---

	Creatividad	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Innovación	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Soluciones inteligentes	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	Evaluación del desempeño	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cumplimiento de metas y objetivos	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Relación efectiva	Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>								
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.							





- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 8 El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 9 Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 10 Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 2: ETAPAS EN EL  
PROCESO DE LA  
COMUNICACIÓN**

- 
- 11 Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 12 Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 13 El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 14 Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca
-



- 
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 15 Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 16 Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES  
Y BARRERAS EN LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 17 La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 18 En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre



**VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO**

---

**DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS  
CLAROS Y VISIÓN  
COMPARTIDA**

---

- 21 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 24 La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 26 La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN  
DE ROLES Y POSICIONES**

---

- 27 Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.
-



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 28 Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 29 La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: LAS  
DECISIONES DE  
COLABORACIÓN Y EL  
LIDERAZGO COMPARTIDO**

---

- 30 El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 31 En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 32 El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 33 Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
-

- 
- 34 La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 4: NUEVAS IDEAS  
PARA RESOLVER  
PROBLEMAS Y EVALUACIÓN  
DE LA EFICACIA DEL EQUIPO**

---

- 35 La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 36 La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 37 Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 38 El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
-



- d Casi siempre  
e Siempre

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Merino Zavallos, Carlos Antonio DNI: 07969037

Especialidad del validador:

Administración

Los Olivos, 30 de Junio del 2018

Nombre y Firma del Experto Informante.

Carlos A. Merino Z.

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador : DR. MANSILLA GARAYAR, JOSE A.  
 1.2 Cargo e Institución donde labora : DOCENTE ASESOR - UCV  
 1.3 Especialidad del validador : ADMINISTRADOR  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA  
 1.5 Título de la Investigación : COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA  
 INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018  
 1.6 Autor del Instrumento : JULIO CÉSAR CALVO SALAZAR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						96

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

**Primera variable: Comunicación**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		

Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable: Trabajo en equipo

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		
Item 16	✓		
Item 17	✓		
Item 18	✓		
Item 19	✓		
Item 20	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

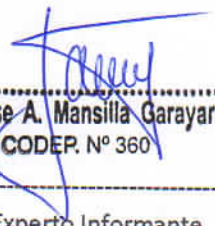


III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Los Olivos, 22 de junio del 2018

  
.....  
**Dr. Jose A. Mansilla Garayar**  
CODER. N° 360

.....  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 21458050 Teléfono N° 998013090



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor DR.: JOSE ALFREDO MANSILLA GARAYAR

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

El título nombre de mi tesis es: "COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO, EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Julio César Calvo Salazar

DNI. N° 09461892



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### COMUNICACIÓN

De la Cruz, I (2014), define que, “La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.” (p.44).

#### DIMENSIONES:

##### 1. Elementos de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.” (p.44).

##### 2. Etapas en el proceso de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback.” (p.46).

##### 3. Dificultades o barreras en la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso



comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor.” (p.47)

**Variable 2:**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Chiavenato, E. (2015), define que, “Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, método y procesos.” (p.185).

**DIMENSIONES:**

1. Objetivos claros y visión compartida

Chiavenato, E. (2015), define que, “La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.” (p.186).

2. Distribución de roles y posiciones

Chiavenato, E. (2015), define que, “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.” (p.187).



3. Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.” (p.187).

4. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.” (p.185).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Comunicación**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de la comunicación	Emisor	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mensaje	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Receptor	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Código	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Canal o medio	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.



---

Etapas en el proceso de la comunicación	Contexto	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Contexto	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Desarrollo de una idea	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Transmisión o emisión del mensaje	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Recepción del mensaje	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Decodificación	Los jefes del área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Dificultades y barrea	Barreras personales	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---





Barreras físicas	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Barreras semánticas	Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos. Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable 2: Trabajo en equipo**

Dimensiones	indicadores	Ítems
Objetivos claros y visión compartida	Consenso	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coherencia	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Misión	Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Proyección de futuro	La organización constantemente capacita sobre su misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

	Actividades a realizar	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Actividades a realizar	Reconocimiento de habilidades y capacidades	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Reconocimiento de habilidades y capacidades	Comunicación	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Discusión abierta	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Libertad de opinión	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido	Atención de necesidades del equipo	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Autonomía	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



---

	Creatividad	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Innovación	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Soluciones inteligentes	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	Evaluación del desempeño	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cumplimiento de metas y objetivos	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Relación efectiva	Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>								
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.							



