



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Team building para mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de
Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Paredes Montenegro Jafhira Janilhet (ORCID: 0000-0002-4697-6231)

Ramos Rivadeneira Cinthia del Pilar (ORCID: 0000-0002-3995-1941)

ASESORA:

Mgtr. Sonia Magali Nuñez Puse (ORCID: 0000-0001-9648-8108)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

Chiclayo - Perú

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a mi familia en especial a mi madre y mis hermanos ya que ellos han sido pilares para guiarme y demostrándome su apoyo incondicional en los buenos y malos momentos creyendo siempre en mí y brindándome su entera confianza que me permitió cumplir todas mis metas profesionales, así como personales.

Jafhira Janilhet Paredes Montenegro

Dedico ésta investigación a mi familia y a mis seres queridos por guiarme y ser mi apoyo incondicional en los buenos y malos momentos, porque son ellos quienes siempre me han demostrado su ayuda en cada momento, creyendo en mí y brindándome la confianza que me permite lograr mis propósitos tanto personales como profesionales.

Cinthia del Pilar Ramos Rivadeneira

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por brindarnos salud para poder lograr nuestros objetivos. A nuestros padres por su amor incondicional y ser nuestra motivación, apoyándonos moralmente para poder concluir esta investigación satisfactoriamente.

Jafhira Paredes y Cinthia Ramos

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Jafrixia Jomilhet Paredes Montenegro.....
estudiante de la Escuela Profesional de Administración..... de la
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44387749....., con el
trabajo de investigación titulada,
Team building para mejorar la comunicación interna en
la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de
la Municipalidad de José Zambrano Ocho.....

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de oro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 24 de Julio, 2020

Nombres y apellidos Jafrixia Jomilhet Paredes Montenegro
DNI : 44387749
Firma : 

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Binthia del Pilar Ramos Rivadeneira,
estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 73114092, con el
trabajo de investigación titulada,
Team building para mejorar la comunicación interna
en la Subgerencia de Administración de Mercados y
Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de investigación es mi autoría propia.
- 2) Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes utilizadas. Por lo tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 24 de Julio, 2020

Nombres y apellidos Binthia del Pilar Ramos Rivadeneira

DNI 73114092

Firma



Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice.....	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	14
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de las variables	16
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Procedimientos	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	49
VII. PROPUESTA	50
REFERENCIAS.....	70
ANEXOS.....	74
Acta de aprobación de originalidad de tesis	91
Reporte de Turnitin	93
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV	94
Autorización de la versión final del trabajo de investigación	96

Índice de tablas

Tabla N° 1: Operacionalización de la variable 1.....	17
Tabla N° 2: Operacionalización de la variable 2.....	18
Tabla N° 3: Validación de la encuesta	20
Tabla N° 4: Validación de la entrevista.....	21
Tabla N° 5: Escala de confiabilidad alfa de cronbach.....	21
Tabla N° 6: Fiabilidad	21
Tabla N° 07: Dimensión Comunicación Formal.....	24
Tabla N° 08: Dimensión Comunicación Informal	25
Tabla N° 09: Dimensión: Comunicación Formal	33
Tabla N° 10: Dimensión Comunicación Informal	35
Tabla N° 11: Contrastación de hipótesis	42

Índice de figuras

Figura n°1: Comparación de pre y post test en la dimensión comunicación formal	37
Figura n°2: Comparación de pre y post test en la dimensión comunicación informal	39
Figura n°3: Comparación de pre y post test de las dimensiones comunicación formal y comunicación informal.....	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación “Team building para mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz” tiene por finalidad determinar como el team building mejora la comunicación interna en la Sub Gerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, para ello se aplicaron estrategias en base a las dimensiones de cada variable como las cualidades requeridas y las actitudes correctas, así como la comunicación formal e informal, es decir del team building y de la comunicación interna respectivamente; así mismo se usaron como instrumentos la guía de entrevista que se realizó al administrador de la empresa y el cuestionario que se tuvo en cuenta a la población de 20 colaboradores, misma cantidad que se utilizó para la muestra; en la cual su alcance de investigación fue explicativo, con un enfoque cuantitativo, siendo el diseño de investigación pre-experimental de tipo aplicativo. De acuerdo a los resultados obtenidos del post-test, la comunicación de los colaboradores mejoró considerablemente, es por ello que de acuerdo a las estrategias aplicadas del trabajo en equipo y en base a la contrastación de la hipótesis se pudo concluir que el team building mejora la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Palabras claves: Team building, comunicación, colaborador.

ABSTRACT

The present research work "Team building to improve internal communication in the Sub-management of Administration of Markets and Health of the Municipality of José Leonardo Ortiz" aims to determine how the team building improves internal communication in the Sub-management of Administration of Markets and Health of the Municipality of José Leonardo Ortiz. For this purpose, strategies were applied based on the dimensions of each variable such as the required qualities and correct attitudes, as well as formal and informal communication, i.e. team building and internal communication respectively; also used as instruments the interview guide that was made to the company manager and the questionnaire that was taken into account to the population of 20 collaborators, same amount that was used for the sample, in which its scope of research was explanatory, with a quantitative approach, being the design of pre-experimental research of applicative type. According to the results obtained from the post-test, the communication of the collaborators improved considerably, it is for this reason that according to the applied strategies of teamwork and based on the contrasting of the hypothesis it was possible to conclude that the team building improves the internal communication in the Sub-management of Administration of Markets and Health of the Municipality of José Leonardo Ortiz.

Keywords: Team building, communication, collaborator.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación interna se ha vuelto una herramienta de estrategia para impactar de manera positiva entre los colaboradores de la una determinada organización dando, así como uno de los principales resultados un buen trabajo en equipo o también conocido como team building.

En el estudio realizado para el centro de salud municipal de las higueras manifiesta que una de las debilidades es que tienen mayor dificultad de lograr una comunicación e interacción eficaz entre los profesionales por lo que se pretende desarrollar talleres para dar respuesta que favorezcan la comunicación e interacción entre los miembros para la resolución de conflictos que no obstaculicen el trabajo en equipo (Meneses, M, 2017, p.8)

Las tendencias de la globalización en esta sociedad que se encuentra en plena era de la información y dando una gran importancia a la comunicación que influyen en las escuelas y en los profesionales de la educación por lo cual la comunicación conforma una función de gestión escolar que consienta un buen cometido logrando así que ofrecer un servicio de calidad (Papic, K, 2019, p.3)

El clima organizacional en las instituciones sanitaristas es afectado por varios factores, a manera que el estilo de liderazgo, el nivel de motivación existente y tomando en cuenta también la manera de cómo se da el procedimiento de la toma de decisiones y significativamente el tipo de comunicación predominante. Comunicación interna logra ser una respuesta real a la creciente complejidad organizacional que logre de manera eficiente el buen desarrollo de los factores afectos por el clima organizacional (Vizcaya, T., Mujica, M., Gásperi, J., 2017, p.2)

En el artículo llamado la necesidad de realizar un equipo de trabajo significa que lograr un efectivo team building involucra el empeño que se proponga; lo cual es una estrategia y el método que se lleva a cabo para lograr las metas habituales. El grupo debe ser guiado por directores, que coordinan las tareas que harán sus integrantes cumpliendo con ciertas reglas. (Fajre, L, 2018, p.2)

The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study
La comunicación interna apoya las relaciones laborales en las cuales se permita desempeñar una labor muy significativa en el desempeño y mantenimiento de una colaboración óptima, clara y conjunta de los colaboradores logrando una eficiencia en el personal. (Karanges, E, 2015, p.1).

Using Learning Analytics to improve teamwork assessment, el trabajo en equipo es fundamental hoy en día, para garantizar un correcto desempeño laboral de las personas. Esto significa que se está dando mucha importancia a esta actividad en los círculos educativos. Sin embargo, evaluar el desarrollo del trabajo en equipo individualmente no es simple, dado que en muchas ocasiones no hay evidencia objetiva para estudiar. (Fidalgo, A, Sein, M, García, F & Conde, M, 2015, p.1)

Team composition and the ABCs of teamwork, a composición del equipo da forma a la aparición de estados afectivos, procesos conductuales y estados cognitivos (el ABC del trabajo en equipo), que finalmente afectan la forma en que los equipos cumplen sus objetivos. (Bell, T., Brown, G., Colaneri, A., & Outland, N, 2018, p.1)

Internal communication crisis and its impact on organization's performance, la mala comunicación es resultado de una comunicación asimétrica esto se debe a una débil cultura organizacional, la falta de liderazgo y de valores que hacen que los colaboradores tengan una mala toma de decisiones y no confíen entre compañero no permitiéndose trabajar en equipo. (Zaumane, I, 2016, p.1)

Organizational Communication: Communication and Motivation in The Workplace, comunicación es una de las actividades más dominantes e importantes en la organización y podría motivar a los empleados sin embargo si la comunicación no es percibida por los colaboradores de la manera que el jefe encargado espera esta podría traer consigo efectos negativos por que ocasiona que no se obtengan los resultados esperados. (Ramadanty, S y Martinus, H, 2016, p.2)

Effective Teamwork— A Theoretical Model and a Test in the Field, modelo teórico para analizar la efectividad de los equipos que trabajan en problemas complejos se basa en un marco de referencia teórico más general para un análisis interdisciplinario de la interacción social. Está pensado para abarcar sistemas sociales de cualquier tamaño, desde la interacción de dos personas hasta grupos pequeños y organizaciones e incluso sociedades. (Witte, E y Davis, J, 2018, p.1)

Teams, teamwork, and team effectiveness: Implications for human systems integration, comprensión de lo “humano” en la integración de sistemas humanos requiere una comprensión de esta interacción de la persona, el equipo, la tecnología y el sistema. (Kozlowski, J, Grand, A y Baard, K, 2015, p.2)

La comunicación interna es un método de estratégica para solucionar conflictos en las empresas, una buena administración de la información corporativa que se pueda propagar adecuadamente a los colaboradores las metas y aspectos éticos estratégicos que promueve la organización es por ello que la realidad problemática nacional nos manifiesta lo consecuente

En la publicación llamada la motivación laboral y el trabajo en equipo para el personal administrativo manifiesta que existiendo vínculo revelador entre la atención de las necesidades fisiológicas del trabajador y el team building se sugiere a los directivos de la Universidad Alas Peruanas, que atiendan los pedidos de incrementos salariales, evitando también molestia en los profesionales administrativos de cada sección que forma parte del sistema. (Carrasco, E, 2018, p.112)