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 8 El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 9 Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 10 Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 2: ETAPAS EN EL  
PROCESO DE LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 11 Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 12 Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 13 El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 14 Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca
-



- 
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 15 Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 16 Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES  
Y BARRERAS EN LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 17 La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 18 En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre



**VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO**

---

**DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS  
CLAROS Y VISIÓN  
COMPARTIDA**

---

- 21 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 24 La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 26 La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN  
DE ROLES Y POSICIONES**

---

- 27 Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.
-



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 28 Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 29 La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: LAS  
DECISIONES DE  
COLABORACIÓN Y EL  
LIDERAZGO COMPARTIDO**

---

- 30 El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 31 En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 32 El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 33 Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
-



- 
- 34 La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 4: NUEVAS IDEAS  
PARA RESOLVER  
PROBLEMAS Y EVALUACIÓN  
DE LA EFICACIA DEL EQUIPO**

---

- 35 La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 36 La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 37 Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 38 El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
-



- 
- d Casi siempre  
e Siempre
- 

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mansilla Garayar, José A. DNI: 21457050

Especialidad del validador:

Administrador

Los Olivos: 22 de Junio del 2018

  
.....  
Dr. José A. Mansilla Garayar  
CODEP. N° 3871

Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI BERNARDO  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR NCV  
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_  
 1.5 Título de la Investigación: COMUNICACION Y TRABAJO EN EQUIPO  
 1.6 Autor del Instrumento: JULIO CESAR CALVO SALAZAR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					/	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE		INSUFICIENTE
Item 1	/			
Item 2	/			
Item 3	/			
Item 4	/			
Item 5	/			
Item 6	/			
Item 7	/			
Item 8	/			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: LIMA, 22 DE JUNIO 2018.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 17898061 Teléfono N° 960547895

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : DR. BERNARDO COJAL LOLI

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

El título nombre de mi tesis es: "COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO, EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Julio César Calvo Salazar

DNI. N° 09461892



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### COMUNICACIÓN

De la Cruz, I (2014), define que, “La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.” (p.44).

#### DIMENSIONES:

##### 1. Elementos de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.” (p.44).

##### 2. Etapas en el proceso de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback.” (p.46).

##### 3. Dificultades o barreras en la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso



comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor.” (p.47)

**Variable 2:**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Chiavenato, E. (2015), define que, “Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, método y procesos.” (p.185).

**DIMENSIONES:**

1. Objetivos claros y visión compartida

Chiavenato, E. (2015), define que, “La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.” (p.186).

2. Distribución de roles y posiciones

Chiavenato, E. (2015), define que, “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.” (p.187).





3. Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.” (p.187).

4. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.” (p.185).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Comunicación**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de la comunicación	Emisor	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mensaje	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Receptor	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Código	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Canal o medio	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.



---

Etapas en el proceso de la comunicación	Contexto	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Contexto	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Desarrollo de una idea	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Transmisión o emisión del mensaje	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Recepción del mensaje	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Decodificación	Los jefes del área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Dificultades y barrea	Barreras personales	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Barreras físicas	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Barreras semánticas	Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos. Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable 2: Trabajo en equipo**

Dimensiones	indicadores	Ítems
Objetivos claros y visión compartida	Consenso	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coherencia	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Misión	La organización constantemente capacita sobre su misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Proyección de futuro	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

	Actividades a realizar	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Actividades a realizar	Reconocimiento de habilidades y capacidades	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Reconocimiento de habilidades y capacidades	Comunicación	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Discusión abierta	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Libertad de opinión	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido	Atención de necesidades del equipo	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Autonomía	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



---

	Creatividad	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Innovación	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Soluciones inteligentes	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	Evaluación del desempeño	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cumplimiento de metas y objetivos	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Relación efectiva	Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>								
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.							



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 8 El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 9 Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 10 Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 2: ETAPAS EN EL  
PROCESO DE LA  
COMUNICACIÓN**

- 
- 11 Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 12 Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 13 El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 14 Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca
-





- 
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 15 Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 16 Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES  
Y BARRERAS EN LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 17 La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 18 En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre



**VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO**

---

**DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS  
CLAROS Y VISIÓN  
COMPARTIDA**

---

- 21 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 24 La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 26 La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN  
DE ROLES Y POSICIONES**

---

- 27 Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.
-



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 28 Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 29 La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: LAS  
DECISIONES DE  
COLABORACIÓN Y EL  
LIDERAZGO COMPARTIDO**

---

- 30 El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 31 En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 32 El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 33 Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
-

- 
- 34 La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 4: NUEVAS IDEAS  
PARA RESOLVER  
PROBLEMAS Y EVALUACIÓN  
DE LA EFICACIA DEL EQUIPO**

---

- 35 La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 36 La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 37 Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 38 El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
-



- d Casi siempre  
e Siempre

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EJ SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador... COJAL LOLI B ..... DNI:  
..... 17558066 .....

Especialidad del validador:

..... ECONOMISTA .....

Los Olivos. 22 de Junio del 2018

Nombre y Firma del Experto Informante.

DR. BERNARDO COJAL LOLI

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COSTILLA CASANOVA PEDRO
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE FUERA UNIV.
- 1.3 Especialidad del validador: DAI. EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: QUESTIONARIO
- 1.5 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
- 1.6 Autor del Instrumento: TULLO CESAR CALVO SALAZAR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					✓
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					✓
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					✓
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE	
		SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 22/06/2018

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 99995834

Teléfono N° 975207785

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**





## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### COMUNICACIÓN

De la Cruz, I (2014), define que, “La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.” (p.44).

#### DIMENSIONES:

##### 1. Elementos de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.” (p.44).

##### 2. Etapas en el proceso de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback.” (p.46).

##### 3. Dificultades o barreras en la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso



comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor.” (p.47)

**Variable 2:**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Chiavenato, E. (2015), define que, “Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, método y procesos.” (p.185).

**DIMENSIONES:**

1. Objetivos claros y visión compartida

Chiavenato, E. (2015), define que, “La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.” (p.186).

2. Distribución de roles y posiciones

Chiavenato, E. (2015), define que, “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.” (p.187).



3. Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.” (p.187).

4. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.” (p.185).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Comunicación**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de la comunicación	Emisor	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mensaje	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Receptor	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Código	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Canal o medio	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.



---

Etapas en el proceso de la comunicación	Contexto	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Contexto	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Desarrollo de una idea	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Transmisión o emisión del mensaje	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Recepción del mensaje	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Decodificación	Los jefes del área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Dificultades y barrea	Barreras personales	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



Barreras físicas	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Barreras semánticas	Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos. Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable 2: Trabajo en equipo**

Dimensiones	indicadores	Ítems
Objetivos claros y visión compartida	Consenso	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coherencia	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Misión	La organización constantemente capacita sobre su misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Proyección de futuro	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

	Actividades a realizar	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Actividades a realizar	Reconocimiento de habilidades y capacidades	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Reconocimiento de habilidades y capacidades	Comunicación	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Discusión abierta	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Libertad de opinión	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido	Atención de necesidades del equipo	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Autonomía	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



---

	Creatividad	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Innovación	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Soluciones inteligentes	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	Evaluación del desempeño	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cumplimiento de metas y objetivos	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Relación efectiva	Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>								
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.							