En la propagación de la comunicación interna y la ilación con el compromiso en equipo expresa que el área de recursos humanos de conservar y aumentar el aprendizaje a los líderes del instituto a fin de obtener una mejor comunicación y diálogos con el personal y lograr un conveniente ambiente laboral. (León, O, 2018, p.130)

La investigación busca determinar en qué el escenario que se encuentran los colaboradores internos de la institución para que consideren apreciado el cumplimiento de sus funciones, entre otros aspectos específicos se supone que el intercambio de información interna da aportaciones influyentes para las instituciones, y qué otros factores pueden cultivar el valor en las acciones tomadas. (García, J., 2017, p.4)

Así mismo tenemos en cuenta la realidad local que manifiesta que en la publicación llamado plan de mejoramiento de comunicación interna en la Universidad Pedro Ruíz Gallo expresa que los niveles más altos de las organizaciones o quienes tengan en sus manos la dirección de personas; tendrán como tarea primordial ser cohesivos y diligentes en el manejo del equipo prestando atención a las opiniones de sus asociados; y hacerlos sentir que ellos no están solamente para recibir órdenes, sino que son aliados que representan piezas claves y que con sus ideas y aportes se logrará la consecución de los objetivos trazados. (Arévalo, L, 2016, p.11)

En la sub- gerencia de la Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz cuenta con dos áreas las cuales son administración y la Subgerencia sin embargo los trabajadores de cada área tienen una buena comunicación o un buen trabajo en equipo, pero esto se toma en cuenta solo cuando son compañeros de misma área ya que los trabajadores del área de administración y los de gerencia no suelen tener una buena comunicación que permitan que se trabaje de manera conjunta (Team Building) para cumplir con los objetivos propuestos.

La mala comunicación que se maneja en la sub- gerencia de la Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz no es la mejor para cumplir las metas propuestas ya que ambas áreas van en direcciones diferentes, uno de los motivos principales es que no se tienen confianza y lo cual hacen obstaculizar la labor de ambas áreas.

Luego de haber identificado las diferentes realidades problemáticas en referente a la variable dependiente, siendo éstas analizadas en diferentes contextos sociales, ha de ser necesario para ésta investigación mencionar los siguientes estudios previos a nivel internacional, nacional y local.

En el campo internacional tenemos a Makhosezwe (2015) en su tesis “Interdependent Work Teams, Incentives and Performance: A Longitudinal Study”, en la cual su propósito de este estudio fue investigar la naturaleza de los procesos de equipo que podrían explicar las diferencias asociadas con el tiempo en los resultados de desempeño de los individuos dentro de los equipos de trabajo, para ello los miembros tenían tareas moderadamente interdependientes y recibían incentivos de pagos híbridos. Así mismo su metodología fue tanto cuantitativa como cualitativa, aplicado a 108 personas de diferentes entidades del Estado, lo cual determina que la configuración del estudio (entorno de trabajo en vivo) y el diseño longitudinal del estudio, facilitaron el examen de la variación de rendimiento sostenida dentro de los equipos de trabajo.

Toro, L. (2015) en su tesis “ The importance of team building in organizations current” tuvo como objetivo general analizar las diversas definiciones de trabajo en equipo y como los resultados se optimizan en las empresas originando que éstos influyan en la productividad de las organizaciones, en la cual utilizó una metodología tanto descriptiva como propositiva, aplicado a una muestra de cinco empresas de Bogotá, llegando a la conclusión que el trabajo en equipo se logra con crear ambientes de

creatividad, en la cual va generar la participación activa y va permitir la dinámica de las personas, logrando los propósitos y metas de la empresa.

Leiva, D. (2014) en su estudio “Strategies to strengthen teacher team building of the preschool level of the Christian Campestre gym”, tuvo como objetivo general establecer estrategias de gestión que refuercen el team building de ésta empresa, para ello utilizó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa aplicado a una muestra de cinco profesores del nivel preescolar de este gimnasio, llegando a la conclusión que las diferentes áreas se deben relacionar entre sí para generar un clima de confianza positiva, así mismo se debe establecer relaciones de trabajo entre compañeros para que así cada jefe haga entrega a cada colaborador de toda la información que necesite para realizar sus actividades laborales, logrando un equipo de trabajo efectivo.

Balarezo, B. (2014) en su tesis “Internal organizational communication and its impact on the organizational development of the San Miguel Drive company”, tuvo como objetivo general analizar la comunicación interna y su influencia en el desarrollo de la organización llamada San Miguel, utilizó una metodología descriptiva y correlacional tuvo un enfoque cuantitativo aplicado a una muestra de 30 colaboradores de la organización San Miguel Drive, llegando a la conclusión que la comunicación interna de la organización es deficiente por lo que repercute tanto en la productividad como en el desarrollo organizacional, para ello los colaboradores deben hablar con su jefe inmediato, sugiriendo soluciones ante la falta de comunicación ya que ocasiona que los diferentes trabajadores no intercambien palabras disminuyendo su rendimiento laboral.

Así mismo, Laurenti (2017) en su tesis “Gestión de la Comunicación Interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja”, realizado en Argentina en la universidad Siglo 21, tuvo como finalidad analizar la gestión de la comunicación interna en la Municipalidad de Ulapes, en la cual se realizó un estudio exploratorio con una metodología cualitativa. Ésta investigación fue aplicada a 50 empleados de la Municipalidad de Ulapes, así mismo se hizo entrevistas de profundidad a éstas personas, llegando en conclusión sobre la comunicación interna juega un rol importante en la gestión de una organización, ya que, a través del buen manejo de la misma, se pueden transmitir adecuadamente a los colaboradores, los valores y objetivos de la institución, logrando así la motivación del personal.

En esta misma línea encontramos a Mbhele (2016) en su investigación “Internal Communication in achieving employee engagement within a South African government department”, en la cual tuvo como objetivo general determinar el papel desempeñado por la comunicación interna para lograr el compromiso de los empleados, utilizando una metodología descriptiva – propositiva, es así que gracias a la recopilación de estos datos se realizó una encuesta aplicada a 300 de los empleados del Departamento del Sur de Africa, concluyendo que los resultados generales confirman que la comunicación interna es muy importante porque ayuda a lograr el compromiso de los empleados, es decir el personal se va a identificar con la empresa haciendo que éstos hagan mejor sus actividades laborales, y esto es satisfactorio ya que lograrán buenos resultados para la entidad.

Además Paz (2016) en su estudio “Teamwork influences the work performance of the staff of the Economic Promotion Agency Conquito”, tuvo como objetivo general demostrar que el equipo de trabajo influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia de Promoción Económica Conquito. Así mismo se utilizó una metodología correlacional-descriptiva, con una muestra de 65 personas en las diferentes áreas de la empresa, obteniendo así la conclusión donde el equipo de trabajo influye significativamente en el desempeño de los trabajadores ya que ayuda a la mejora y el desarrollo organizacional logrando confianza y participación activa entre los compañeros de trabajo manteniendo un compromiso institucional.

Cobos (2018) en su tesis “Communication strategies in the Municipal Public Toilet Company of Cuenca - EMAC EP, to improve internal communication”, tuvo como objetivo general evaluar las estrategias de comunicación del municipio público Aseo de Cuenca, para que haya una buena comunicación interna, para ello se utilizó una metodología tanto cualitativa como cuantitativa, realizada a 40 administrativos de la entidad, en la que se llegó a la conclusión que las estrategias que aplicaron mejoraron la comunicación interna, en la cual se aplicó un manual de comunicación interna con el objetivo de realizar actividades integradoras entre el personal para mejor la relación entre los miembros de la organización.

Betancourt (2016) en su estudio “Team work as a development factor of the human talent of the general service area of la PUCESE”, tuvo como objetivo general evaluar el equipo de trabajo del área de servicios de la PUCESE, en la cual utilizó una metodología descriptiva, explicativa en la que se llegó a la conclusión en que el trabajo en equipo es una clave importante para que los integrantes de la empresa mantengan

buenas relaciones intercambiando información entre colaboradores y superiores y así puedan comprometerse con la organización.

Rosero (2018) en su investigación “Study of internal communication and its incidence in the corporate image of the municipal GAD San Jacinto de Yaguachi, 2018”, tuvo como objetivo general analizar la comunicación interna en referencia a la imagen corporativa de la Municipalidad de Yaguachi, en la cual utilizó una metodología Exploratoria, Descriptiva aplicado a una muestra de 184 colaboradores administrativos de la Municipalidad, en que se determinó que la comunicación interna influye significativamente en la imagen corporativa de dicha entidad, fortaleciendo y logrando un mejor desarrollo para la Municipalidad de Yaguachi.

En el campo nacional tenemos a Vila (2018) en su tesis “Programa de trabajo en equipo para mejorar el clima institucional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén”, tuvo como objetivo general proponer un programa de trabajo en equipo para mejorar el clima organizacional en los colaboradores del municipio de dicha ciudad. Así mismo éste estudio fue tanto descriptiva como propositiva, realizado a 58 personas, entre ellas fueron 50 colaboradores y 8 funcionarios que integran el municipio de Jaén, en la que se determinó que el clima institucional en dicha institución es deficiente, lo que nos da a indicar que tanto las normas de convivencia como las relaciones interpersonales es medianamente deficiente, lo que dificulta el logro de objetivos institucionales.

Así mismo Torres (2017) en su estudio “Propuesta de plan de Comunicación Interna para promover la Identidad Corporativa del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Paiján, 2017”, realizado en Trujillo en la universidad privada César Vallejo, tuvo como finalidad plantear un programa de comunicación interna que impulse la identidad institucional de los administrativos de la Municipalidad de Paiján, en la cual realizo una investigación cualitativa – descriptiva y propositiva, aplicado a 65 trabajadores de la empresa, lo que conlleva a determinar que no existe las suficientes estrategias para impulsar la identidad corporativa en los trabajadores, lo cual refleja deficiencias a la hora de brindar información en las actividades laborales de dicho municipio.

Sin embargo, Yáñez (2017) en su investigación “La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional”, realizado en la universidad privada San Martín de Porres en el departamento de Lima, tuvo como finalidad determinar la relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional en el municipio de Surco, además se realizó una investigación descriptiva correlacional, con un método cuantitativo, que fue aplicado a 50 colaboradores, recogiendo los datos de éstos, se llega a la conclusión que existe relación entre la comunicación interna y el liderazgo organizacional en dicha Municipalidad, y todo depende del uso adecuado y como es manejada la comunicación interna en el liderazgo organizacional ya que sin comunicación no puede haber liderazgo.

En el campo local tenemos a Chingo y Ríos (2016) en su tesis “Evaluación de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores del establecimiento penitenciario de la ciudad de Cajamarca 2016”, tuvo como finalidad evaluar el nivel de desarrollo de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores públicos del establecimiento penitenciario de Cajamarca, en la cual realizó una investigación de tipo exploratoria – descriptiva, con un enfoque cuantitativa que fue aplicada a 114 funcionarios y servidores públicos de dicha entidad, concluyendo que trabajar en equipo es uno de los requisitos básicos que se necesita para desenvolverse en cualquier entidad ya que va permitir tener una mejor convivencia con los trabajadores de nuestro entorno, para escuchar sus ideas, apoyarlas y aceptarlas.

En esta misma línea, según Angulo (2017) en su investigación “Estrategias de Comunicación Interna para fortalecer el clima organizacional de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque”, realizado en la universidad César Vallejo, en la cual tuvo como finalidad evaluar si las estrategias que se han aplicado de la Comunicación Interna influyen en el crecimiento del Clima Organizacional de dicha Gerencia, en la cual utilizó un método cuantitativo, así mismo realizó un cuestionario para una muestra de 64 colaboradores administrativos que laboran en la institución, gracias a estos resultados se determinó que el líder participativo es deficiente, ya que no existe relación entre jefe y colaborador; y viceversa, para ello es preciso fijar objetivos y metas ya que así mantiene a todos los colaboradores laborando por un bien común, fortaleciendo la creatividad, favoreciendo la transparencia y generando un ambiente laboral colaborativo en el que cada trabajador se sienta partícipe de ella.

Por otro lado Arbañil y Sarmiento (2018) en su estudio “Plan estratégico de Comunicación Interna como herramienta para el fortalecimiento de las relaciones internas en la Municipalidad provincial de Utcubamba”, realizado en Amazonas, tuvo como finalidad determinar si un plan de comunicación interna influye en el fortalecimiento de las relaciones internas entre los colaboradores de dicho municipio, en la cual utilizó un diseño de investigación tanto cuantitativa como cualitativa, para ello fue aplicada a 15 colaboradores administrativos, llegando a la conclusión que debería existir un buen clima laboral, ya que la comunicación mejora las relaciones internas, y ésta promueve la unión de los trabajadores de las distintas áreas de la institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas de la entidad.

Para argumentar y tener el uso adecuado de los conceptos se nos presentan las teorías como para la variable independiente el team building pretende alcanzar de manera correcta el cumplimiento de metas comunes por ello según Acosta. J en el (2011) manifiesta que el team building desempeñan una reforzada e importante labor, tanto para sus miembros cómo para la propia institución: satisfacen las necesidades de esta y a las particulares de los individuos sin embargo para de Bravo. J en (1998) dice que un equipo de trabajo es necesario que esté capacitado para realizar una serie de funciones que usualmente se atribuyen a los niveles directivos de los distintos departamentos operativos que presenta la organización, el trabajo en equipo ayuda a satisfacer necesidades de manera grupal e individual con el cumplimiento adecuado de las funciones.

Para ello el buen funcionamiento del team building tiene etapas claves que permite ver el desarrollo desde su etapa inicial donde no es considera un equipo si no un simple grupo hasta que lleguen hacer un buen equipo de trabajo por lo que Acosta. J en (2011) expresa son: grupo de trabajo tiene una escasez tranquila de convertirse en componente, los miembros comunican información y toman decisiones; el pseudo equipo es un conjunto en el que podría poseer un revelador aumento de rendimiento y el equipo potencial es el grupo en donde hay una insuficiencia de desarrollar el rendimiento significativa y que positivamente está tratando de mejorarlo, el equipo potencial nos indica que existe una agrupación en el cual se manifiesta una escasez de lograr aumentar el rendimiento y en el cuál se está tratando de mejorarlo, el equipo real es una comunidad en el que comienza a existir un revelador aumento de rendimiento sino se enfoca a la productividad colectiva y por último es el equipo que tiene un profundo rendimiento inmediatamente es un grupo que cumple con todas los escenario del equipo real y tiene

miembros que están comprometidos sinceramente con el progreso y el triunfo personal de los miembros.

Pero para Bravo, J. en (1998) nos manifiesta cuatro etapas la cual la primera es la formación lo cual las personas comienzan a reunirse por primera vez, sea de forma espontánea o sea porque lo ha sugerido un superior jerárquico, tormenta la participación en el grupo tiende a degenerar, la participación en el grupo pierde todo interés también comienzan las deserciones y al final el grupo muere sin que nadie sepa la tercera etapa estructuración y reglamento sus miembros se dan cuenta de que los comportamientos agresivos no les ayudan a conseguir los objetivos del grupo, la cuarta fase es llamada la consolidación y desarrollo del equipo se ha determinado un método de compromiso que le permite ejecutar un intercambio independiente, veraz de ideas y se inicia un progreso de soporte recíproco y por último el comportamiento de la productividad nos indican que es la suma del potencial individual de uno de los integrantes, es por ello que el equipo de trabajo (team building) lleva siempre etapas que permitan el desarrollo conjunto de los colaboradores para mejorar el buen funcionamiento de las tareas que se llevarán a cabo.

El trabajo en equipo es la fundación de grupos que están formados por personas que se reunieron, colaboran y logran la interacción de manera específica para un conjunto valeroso de compromiso (trabajo o proyecto) es por ello que para Bravo, J. en (1998) manifiesta que las dimensiones de un team building son dos, la primera es cualidades requeridas que están los indicadores conocimiento del trabajo que debe realizar el equipo, experiencia, inteligencia, habilidades operativas, conocimiento de las técnicas de apoyo al trabajo en equipo y similar, por otro lado la segunda dimensión se llama las actitudes correctas lo cual tiene como indicadores participación activa, dotes para las relaciones interpersonales, compromiso personal con el éxito del equipo, creatividad, espíritu de cooperación, capacidad para la escucha activa y similar, si unimos esas dos dimensiones y evaluamos a las personas en función del nivel que muestran en cada una de ellas.

De la misma manera se identificó para la variable dependiente a Díez (2006) expresa que la comunicación interna es un compuesto de acciones y emprenden para constituir lazos entre los integrantes de una agrupación, con el propósito de integrarlos en la ejecución de un objetivo en común. Además, éste autor destaca importantes beneficios que brinda la comunicación interna como crea cultura en la empresa, motiva, mejora, genera e implica brindando importantes sugerencias de los colaboradores.

Por otro lado, según Enrique, Madroñero, Morales y Soler (2008) determinan que la función de la comunicación interna es la explicación, ya que las personas deben comprender y conocer las órdenes que se les otorga y las decisiones que ellas toman, para ello deben identificarse con los objetivos que persigue la empresa. Así mismo indica que el objetivo de la comunicación interna es para avivar el sentido de pertenencia a un equipo, implicar a las personas con una finalidad y objetivos común.

En cambio, Brandolini, González, y Hopkins (2009) manifiestan que la comunicación interna esta dirigida específicamente a los clientes internos, a los trabajadores de una institución, y a todos sus integrantes y que se origina a través de un ambiente provechoso, agradable y participativo.

Para ello, la comunicación formal es aquella que aborda principalmente temas laborales, es planificada, sistemática y delineada por la organización, ésta a su vez se divide en 3 subgrupos que es la comunicación descendente, ascendente y las oblicuas o transversales. Sin embargo, la comunicación informal es aquella que se produce de forma espontánea entre los miembros de la organización, surge de la interacción social y es tan, dinámica, variada e inconstante como las personas, a su vez facilita las relaciones personales, ayuda a transmitir valores y actitudes positivos, logrando un buen clima laboral.

Brandolini, González, y Hopkins (2009) definen que la comunicación descendente persigue el objetivo de que todos conozcan y entiendan las metas y los principios de la organización, lograr confianza y credibilidad, hacer operativa la comunicación y fortalecer los roles jerárquicos ya que se va desde la alta dirección de la organización hasta el resto de los integrantes de dicha organización.

Por otro lado, la comunicación ascendente está dirigida de bajo hacia arriba dentro del organigrama de la empresa, hacia sectores gerenciales, mandos medios, etc; los colaboradores tienen la facultad de expresar sus puntos de vista sobre sus actividades laborales o sobre sus responsables, sirve para mejorar las acciones, estimula el consenso y fomenta ideas.

En cambio, la comunicación oblicuas o transversales es en la cual, la información se da no únicamente entre los niveles jerárquicos, sino en las diferentes áreas de la institución, en donde se comparten roles. Asimismo, tienen la responsabilidad de cambiar ciertos comportamientos, incrementar el beneficio, promover el espíritu de labor en equipo, dinamizar el potencial creativo y la innovación y ganar en eficacia y satisfacción, incrementando la competitividad.

Después de haber analizado situaciones problemáticas en distintos escenarios y de haber identificado estudios previos como tesis que han considerado parte de nuestro problema y sustentado con las teorías correspondientes para cada variable, podemos identificar que el problema es: ¿Cómo el Team Building mejora la Comunicación Interna en la sub- gerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz?

Para ello, éste estudio es de vital importancia dar a conocer los motivos por las cuales se realiza ésta investigación, las cuales se realiza de manera justa, sincera y concreta, mediante la justificación teórica, metodológica y práctica.

Para la justificación teórica se realiza con la finalidad de aportar conocimientos referidos al trabajo en equipo tiene el propósito de mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.

Así mismo en la justificación metodológica se utilizará técnicas de investigación como el cuestionario y el uso de gráficas estadísticas como resultado de la investigación lo cual permitirá conocer la mejora de la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Teniendo en cuenta también la justificación práctica se realiza porque existe una necesidad de mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, mediante la aplicación del Team Building logrando los objetivos alcanzados.

Para esta investigación es necesario indicar cuáles son las razones por la cual estamos llevando a cabo este estudio de investigación, y para ello se necesitan objetivos claros y alcanzables que nos permitan lograr el propósito de esta investigación de modo que se solucione el problema a tratar.