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 8 El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 9 Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 10 Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 2: ETAPAS EN EL  
PROCESO DE LA  
COMUNICACIÓN**

- 
- 11 Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 12 Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 13 El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 14 Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca
-



- 
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 15 Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 16 Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES  
Y BARRERAS EN LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 17 La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 18 En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre



**VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO**

---

**DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS  
CLAROS Y VISIÓN  
COMPARTIDA**

---

- 21 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 24 La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 26 La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN  
DE ROLES Y POSICIONES**

---

- 27 Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.
-



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 28 Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 29 La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: LAS  
DECISIONES DE  
COLABORACIÓN Y EL  
LIDERAZGO COMPARTIDO**

---

- 30 El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 31 En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 32 El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 33 Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
-

- 
- 34 La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 4: NUEVAS IDEAS  
PARA RESOLVER  
PROBLEMAS Y EVALUACIÓN  
DE LA EFICACIA DEL EQUIPO**

---

- 35 La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 36 La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 37 Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 38 El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
-



- d Casi siempre
- e Siempre

Observaciones (precisar si hay suficiencia):


EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.....COSTILLO CASTILLO PEDRO DNI:  
.....09925334.....

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

Los Olivos. 22 de Junio del 2018

  
-----  
PEDRO CASTILLO CASTILLO  
Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/Mg. Zavala Affaro, Fanny  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente  
 1.3 Especialidad del validador: Economista  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO  
 1.5 Título de la Investigación: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO  
 1.6 Autor del Instrumento: JULIO CESAR CALVO SALAZAR

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE		INSUFICIENTE
Item 1	/			
Item 2	/			
Item 3	/			
Item 4	/			
Item 5	/			
Item 6	/			
Item 7	/			
Item 8	/			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 22/06/18

  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07356295 Teléfono N° 950942945

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor DRA.: FANNY ZAVALA ALFARO

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte; requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Bachiller y título Profesional de Licenciatura en Administración de Empresas.

El título nombre de mi tesis es: "COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO, EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Julio César Calvo Salazar

DNI. N° 09461892



## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1:

#### COMUNICACIÓN

De la Cruz, I (2014), define que, “La comunicación es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos y sentimientos con otras personas; la comunicación no solo implica que haya una transferencia de información, sino que ésta sea recibida y comprendida.” (p.44).

#### DIMENSIONES:

##### 1. Elementos de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “La comunicación es un proceso de transmisión de información entre el emisor y el receptor, a través de un canal por que circula un mensaje, utilizando un código entendible y un determinado contexto, asegurándose de que la persona que recibe esta información comprende adecuadamente en mensaje transmitido.” (p.44).

##### 2. Etapas en el proceso de la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “El proceso de comunicación, independientemente del medio de comunicación que se use y del tipo de lenguaje utilizado, pasa por las siguientes etapas: desarrollo de una idea, codificación, transmisión del mensaje, recepción, decodificación y retroalimentación o feedback.” (p.46).

##### 3. Dificultades o barreras en la comunicación

De la Cruz, I. (2014), define que, “Las barreras en la comunicación son aquellas interferencias que se producen en el proceso



comunicativo y que provocan diferencias entre lo que el emisor quiere decir y lo que entiende en receptor.” (p.47)

**Variable 2:**

**TRABAJO EN EQUIPO**

Chiavenato, E. (2015), define que, “Son grupos de personas cuyas tareas se rediseñan para crear un alto grado de interdependencia y que disponen de autoridad para tomar decisiones respecto de la realización del trabajo, como programación, horario, método y procesos.” (p.185).

**DIMENSIONES:**

1. Objetivos claros y visión compartida

Chiavenato, E. (2015), define que, “La misión y los objetivos del equipo deben estar claramente definidos y aceptados por todos los miembros. El objetivo de cada miembro del equipo también debe ser compatible con todo el equipo. Cada uno debe ayudar al otro. Si alguien falta, los colegas compensaran su ausencia. Los miembros del equipo deben tener una visión conjunta y coherente de la situación y una clara definición de la misión y visión del futuro, determinar la dirección de sus movimientos, sus fines y objetivos y especificar las actividades a realizar.” (p.186).