Para ello, se establece como objetivo general: Determinar como el Team Building mejora la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Así mismo para alcanzar el presente propósito se manifiestan los siguientes objetivos específicos: Primero: Identificar la situación actual de la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; Segundo: Aplicar el team building para mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; Tercero: Evaluar la comunicación interna después de la aplicación del team building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; y Cuarto: Comparar la comunicación interna antes y después de la aplicación del team building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Finalmente podemos identificar la hipótesis siguiente: El team building mejora la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz; que será aprobada o rechazada en las conclusiones de nuestra investigación

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

Definición conceptual:

La investigación es cuantitativa ya que emplea la recaudación de datos para experimentar la suposición, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para determinar estándares de conducta y tratar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4)

Definición operacional:

El enfoque de investigación es cuantitativo porque se va a permitir que se utilicen instrumentos de recolección de datos mediante un análisis estadístico para poder analizar si existe una relación entre la variable independiente y la dependiente.

2.1.2. Tipo de investigación

Definición conceptual:

La investigación es aplicada porque se distingue por conservar propósitos prácticos inmediatos adecuadamente definidos, por lo que se expresa, se investiga para proceder, convertir, cambiar o provocar cambios en un sector de la realidad. (Carrasco, 2005, p. 43)

Definición operacional:

El tipo de investigación es aplicada por que esto permitirá que se realice alguna mejora de cambio a la realidad en la que se encuentra y así poder analizar el comportamiento de ambas variables en un antes y después de los cambios o mejoras realizadas.

2.1.3. Alcance de investigación

Definición conceptual:

El alcance explicativo pretende constituir las causas de los acontecimientos, sucesos que se estudian, el rendimiento se concentra en manifestar por qué acontece un fenómeno y en qué contexto se manifiesta. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 83)

Definición operacional:

Para la investigación explicativa se debe analizar las causas y cuáles pueden ser los efectos de una investigación a realizar.

2.1.4. Diseño de investigación

Definición conceptual:

Es un diseño pre-experimental de un solo conjunto tiene el valor de control es mínimo. Habitualmente logra ser ventajoso en una primera aproximación a la complicación de exploración en la realidad. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 137)

Definición operacional:

En el diseño pre-experimental se analiza una sola variable que viene ser la dependiente la cual es el recurso para el mejoramiento del problema la cual es la variable independiente.

Esquema de diseño lineal

G.E : O₁ X O₂

Dónde:

G.E: Muestra

O₁: Pre-test

X: Estrategias

O₂: Post-test

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1. Variable Independiente

Definición conceptual:

Bravo. J. (1998) dice que un equipo de trabajo es necesario que esté capacitado para realizar una serie de funciones que usualmente se atribuyen a los niveles directivos de las diferentes áreas operativas que tenga la organización.

Definición operacional:

El team building o también conocido como equipo de trabajo nos permite realizar las tareas de manera tanto individual sino también grupal que se permite alcanzar los objetivos.

2.2.2. Variable Dependiente

Definición conceptual:

Brandolini, González, y Hopkins (2009) manifiestan que la comunicación interna se encuentra dirigida específicamente al público interno, a los trabajadores de la organización, a todos sus integrantes que se encuentran en un ambiente productivo, armonioso y participativo.

Definición operacional:

La comunicación interna no es un fin en sí mismo, sino que debe alinearse con los objetivos de negocio como herramienta de cambio, actitudes y conductas.

Tabla N° 01: *Operacionalización de la variable 1*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
TEAM BUILDING	Bravo. J. (1998) dice que un equipo de trabajo es necesario que esté capacitado para realizar una serie de funciones que usualmente se atribuyen a los niveles directivos de las diferentes áreas operativas de la organización,	Las cualidades requeridas Las actitudes correctas	Guía de Entrevista	Nominal

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 02: Operacionalización de la variable 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN INTERNA	Brandolini, González, y Hopkins (2009) manifiestan que la comunicación interna se encuentra dirigida específicamente al público interno, a los trabajadores de la organización, a todos sus integrantes que se encuentran en un ambiente productivo, armonioso y participativo..	Comunicación formal	Comunicación	1. ¿?	Encuesta/Cuestionario	Ordinal
			Descendente	2. ¿?		
			Comunicación	3. ¿?		
			Ascendente	4. ¿?		
			Comunicación	5. ¿?		
			Oblicuas o	6. ¿?		
		Comunicación informal	transversales	7. ¿?		
			Relaciones personales	8. ¿?		
			Valores y actitudes	9. ¿?		
				10. ¿?		
				11. ¿?		
				12. ¿?		
		Clima laboral		13. ¿?		
				14. ¿?		
				15. ¿?		
				16. ¿?		
				17. ¿?		
				18. ¿?		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1. Población

La población es el conjunto de todos los elementos que corresponden al contorno universal en donde se elabora la investigación. (Carrasco, 2005, p. 236-237). La población pertenece al lugar o espacio en donde se realizará el estudio o el trabajo de investigación y en este caso la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad que pertenece a la Municipalidad de José Leonardo Ortiz cuenta con veinte colaboradores es por ello que no se optó a realizar una muestra y tener como objeto de estudio todos los colaboradores de la organización.

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

2.4.1. Técnicas de campo

Entrevista

Una entrevista implica que un individuo calificado (entrevistador) aplica el estudio a las personas partícipes; el individuo hace las preguntas a la persona que será entrevistada y anota las respuestas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 239).

La entrevista es una herramienta de recolección de datos compuesta por preguntas abiertas que a través de un dialogo permite a los investigadores estudiar la variable del problema y tener una mejor apreciación de la realidad en la que se encuentra la empresa.

Encuesta

Es una táctica para la investigación general por excelencia, debido a su beneficio, diversidad, simplicidad e integridad de los datos que con ella se obtiene (Carrasco, 2005, p. 314).

La encuesta es una técnica muy utilizada ya que mediante un cuestionario realizado por los investigadores se puede obtener información de la muestra escogida, que esta muestra puede ser igual a su población.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

La guía de entrevista tiene como objetivo manifestar la información necesaria para percibir de forma completa y profunda el fenómeno del estudio que se han incluido previamente en el guión. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 424)

La guía de entrevista será de gran apoyo para el entrevistador ya que se llevará a cabo el proyecto de investigación mediante una preparación adecuada y con tiempo suficiente para realizar una entrevista satisfactoria.

Cuestionario

El cuestionario está conformado por preguntas a razón de una o más variables a calcular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 217).

Para la indagación se realizó un sondeo de preguntas constituido por 18 preguntas con alternativas de contestación en escala ordinal de Likert en 5 niveles de evaluación: Totalmente de acuerdo (5), En acuerdo (4), Ni en acuerdo/ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente de acuerdo (1).

2.4.3. Validez

La validez de un constructo es una variable medida que está dentro de una teoría, hipótesis o esquema teórico. Es una cualidad que no está aislado sino en relación con otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 201)

La validez nos permite ver si la variable independiente junto con la dependiente y todo lo investigado tengan relación y permita realizar un cambio organizacional.

Tabla N° 03: *Validación de la encuesta*

Nombre del validador (a)	Nota
Mg. Ana Ramos Gonzales	70
Mg. Carolina Cueva Feijoo	70
Mg. Manuel Germán Cáceres	66
Promedio	68.6

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 04: *Validación de la entrevista*

Nombre del validador (a)	Nota
Mg. Ana Ramos Gonzales	70
Mg. Carolina Cueva Feijoo	70
Mg. Manuel Germán Cáceres	66
Promedio	68.6

Fuente: Elaboración propia.

2.4.4. Confiabilidad

El coeficiente alfa de Cronbach es un factor que requiere de una sola dirección del utensilio de medición y origina un coeficiente superior en valores que oscilaran entre cero y uno. (Ortiz, 2004, p. 67)

A través del Alfa de Cronbach se pudo establecer la confiabilidad del contenido de datos, mostrando una evaluación mínima de 0,939 de fiabilidad. Además, tres expertos validaron la cédula del instrumento como el Mg. Ana Ramos Gonzales, el Mg. Carolina Cueva Feijoo y el Mg. Manuel Germán Cáceres.

Tabla N° 05: *Escala de confiabilidad alfa de cronbach*

Escala	Categoría
0-0.20	Deficiente
0.21-0.40	Baja
0.41-0.60	Regular
0.61-0.80	Buena
0.81-1.00	Muy buena

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 06: Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	18

Fuente: Elaboración propia.

2.5. Procedimientos

- Se recolecta la información aplicando los instrumentos de recolección de datos.
 - a) Una guía de entrevista para evaluar las dos variables, con preguntas de opinión dirigidas al Administrador del Mercado Moshoqueque, la respuesta de la variable dependiente servirá para formar un párrafo argumentativo de la realidad problemática local y las respuestas de la variable independiente que servirá para formular las estrategias de la propuesta.
 - b) Un cuestionario de la variable dependiente con cinco alternativas de repuestas basadas en la escala Likert, siendo estas totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni en cuerdo/ ni en desacuerdo, desacuerdo, totalmente en desacuerdo, con el fin de evaluar los indicadores del problema en 2 momentos. Antes de aplicar las estrategias (pre test) y después de aplicar las estrategias (post test).
- La variable independiente (team building) será manipulada para diseñar estrategias de mejora, que serán aplicadas en la variable del problema (comunicación interna) a través de un programa de actividades desarrolladas a la población.
- La variable dependiente se diagnostica con el cuestionario y se procesa con el SPSS, sus resultados son controlados con las estrategias de la variable independiente.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos es en la cual se planteó el escenario del problema primordial o con la que se trabajara por lo que se desarrolló también la situación problemática internacional, nacional y local enfocándonos en la variable dependiente (comunicación interna) la cual es la del problema. (Quezada, 2014, p. 15).

El uso del SPSS en una investigación facilita la obtención de los datos y a la vez posibilita conocer si se ha cumplido con la hipótesis planteada.

El uso del programa Excel que es una hoja de calcula que permite realizar operaciones numéricas

El uso de la baremación que es una escala de valores que se establece para evaluar los indicadores y observar en qué posición están.

Media es el promedio que resulta al efectuar una serie determinada de operaciones con un conjunto de números y que, en determinadas condiciones, puede representar por sí solo a todo el conjunto

Desviación estándar es una medida que se usa para cuantificar la variación o dispersión de un conjunto de datos numéricos.