2. Distribución de roles y posiciones

Chiavenato, E. (2015), define que, “Los miembros deben ser nombrados a sus posiciones de acuerdo con sus habilidades y capacidades. Se les debe informar acerca sus roles para desempeñar sus funciones con excelencia.” (p.187).



3. Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo debe evitar formalidades y burocracia. El compromiso debe ser alcanzado mediante la discusión abierta y consenso espontaneo entre los miembros. Nada debe ser impuesto a las personas. Las funciones de liderazgo deben pasar de persona en persona, dependiendo de la situación y de las necesidades del equipo. Esto precisa tener un máximo de autonomía y libertad para ser capaz de generar ideas nuevas y creativas.” (p.187).

4. Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo.

Chiavenato, E. (2015), define que, “El equipo acepta el desacuerdo como una manera de discutir nuevas ideas y resolver sus cuestiones de una manera creativa e innovadora, buscando siempre nuevas soluciones inteligentes. El equipo debe evaluar continuamente su desempeño, cómo está realizando las tareas, alcanzando las metas y los objetivos y construyendo relaciones efectivas entre sus miembros.” (p.185).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**
**Variable 1: Comunicación**

<b>Dimensiones</b>	<b>indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Elementos de la comunicación	Emisor	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Mensaje	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Receptor	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Código	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Canal o medio	El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

Etapas en el proceso de la comunicación	Contexto	Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Contexto	Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Desarrollo de una idea	Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Codificación	El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Transmisión o emisión del mensaje	Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Recepción del mensaje	Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Decodificación	Los jefes del área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre	
	Dificultades y barrea	Barreras personales	La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---





Barreras físicas	En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Barreras semánticas	Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos. Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

**Variable 2: Trabajo en equipo**

Dimensiones	indicadores	Ítems
Objetivos claros y visión compartida	Consenso	El trabajo en equipo es una fortaleza en el área predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Coherencia	En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Misión	Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Proyección de futuro	La organización constantemente capacita sobre su misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado. a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre



---

	Actividades a realizar	La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Actividades a realizar	Reconocimiento de habilidades y capacidades	Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Reconocimiento de habilidades y capacidades	Comunicación	Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Discusión abierta	La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Libertad de opinión	El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Las decisiones de colaboración y el liderazgo compartido	Atención de necesidades del equipo	En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Autonomía	El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



---

	Creatividad	La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Innovación	La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Soluciones inteligentes	La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
Nuevas ideas para resolver problemas y evaluación de la eficacia del equipo	Evaluación del desempeño	Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Cumplimiento de metas y objetivos	El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
	Relación efectiva	Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre
		Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.	a. Nunca b. Casi nunca c. Algunas veces d. Casi siempre e. Siempre

---



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: COMUNICACIÓN</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN</b>								
1	Quienes emiten los mensajes para fortalecer el trabajo en equipo, lo hacen con claridad.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
2	Las tareas a ejecutar son comunicadas con transparencia y pertinencia.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
3	El ente regulador del programa QALI WARMA, comunica sobre estándares de calidad que se instala sin detenimiento a los colaboradores.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
4	Los mensajes que se comunican a los colaboradores son dados a conocer en reunión para su interpretación objetiva y consenso.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
5	Los colaboradores tienen autonomía y confianza para expresar sus opiniones sobre los mensajes recepcionados.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
6	Ante una interferencia recibida la gerencia participa activamente en la correcta información.							
a	Nunca							
b	Casi Nunca							
c	Algunas veces							
d	Casi siempre							
e	Siempre							
7	Existe información codificada para el desarrollo de procedimiento y los colaboradores han sido capacitados para su aprendizaje.							



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 8 El uso de canales de comunicación es una fortaleza en el área de producción.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 9 Los colaboradores cuentan con las herramientas tecnológicas (teléfonos, computadoras), para la facilidad en la comunicación.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 10 Cuando la demanda se incrementa o disminuye en el servicio la comunicación es oportuna y efectiva.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 2: ETAPAS EN EL  
PROCESO DE LA  
COMUNICACIÓN**

- 
- 11 Cuando el proceso de comunicación se debilita y se paralizan los procesos, los colaboradores desarrollan ideas de solución.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 12 Los mensajes recibidos en el área son codificados con claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 13 El servicio brindado genera comunicación oportuna de acuerdo al proceso ejecutado.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 14 Los mensajes que forman parte de la comunicación son claros, pues quien los emiten tienen pleno conocimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca
-



- 
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 15 Cuando los comunicados de la gerencia llegan al área estos se difunden sin discriminación alguna.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 16 Los jefes de cada área han elaborado un instrumento claro y preciso para el entendimiento de los procesos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: DIFICULTADES  
Y BARRERAS EN LA  
COMUNICACIÓN**

---

- 17 La comunicación en el área es una fortaleza, pues se realizan plenarios y consensos oportunos para dar a conocer las innovaciones, reglas o estándares.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 18 En el área la comunicación se ve fortalecida por los recursos físicos con que se dota a los colaboradores (teléfonos, computadoras, etc.).  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 19 Durante los procesos de selección de personal, la inducción consiste en el conocimiento que debe tener sobre los procedimientos.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 20 Ante la dificultad de interpretación de un comunicado por uso de términos complejos se cuenta con jefes en cada área que contribuyan con su claridad.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre

**VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO**

---

**DIMENSIÓN 1: OBJETIVOS  
CLAROS Y VISIÓN  
COMPARTIDA**

---

- 21 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área, predomina la confianza, el consenso en las decisiones y el buen trato.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 22 En el área de trabajo en equipo es una fortaleza pues los objetivos a desarrollar son claros y precisos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 23 Cuando las jefaturas se involucran en el trabajo en equipo se designan tareas que se desarrollan con disciplina y objetividad.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 24 La organización constantemente capacita sobre la misión compartida a los colaboradores para optimizar las metas trazadas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 25 El trabajo en equipo es una fortaleza en el área de producción, los resultados van más allá de lo esperado.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 26 La jefatura comunica en forma efectiva y oportuna a los colaboradores de las actividades a realizar a fin de cumplir con los objetivos trazados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre

**DIMENSIÓN 2: DISTRIBUCIÓN  
DE ROLES Y POSICIONES**

---

- 27 Los colaboradores se sienten fortalecidos al recibir reconocimiento por sus habilidades y capacidades desarrollados en las actividades que ejecutan y forman parte de equipo de trabajo sin resistencia.
-



- 
- a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 28 Las tareas a desarrollar por los colaboradores son eficientes por la precisión en las indicaciones de parte del jefe.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 29 La comunicación es una fortaleza en los equipos de trabajo, las actividades se desarrollan con un alto nivel de producción por las habilidades de los colaboradores.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 3: LAS  
DECISIONES DE  
COLABORACIÓN Y EL  
LIDERAZGO COMPARTIDO**

---

- 30 El jefe ejercita un liderazgo democrático facultando la discusión abierta en los equipos de trabajo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 31 En el área hay libertad de opinión entre los colaboradores, los jefes fortalecen dicho principio a fin de realizar el trabajo en equipo.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 32 El jefe está atento a las necesidades de sus colaboradores, disponiendo la herramienta e información necesaria para realizar exitosamente sus tareas.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
- 33 Las decisiones tomadas en los equipos de trabajo son el resultado de la autonomía que ejerce individualmente cada colaborador.  
a Nunca  
b Casi Nunca  
c Algunas veces  
d Casi siempre  
e Siempre
-





- 
- 34 La creatividad de los equipos de trabajo es el resultado del ejercicio democrático y proactivo y motivador de los jefes de área.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 