Error estándar de la media medida de la variación entre la estadística muestral, la media de una distribución, y el parámetro que se estima, la media de la población de donde se extrajo la muestra

El nivel de significación de una prueba estadística es un concepto estadístico asociado a la verificación de una hipótesis. En pocas palabras, se define como la probabilidad de tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula cuando ésta es verdadera

2.7. Aspectos éticos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha tomado en cuenta la veracidad, ya que la información obtenida se ha hecho con personas reales y por ende la recolección de datos de las encuestas han sido completamente originales, sin ninguna manipulación de éstas. Así mismo para la realización de esta investigación se ha hecho con total respeto hacia los autores citados con anterioridad, para ello existe un capítulo de referencias, en la cual se puede observar que se respeta las normas APA de la universidad.

Finalmente, para el desarrollo del proyecto de investigación, se hizo con mucha responsabilidad, ya que se ha cumplido satisfactoriamente con todo lo indicado por la docente del curso.

III. RESULTADOS

3.1. Para el objetivo específico 1: Identificar la situación actual de la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

Tabla N° 07: *Dimensión Comunicación Formal*

Indicadores:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Descendente	4	20%	7	35%	2	10%	5	25%	2	10%	20	100%
Comunicación Ascendente	7	35%	5	25%	3	15%	2	10%	3	15%	20	100%
Comunicación oblicuas	4	20%	8	40%	3	15%	5	25%	0	0%	20	100%

	Deficiente		Adecuado		Efectiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Formal	7	35%	10	50%	3	15%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, 2020.

Interpretación:

En la tabla N° 07 se observa que en el indicador de *Comunicación Descendente* el 35% de los colaboradores están en desacuerdo que el colaborador recibe de manera oportuna la información que requiere para su trabajo, mientras que la minoría que representa el 10% manifiesta que se le es indiferente en que su jefe les brinde información al colaborador de manera oportuna, es por ello que es fundamental que el jefe inmediato le brinde al colaborador las herramientas necesarias para que puedan realizar eficientemente las actividades laborales. Por otro lado, en el indicador *Comunicación Ascendente* se afirma que el 35% de los colaboradores están en totalmente en desacuerdo en que el colaborador le brinda sugerencias ante un problema en específico, mientras que el 10% de los colaboradores manifiesta que están de acuerdo en que el colaborador le brinda sugerencias a su jefe ante un problema en específico. Sin embargo en el indicador *Comunicación Oblicuas o transversal* se afirma que el 40% están en desacuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, mientras que la minoría que es el 15%, expresa que están ni en acuerdo ni en desacuerdo en que se intercambia información con las distintas áreas de la entidad, por lo que se entiende que la comunicación entre colegas es de vital importancia en un centro de trabajo porque permite reconocer los intereses que tiene cada colaborador.

De acuerdo a los resultados obtenido en la baremación del pre-test, se puede concluir que la comunicación interna se encuentra en un nivel deficiente con un total de 7 trabajadores lo que representa un 35%, lo que significa que entre colaboradores no existe una buena interacción entre ellas.

Tabla N° 08: Dimensión Comunicación Informal

Indicadores:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Relaciones personales	5	25%	6	30%	3	15%	3	15%	3	15%	20	100%
Valores y actitudes	4	20%	5	25%	3	15%	6	30%	2	10%	20	100%
Clima laboral	3	15%	7	35%	3	15%	4	20%	3	15%	20	100%

	Deficiente		Adecuado		Efectiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Informal	7	35%	10	50%	3	15%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, 2020.

Interpretación:

Con la tabla N° 08, se observa en el indicador *Relaciones personales* el 30% de los colaboradores de la empresa se encuentran en desacuerdo de que ellos mantengan una buena relación de trabajo con sus compañeros y que sea de manera positiva esto se debe a la desconfianza que existe entre ellos mismos mientras que el 15% de los colaboradores manifiestan que le es indiferente si mantienen relaciones positivas entre sus compañeros *Valores y actitudes* que se obtuvo un alto porcentaje y es de 25% en donde los colaboradores están en desacuerdo que utilizan técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades, los colaboradores desconocen que utilicen de alguna técnica una de las causas principales puede ser a que ignoren que están empleando alguna técnica o no sepan sin embargo un 10% de ellos manifiesta que están en totalmente de acuerdo que ellos si usan técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades, por otro lado el indicador *Clima laboral* el 35% de los colaboradores de la organización manifiestan que están en desacuerdo con respecto a que exista un buen clima de confianza entre sus compañeros pero el 15% de los colaboradores encuestados manifiestan que si existe un buen clima laboral de confianza.

La baremación obtenida en el análisis estadístico del pre- test manifiesta que los colaboradores en su gran mayoría se encuentra con un 50% ubicado en un nivel de comunicación adecuada sin embargo aún se debe mejorar , mientras que un 35% de los colaboradores se encuentran en el nivel deficiente por lo que las estrategias se deben ir dirigidas ambos niveles para obtener así una buena comunicación interna entre los compañeros perteneciente a la organización.

3.2. Para el objetivo 2: Aplicar el team building para mejorar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

ESTRATEGIAS DE TEAM BUILDING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ

Problema: No se recibe de manera oportuna la información

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar la comunicación de los trabajadores para el procedimiento de sus funciones o sugerencias puedan tomarla en cuenta.	<ul style="list-style-type: none"> ❖ “Tú eres parte de este equipo” ❖ Las ponentes iniciaran explicando la importancia de las habilidades operativas y la creatividad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realizará una dinámica llamada “El saludo” donde los participantes formarán dos grupos en los cuales tendrán que realizar en un minuto el saludo (tiene que ser diferente al otro equipo), la dinámica tiene como duración 10 minutos ❖ Se expondrá el tema de habilidades operativas y creatividad ❖ Se repartirá un Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> -Cinta adhesiva - Refrigerios -Papelote -Triptico 	17/10/2019	Inicio: 8:00 am Final 8:30 am	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	120

Fuente: Elaboración propia

Problema: No escuchan sugerencias, No intercambian información con otras áreas

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que los miembros del equipo se conozcan mejor y generen lazos entre ellos	<p>“APRENDAMOS A ESCUCHAR”</p> <p>❖ Las ponentes antes de dar inicio a la dinámica se dará una breve introducción de que consiste la dinámica, los objetivos y su finalidad.</p>	<p>❖ Se dará inicio a la dinámica llamada “La torre de papel” en el cual consiste formar grupos de 5 en el cual a cada grupo se le asignara una cinta adhesiva junto con 8 hojas de papel periódico donde cada grupo tiene que ingeniárselas para armar la torre más alta utilizando solo los recursos asignados.</p> <p>❖ Se les brindara un Refrigerio.</p>	<p>-Cinta adhesiva</p> <p>-Papel periódico</p> <p>-Refrigerio</p>	14/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	70

Fuente: Elaboración propia

Problema: No tienen una relación de manera positiva entre ellos

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Reconocer las fortalezas y debilidades para que los participantes puedan mejorarla o potenciarlas	<p>“Best team”</p> <p>❖ Antes de dar inicio a la dinámica se dará una breve introducción de que consiste la dinámica, los objetivos y su finalidad.</p>	<p>❖ Al iniciar la dinámica se le brindara a cada uno de los participantes una hoja verde y otra hoja roja en las cuales los compañeros deberán escribir 3 fortalezas en la hoja verde y 3 debilidades en la hoja roja, esta dinámica servirá para potenciar las relaciones de los compañeros y ver en qué aspecto cada participante puede mejorar o cambiar.</p> <p>❖ Se dará un Refrigerio</p>	<p>-Hojas Bond de colores</p> <p>-Refrigerio</p>	18/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	50

Fuente: Elaboración propia

Problema: No usan técnicas creativas

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que el colaborador se sienta motivado y entusiasmado con cumplir sus funciones organizacionales	<p>“Cambios de ambiente”</p> <p>❖ Las responsables diseñaran en una cartulina las frases motivadoras</p>	Se colocarán frases motivacionales en las áreas donde se encuentran los colaboradores y se creara un periódico mural en la organización.	-Cartulinas -Plumones -Cinta adhesiva	3/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	59.5
Facilitar algunos materiales a las áreas para así puedan desarrollar las actividades sin ningún contratiempo	<p>“El recurso no debe de faltar”</p> <p>❖ Las responsables compraran materiales que les hace falta a los notificadores</p>	Apoyar al área con algunos recursos que sean necesarios para cumplir con sus funciones cotidianas.	-Papel -Wincha -Folders -Lapiceros	9/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	140

Fuente: Elaboración propia

Problema: No existe un clima de confianza

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Promover el concepto del Team Building, mejorar el clima de confianza en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.	<p>“La formación de un Team Building”</p> <p>❖ Las ponentes iniciaran explicando la importancia de un team building tomando en cuenta los temas de participación activa, la inteligencia.</p>	<p>❖ Se hará una dinámica para romper el hielo de 3 minutos aproximadamente</p> <p>❖ Se abordará con el tema.</p> <p>❖ Se le brindara un refrigerio a los participantes</p>	<p>-Papelote</p> <p>-Trípticos</p> <p>-Dibujos</p> <p>-refrigerio</p>	21/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	100

Fuente: Elaboración propia

3.3. Para el objetivo específico 3: Evaluar la comunicación interna después de la aplicación del team building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

Tabla N° 09: Dimensión: Comunicación Formal

Indicadores:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Descendente	2	10%	1	5%	3	15%	10	50%	4	20%	20	100%
Comunicación Ascendente	0	0%	1	5%	4	20%	11	55%	4	20%	20	100%
Comunicación oblicuas	1	5%	1	5%	5	25%	9	45%	4	20%	20	100%

	Deficiente		Adecuado		Efectiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Formal	0	0%	8	40%	12	60%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, 2020.

Interpretación:

En la tabla N° 09 se observa que en el indicador de *Comunicación Descendente* el 50% de los colaboradores están de acuerdo en que el colaborador recibe de manera oportuna la información que requiere para su trabajo, mientras que la minoría que representa el 5% manifiesta que están en desacuerdo en que su jefe les brinde información al colaborador de manera oportuna, es por ello que es fundamental que el jefe inmediato le brinde al colaborador las herramientas necesarias para que puedan realizar eficientemente las actividades laborales. Por otro lado, en el indicador *Comunicación Ascendente* se afirma que el 55% de los colaboradores están de acuerdo en que el colaborador brinda a su jefe sugerencias ante un problema en específico, mientras que el 5% de los colaboradores manifiesta que están en desacuerdo en que el colaborador le brinda sugerencias a su jefe ante un problema en específico. Sin embargo en el indicador *Comunicación Oblicuas o transversal* se afirma que el 45% están de acuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, mientras que la minoría de los colaboradores que es el 5%, expresa que están en desacuerdo en que se intercambia información con las distintas áreas de la entidad, por lo que se entiende que la comunicación entre colegas es de vital importancia en un centro de trabajo porque permite reconocer los intereses que tiene cada colaborador.

La baremación obtenida en el análisis estadístico del Post-test, para la dimensión Comunicación Formal, manifiesta que los colaboradores se encuentran en un nivel de comunicación adecuado que representa el 40%, lo que significa que las estrategias que se han aplicado han generado un cambio positivo para dicha entidad, mientras que el 60% de los colaboradores se encuentra en un nivel de comunicación interna efectiva.

Tabla N° 10: Dimensión Comunicación Informal

Indicadores:	Total Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		Acuerdo		Total Acuerdo		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Relaciones personales	0	0%	0	0%	2	10%	10	50%	8	40%	20	100%
Valores y actitudes	0	0%	0	0%	3	15%	6	30%	11	55%	20	100%
Clima laboral	1	5%	0	0%	3	15%	10	50%	6	30%	20	100%

	Deficiente		Adecuado		Efectiva		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación Informal	0	0%	5	25%	15	75%	20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, 2020.

Interpretación:

Con la tabla N° 10, se observa en el indicador *Relaciones personales* el 50% de los colaboradores de la institución se encuentran de acuerdo que según lo manifestado que han logrado mejorar la relación de trabajo con sus compañeros y se percibe que mantienen una relación positiva o de cambio para que se pueda generar los cambios organizacionales deseados mientras que el 10% de los colaboradores se le es indiferente las relaciones que puedan mantener con sus colegas sin embargo el indicador *Valores y actitudes* en el que se obtuvo un alto porcentaje de 55% en donde los colaboradores están totalmente de acuerdo que utilizar técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades puede mejorar la eficiencia y mejorar los resultados esperados sin embargo un 15% se le es indiferente utilizar alguna técnica creativa para el cumplimiento de sus funciones, por otro lado el indicador *Clima laboral* el 50% de los colaboradores de la organización manifiestan que están de acuerdo con respecto a que exista un buen clima de confianza entre sus compañeros esto se ve reflejado en el cambio de actitud que tienen entre ellos mismo para poder generar el cambio pero el 5% de los colaboradores encuestados manifiestan que se encuentran totalmente en desacuerdo que mantengan un clima de confianza.

La baremación obtenida en el análisis estadístico del Pos- test manifiesta que los colaboradores en su gran mayoría se encuentran con un 75% ubicado en un nivel de comunicación interna efectiva esto se debe a la aplicación de las estrategias realizadas generando un cambio positivo entre los colaboradores mientras que un 15% se encuentran en un nivel de comunicación interna adecuada.

3.4. Para el objetivo específico 4: Comparar la comunicación interna antes y después de la aplicación del team building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

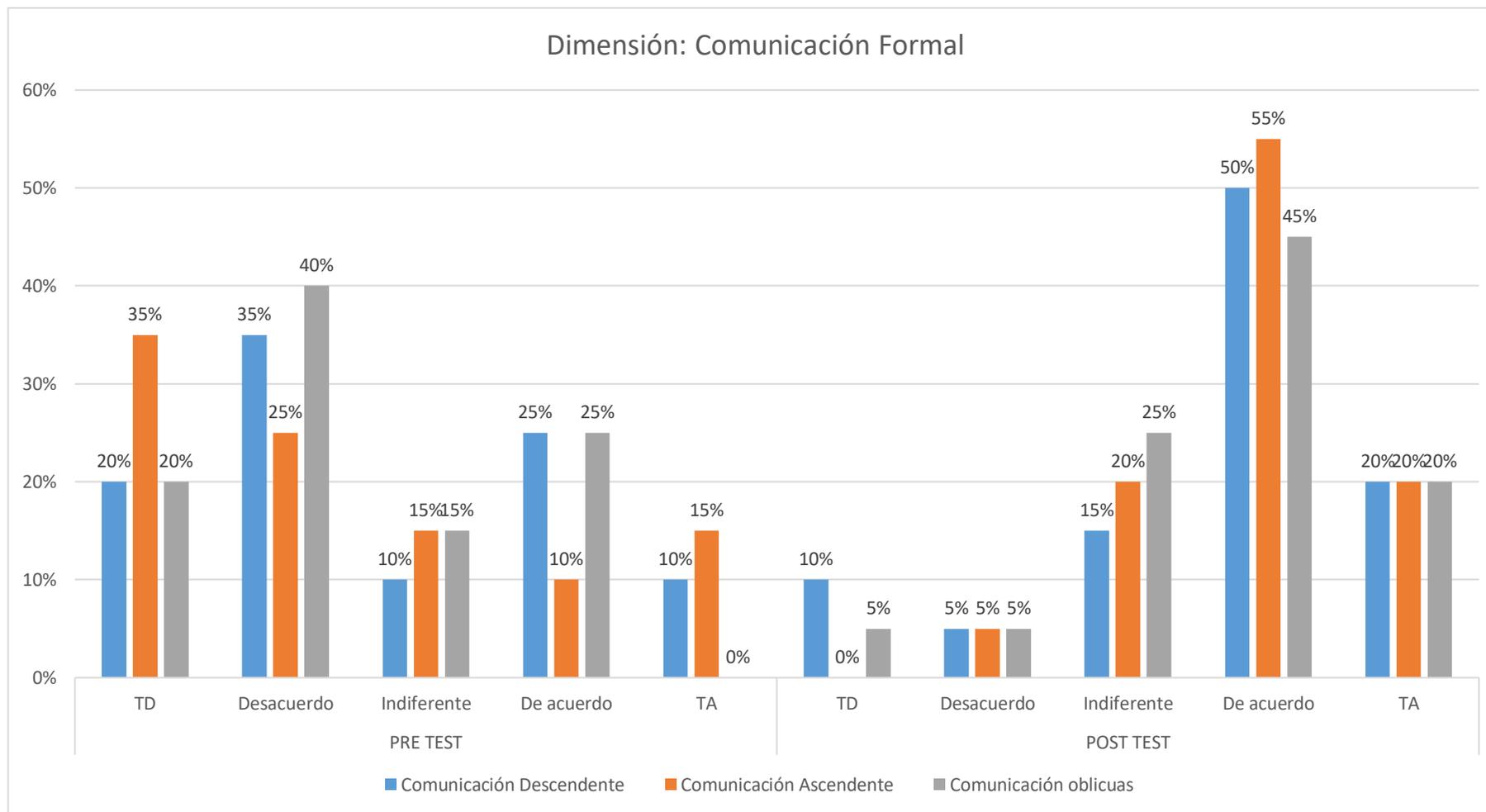


Figura n°1: Comparación de pre y post test en la dimensión comunicación formal

Interpretación:

En la figura n°1 del indicador comunicación descendente podemos observar en el pre-test que el 35% de los trabajadores estuvieron entre totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su jefe inmediato les brinde la información oportuna que se requiere para su trabajo, sin embargo en el pos-test, se pudo analizar que el 50% de los colaboradores estuvieron de acuerdo en que el jefe le brinda al colaborador la información de manera oportuna y adecuada para poder realizar sus actividades laborales gracias, éste cambio positivo para la organización se da gracias a la capacitación sobre habilidades operativas y creatividad que se realizó a los colaboradores del área. Así mismo en el indicador comunicación ascendente podemos observar en el pre-test que el 35% de los colaboradores están entre totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el colaborador le brinda sugerencias ante un problema en específico, sin embargo en el post-test se pudo analizar que el 75% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo en que los colaboradores le brindan sugerencias a su jefe inmediato ante un problema en específico, logrando un cambio de mejora para la organización gracias a la dinámica entre grupos formando una “torre de papel”. Por otro lado, en el indicador comunicación oblicuas o transversal de la dimensión comunicación formal, podemos observar que el 25% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, lo cual impide que no se avance con las actividades a realizar, sin embargo, en el pos-test se pudo analizar que el 65% de los trabajadores están de acuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, aplicando la misma estrategia del indicador comunicación ascendente.

A partir de este estudio el Team building ha mejorado la comunicación formal de los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

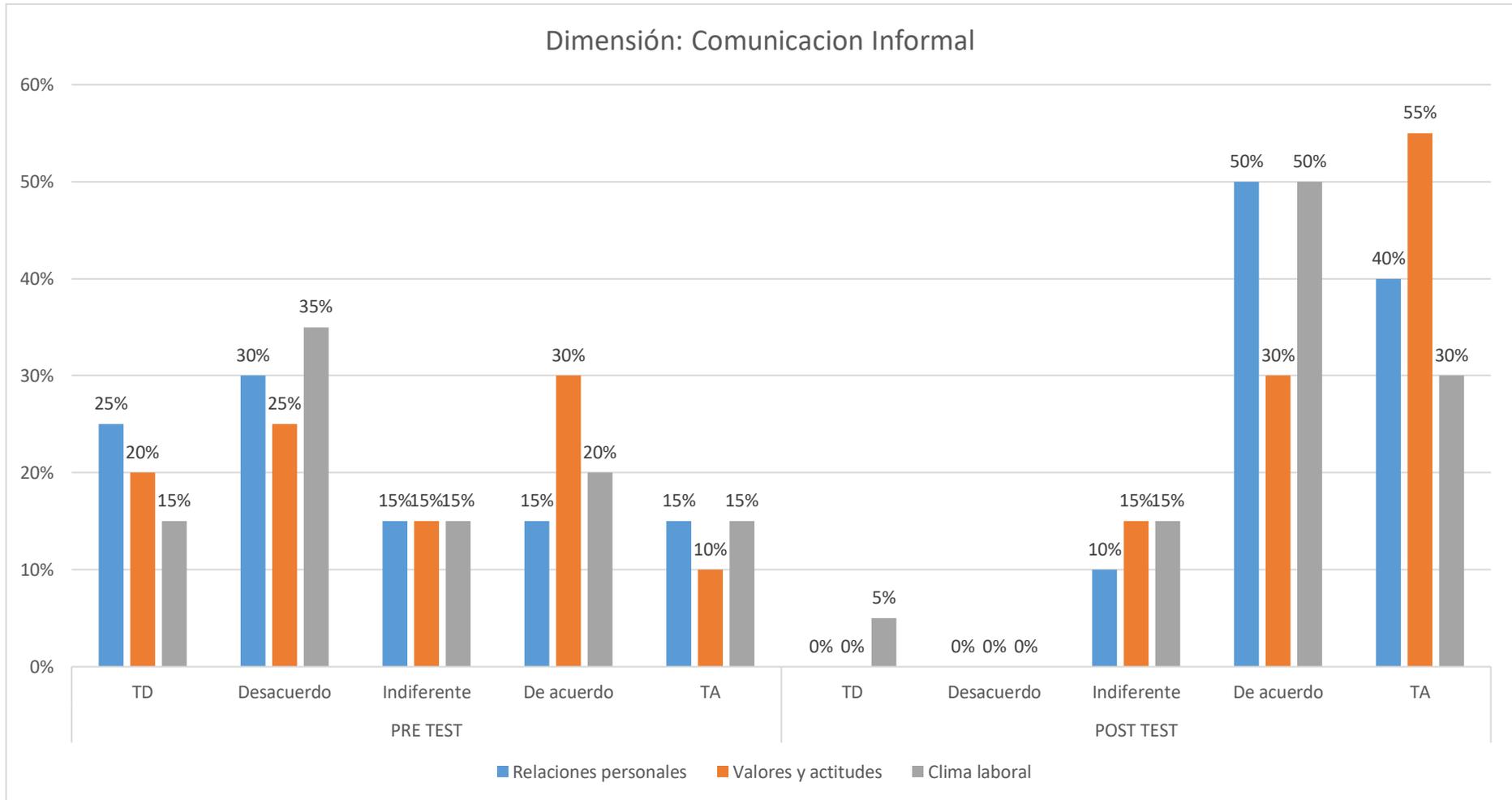


Figura n°2: Comparación de pre y post test en la dimensión comunicación informal

Interpretación:

En la Figura n°2, el nivel en la dimensión comunicación informal de la variable dependiente comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz han logrado mejorar notablemente en los indicadores *Relaciones personales* en el pre test tenía un 30% que se encontraba entre totalmente de acuerdo y de acuerdo en poseen una buena relación con sus compañeros, los resultados del post test se pudo analizar que las relaciones personales que un 90% de los colaboradores manifiestan que si se ha logrado mejorar las relaciones entre sus compañeros esto se debe a la dinámica que se aplicó llamada “el best team” realizada para los colaboradores y mejorar las relaciones, por otro lado el indicador de *Valores y actitudes* en el análisis del pre test se obtuvo un 40% que se encontraban entre totalmente de acuerdo y de acuerdo no ellos si utilizan técnicas creativas para el desarrollo de sus funciones sin embargo los resultados del post test se obtuvo un 85% de los colaboradores desarrollan técnicas creativas esta mejoría se debe a que se implementó la estrategia “el recurso no debe de faltar”, “los cambios de ambiente” demostrando a los colaboradores que un cambio de actitud para desarrollar sus funciones puede hacer el cambio y por último el indicador *Clima laboral* en el análisis del pre test se obtuvo un 35% entre totalmente de acuerdo y de acuerdo que ellos mantengan una relación de confianza entre sus compañeros por ello los resultados del post test se pudo analizar el 80% de los colaboradores ya manifiestan que tienen una relación de confianza con sus compañeros para lograr ese aumento de desarrollo la estrategia de “Team building” que consiste en una capacitación y una dinámica que permita incrementar el clima laboral que poseen todos los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

A partir de este estudio el Team building ha mejorado la comunicación informal de los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

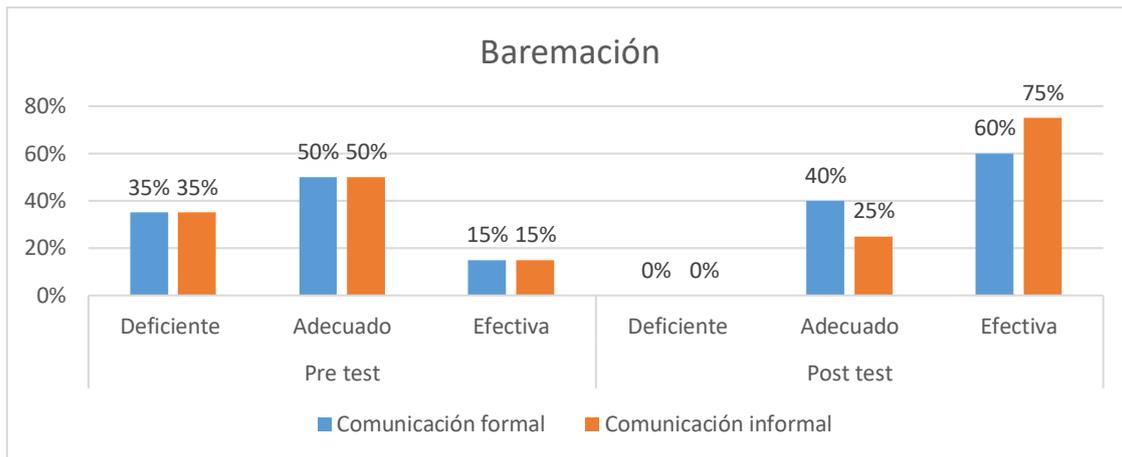


Figura n°3: Comparación de pre y post test de las dimensiones comunicación formal y comunicación informal

En la Figura n°3, el nivel de la variable dependiente comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz han logrado mejorar notablemente en los indicadores comunicación formal y comunicación informal superando los indicadores establecidos por la baremación que son deficiente, adecuado y efectiva obtenidos en el pre-test logrando así disminuirlos de manera notable teniendo como predominando a los indicadores de la comunicación adecuada y efectiva, el nivel de comunicación interna de los colaboradores ha mejorado teniendo un 0% de colaboradores que poseen una comunicación deficiente teniendo antes un resultado de un 35% mientras que en la dimensión comunicación formal se obtuvo como resultado en un pre test que el 50% de los colaboradores sin embargo en el post test se dio como resultado que un 40% de los encuestados poseen una comunicación adecuada así mismo sucede para la dimensión comunicación informal ya que se obtuvo en primera instancia un 50% de los encuestados tienen una comunicación adecuada pero en el post test se reflejó que solo 25% de estos colaboradores poseen ahora una comunicación adecuada, en la dimensión comunicación se obtuvo que solo un 15% de los colaboradores tenían una comunicación efectiva en los resultados del post test se incrementó la comunicación efectiva a un 60% en la dimensión comunicación informal se dio como resultado del pre test que un 15% de los colaboradores tienen comunicación efectivo sin embargo en el resultado del post test la comunicación efectiva entre colaboradores aumento a un 75%.

A partir de este estudio el Team building ha mejorado la comunicación interna de los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

3.5. Objetivo general: Determinar como el team building mejora la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz

Tabla N°11: Contratación de hipótesis

		Prueba de muestras emparejadas					t	gl	Sig. (bilateral)
		Diferencias emparejadas							
		Media	de	95% de	de intervalo de				
		Desviación	error	confianza de la diferencia					
		Media	estándar	estándar	Inferior	Superior			
Par	Pre_test -								
1	Post_test	-18,150	17,951	4,014	-26,551	-9,749	-4,522	19 ,000	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11, se muestra los resultados obtenidos de las puntuaciones totales de los trabajadores, se puede observar que puntuación promedio obtenida de los resultados del análisis del pre test y pos test es -18,150 esto se debe a la diferencia entre la media del pre test que obtuvo un resultado de 56,15 y el post test un resultado de 74,30 también una desviación estándar de 17,951. En los resultados obtenidos de ambas muestras se determina que la aplicación de las estrategias de Team Building tuvo un cambio positivo en los colaboradores de la organización por lo tanto se demuestra que la comunicación interna si incremento obteniendo respuestas positivas.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación se discutirá los resultados, a partir de las bases teóricas y de los conocimientos previos como son los antecedentes, con la finalidad de poder sustentar el cuarto objetivo específico “Comparar la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz”.

Para dicha investigación se ha tomado como referencia los distintos argumentos tanto para la variable dependiente que es la comunicación interna como para la variable independiente como es el team building.

En cuanto a la variable dependiente como es la comunicación interna, para analizar la dimensión comunicación formal y de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores mediante preguntas cerradas, se ha podido recoger información necesaria mediante tablas realizando su interpretación correspondiente, y que a través de su indicador comunicación descendente se pudo determinar en el pre-test que el 35% de los trabajadores estuvieron en totalmente de acuerdo y de acuerdo en que su jefe inmediato les brinde la información oportuna que se requiere para su trabajo, sin embargo gracias a la capacitación sobre habilidades operativas y creatividad aplicadas a los colaboradores del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 50% de los colaboradores estuvieron de acuerdo en que el jefe le brinda al colaborador la información de manera oportuna y adecuada para poder realizar sus actividades laborales, logrando así un cambio positivo para la organización. Así mismo encontramos estos resultados en la investigación realizada por Leiva (2014), utilizando una metodología cuantitativa manifestando que es importante que los trabajadores reciban de manera adecuada y oportuna la información que requieran para que así puedan realizar sus actividades laborales satisfactoriamente, logrando que el desempeño laboral del colaborador sea efectiva. Además, esto puede ser corroborado por los autores Brandolini, González, y Hopkins (2009) que indican que es de vital importancia que el jefe brinde a su colaborador la información que se necesita de acuerdo al área en que se está desempeñando, ya que va permitir que el trabajador aumente su rendimiento laboral y pueda hacer las cosas bien alcanzando las expectativas del jefe inmediato.

Para el indicador comunicación ascendente, se pudo analizar en el pre-test que el 35% de los colaboradores están entre totalmente de acuerdo y en acuerdo en que el colaborador le brinda sugerencias ante un problema en específico, sin embargo gracias a la dinámica entre grupos de 3 a 4 personas formando una “torre de papel” aplicada a los colaboradores del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 75% de los colaboradores estuvieron entre totalmente de acuerdo y de acuerdo en que los colaboradores le brindan sugerencias a su jefe inmediato ante un problema en específico, logrando así un cambio positivo para la organización. Así mismo estos resultados lo podemos encontrar en la investigación realizada por Balarezo (2014) usando un enfoque cuantitativo que manifiesta que los colaboradores deben hablar con su jefe inmediato, sugiriendo soluciones ante la falta de comunicación ya que si esto no se da, va ocasionar que los diferentes trabajadores no intercambien palabras disminuyendo así su rendimiento laboral. Además, esto puede ser corroborado por el autor Díez (2006) que expresa que es de vital importancia que el colaborador brinde sugerencias a su jefe inmediato ante un problema en específico, ya que esto va permitir al jefe conocer lo que necesitan los trabajadores y tener una mejor comunicación entre ellos.

Por otro lado para el tercer y último indicador comunicación oblicuas o transversal de la dimensión comunicación formal, de acuerdo a los resultados obtenidos se indica en el pre-test que el 25% de los colaboradores encuestados están en totalmente de acuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, lo cual impide que no se avance con las actividades a realizar, sin embargo gracias a las estrategias aplicadas de la “torre de papel” a los colaboradores del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 65% de los trabajadores están totalmente de acuerdo y en acuerdo en que se intercambia información con distintas áreas de la empresa, por lo que se entiende que la comunicación entre colegas es de vital importancia en un centro de trabajo porque permite reconocer los intereses que tiene cada colaborador. Además estos mismos resultados coinciden en la investigación realizada por Betancourt (2016) siendo su metodología descriptiva, manifiesta que es importante que los integrantes de la empresa mantengan buenas relaciones intercambiando información entre las distintas áreas ya que va permitir que

se puedan tomar las mejores decisiones para la mejora de la organización. Así mismo estos resultados pueden ser corroborados por los autores Enrique, Madroño, Morales y Soler (2008) que expresan que es de vital importancia que los colaboradores de las distintas áreas intercambien información ya que va permitir mejorar el desempeño laboral de cada persona y va permitir que cada área tenga una mejor organización en sus actividades laborales logrando los objetivos y metas que tienen en común tanto en el ámbito profesional como personal.

Para la dimensión comunicación informal y de acuerdo a las encuestas realizadas a los colaboradores mediante preguntas cerradas, se ha podido recoger información necesaria mediante sus respectivas tablas realizando su interpretación correspondiente, y que a través de su indicador relaciones personales se pudo determinar en el pre-test que el 30% de los colaboradores de la empresa se encuentran totalmente de acuerdo y en acuerdo en que ellos mantengan una buena relación de trabajo con sus compañeros y que sea de manera positiva esto se debe a la desconfianza que existe entre ellos mismos, sin embargo gracias a la dinámica de integración llamada el “best team” realizada a los colaboradores del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 90% de los colaboradores están totalmente de acuerdo y en acuerdo en que tienen una buena relación con sus compañeros de trabajo, logrando así un cambio positivo para la organización. Además estos resultados lo podemos encontrar en el estudio realizado por Arbañil y Sarmiento (2018), realizado en la Municipalidad provincial de Utcubamba, que indican que la comunicación mejora las relaciones personales, y ésta promueve la unión de los trabajadores de las distintas áreas de la institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas de la entidad. Así mismo esto puede ser corroborado por los autores Brandolini, González, y Hopkins (2009) que expresa que el colaborador debe tener una relación positiva con su compañero de trabajo, es decir deben llevarse bien ya que va permitir crear un ambiente de trabajo armonioso, es por ello que la comunicación se debe dar a menudo entre los colaboradores.

Para el indicador valores y actitudes podemos observar en el pre-test que el 40% de los colaboradores manifiestan que están totalmente de acuerdo y en acuerdo en que utilizan técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades, ya que los colaboradores desconocen que utilicen de alguna técnica, una de las causas

principales puede ser a que ignoren que están empleando alguna técnica o no sepan cómo realizar sus actividades laborales más eficientemente, sin embargo gracias a las estrategias aplicadas “el recurso no debe faltar” y “cambios de ambiente”, en la cual se asignará a cada trabajador los materiales correspondientes del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 85% de los colaboradores estuvieron entre totalmente de acuerdo y en acuerdo en que los colaboradores utilizan técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades del día a día, logrando así un cambio positivo para la organización. Así mismo encontramos estos resultados en la investigación realizada por Toro (2015) utilizando una metodología descriptiva, manifestando que en cualquier organización debe primar la creatividad en los colaboradores ya que va permitir minimizar tiempo al utilizar técnicas creativas al realizar dichas actividades laborales, mejorando el rendimiento de cada trabajador. Además esto puede ser corroborado por el autor Bravo (1998) que expresa que la creatividad es de vital importancia en cualquier entidad ya que va permitir crear cosas nuevas, en la cual va generar la participación activa y va permitir la dinámica de las personas, logrando los propósitos y metas de la empresa.

Por otro lado para el indicador clima laboral de la dimensión comunicación informal, de acuerdo a los resultados obtenidos se analizó en el pre-test que el 35% de los colaboradores manifiestan que están totalmente en acuerdo y de acuerdo con respecto a que exista un buen clima de confianza entre los compañeros de trabajo, sin embargo gracias a la capacitación sobre la importancia de un team building realizada a los colaboradores del área Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, se pudo analizar en el post-test que el 85% de los colaboradores estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo en que exista un buen clima de confianza entre los compañeros de ésta área, es por ello que esto se ve reflejado en el cambio de actitud que tienen entre ellos mismo para poder generar el cambio. Así mismo encontramos estos resultados en la investigación realizada por Arbañil y Sarmiento (2018) utilizando el método cuantitativo manifiesta en la cual manifiesta que en cualquier organización debería existir un buen clima laboral, ya que la comunicación mejora las relaciones internas, y ésta promueve la unión de los trabajadores de las distintas áreas de la institución con la finalidad de lograr los objetivos y metas de la entidad. Además, esto puede ser corroborado por los autores

Brandolini, González, y Hopkins (2009) que indica que es de vital importancia que exista un buen clima de confianza entre compañeros de trabajo, ya que esto va permitir crear un ambiente agradable, logrando que los trabajadores se sientan confiados y comprometidos con la organización en la cual podamos comunicarnos sin ningún tipo de rencilla entre nosotros.

Finalmente podemos concluir que de acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente podemos demostrar que se acepta la hipótesis, es decir, que el team building mejora la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que de acuerdo a las estrategias aplicadas del team building como talleres de capacitación y de integración; y en base a la contratación de la hipótesis se pudo concluir que el team buiding mejora la comunicación interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.
2. Se identificó que, en los resultados del pre-test, los colaboradores se encuentran en un nivel de comunicación interna deficiente lo que significa que no hay una buena relación entre compañeros de trabajo.
3. Se aplicó las diferentes estrategias del team building para mejorar la comunicación interna de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, en las cuales se realizó talleres de integración entre colaboradores fomentando la comunicación y el trabajo en equipo y aplicando talleres de capacitación sobre la importancia del team building.
4. Se evaluó el team building después de aplicar las estrategias correctas, donde se concluye que éstas han sido de gran ayuda para la organización, ya que se mejoró la comunicación interna de los colaboradores mejorando las relaciones que poseen entre sus compañeros y esto se vio también reflejado en el desarrollo de sus funciones.
5. Se comparó los resultados la comunicación interna antes y después de la aplicación de las estrategias de team building, en la cual se pudo analizar en el pre-test que la comunicación era deficiente para la gran mayoría de sus colaboradores, pero después de ejecutar las estrategias, éstas han tenido resultados positivos, permitiendo que se mejoren las relaciones personales, direccionado en un objetivo conjunto viéndose reflejado en el desarrollo de sus actividades laborales.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al jefe del área que realice constantemente talleres de integración con sus colaboradores, fomentando el trabajo en equipo con la finalidad de mejorar una comunicación efectiva entre ellos, creando un ambiente positivo y de confianza.
2. Realizar periódicamente técnicas de la comunicación asertiva entre trabajadores y jefes de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz con la finalidad de mejorar las relaciones personales entre ellos.
3. Capacitar a los integrantes de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz sobre la escucha activa, ya que esto va permitir que los trabajadores se sientan escuchados y que sus ideas son tomadas en cuenta para la toma de decisiones de la organización.
4. El presente trabajo de investigación puede ser tomado como referencia por algún investigador o estudiante mientras se respeten los derechos de autor de los investigadores que han realizado el presente estudio.

VII. PROPUESTA

PROGRAMA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

PRESENTACIÓN

Hoy en día para el crecimiento efectivo de una organización es importante que los clientes internos se pueda mantener en equipos y que se encuentren enfocados en su trabajo, motivado para crecer y desarrollar los objetivos organizacionales para ello se requiere que las vías de comunicación sean efectivas, para las organizaciones tener una buena comunicación entre los colaboradores nace como respuesta a las necesidades de la organización para motivar a su equipo humano y retener a los más sobresalientes que son los que más rápido se pueden adaptar a los cambios globales que suceden dentro o fuera de esta. Para los altos miembros de una organización creen que lograr una buena comunicación entre sus colaboradores es un lujo que solo se pueden dar las grandes organizaciones es por ello que son pocas las compañías que arriesgan en una política de comunicación interna que contribuyan a los cambios y a las mejoras estratégicas te tiene como objetivo la organización desarrollar y cumplirlas.

Es por ello que la implementación de estrategias de team building de acuerdo con los objetivos específicos establecidos, orientadas a mejorar la comunicación interna. Estas estrategias nos servirán lograr la efectividad de la comunicación interna que conforman la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, por medio de actividades como capacitaciones, dinámicas y materiales que mejoren la comunicación de sus colaboradores dentro y fuera del horario establecido de manera competitiva y sostenible del mercado por un fin común.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ
LEONARDO ORTIZ**

**SUBGERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
DE MERCADOS Y SANIDAD**

RESEÑA HISTORICA

La Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz se origina en la respectiva demarcación territorial, está ubicada en la Región Lambayeque, al Sur del núcleo central de la ciudad de Chiclayo, separada por la acequia Cois. Fue creada por Ley No 13734, del 28 de noviembre de 1964, con el nombre de San Carlos, que fue cambiado a José Leonardo Ortiz y Salcedo por la Ley 16048 del 05 de febrero de 1966. Su Territorio ha sido desmembrado del Distrito de Chiclayo. Es uno de los distritos de suelo más llano.

Su extensión es de 28.22 Km² y su población alcanza aproximadamente los 207,514 habitantes, constituyéndose en el distrito de mayor densidad poblacional, pues alcanza a 7,353 habitantes por Km². Se encuentra situado a 40