**DIMENSIÓN 4: NUEVAS IDEAS  
PARA RESOLVER  
PROBLEMAS Y EVALUACIÓN  
DE LA EFICACIA DEL EQUIPO**

---

- 35 La gerencia capacita oportunamente a los colaboradores para la innovación y mejora en el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 36 La solución de problemas al interior de los trabajos en equipo es competencia de quienes son colaboradores más competentes para garantizar el logro de objetivos.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 37 Cuando se constituyen los trabajos en equipo, los altos mandos monitorean los procesos a ejecutar para el reconocimiento de los mejores colaboradores.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 38 El cumplimiento de metas y objetivos de los trabajos en equipo se desarrollan en los tiempos programados y planificados.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 39 Considera usted que ante la necesidad de una buena relación efectiva monitorea el desarrollo de trabajo en equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
  - d Casi siempre
  - e Siempre
- 40 Considera usted que los colaboradores están utilizando la relación efectiva para lograr la eficacia del equipo.
- a Nunca
  - b Casi Nunca
  - c Algunas veces
-



- d Casi siempre
  - e Siempre
- 

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Zavala Alfaro, Fanny DNI:  
07356295

Especialidad del validador: Economista

Los Olivos<sup>21</sup> de Junio del 2018

  
-----  
FANNY ZAVALA ALFARO  
Nombre y Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> **Pertinencia** : El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia** : El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **claridad** : Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

TERESA GONZALES MONCADA, COORDINADORA DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad. César Vallejo (precisar filial o sede) LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

"COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., LOS OLIVOS, 2018"

Del (de la) estudiante CALVO SALAZAR JULIO CESAR constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 12 de diciembre 2018



Firma  
TERESA GONZALES MONCADA  
DNI: 25728455

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias Wicasa E.I.R.L. Los Olivos, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
JULIO CÉSAR CALVO SALAZAR

ASESOR  
Mg. CARLOS ANTONIO MERINO ZEVALLOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

2018



Resumen de coincidencias

23 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	9 %
2	recursosbiblio.url.edu.gt	Fuente de Internet	2 %
3	dgrh.salud.gob.mx	Fuente de Internet	2 %
4	www.bdigital.unal.edu...	Fuente de Internet	2 %
5	www.uv-unicom.net	Fuente de Internet	1 %
6	www.scribd.com	Fuente de Internet	1 %
7	Entregado a Universida...	Trabajo del estudiante	1 %
8	dooplayer.es	Fuente de Internet	1 %
9	www.revistalatinacs.org	Fuente de Internet	1 %



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Julio Calvo Salazar  
Título del ejercicio: GRUPO 66  
Título de la entrega: Comunicación y trabajo en equipo ...  
Nombre del archivo: TESIS\_JCCS\_FINAL\_SIN\_CUADRO...  
Tamaño del archivo: 519.86K  
Total páginas: 68  
Total de palabras: 15.477  
Total de caracteres: 86.898  
Fecha de entrega: 27-nov-2018 09:29p.m. (UTC-0500)  
Identificador de la entrega: 1046079438





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CALVO SALAZAR JULIO CESAR

D.N.I. : 09461892

Domicilio : Calle Ambar S/N Mz. "O" Lt. 3 – Urb. Mariscal gamarra – Los Olivos

Teléfono : Fijo : 5217581 Móvil : 996264090

E-mail : julioocalvo61@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en Administración

Tesis de Post grado

Maestría

Doctorado

Grado : \_\_\_\_\_

Mención: \_\_\_\_\_

### DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CALVO SALAZAR JULIO CESAR

Título de la tesis:

Comunicación y trabajo en equipo en la empresa INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L., Los Olivos, 2018.

### 4. AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRONICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 12/12/18





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACION DE:

LA ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CALVO SALAZAR JULIO CESAR

---

INFORME TITULADO:

COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA INDUSTRIAS WICASA E.I.R.L, LOS OLIVOS, 2018.

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

---

SUSTENDADO EN FECHA: 19/07/2018

NOTA O MENCION: 16



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN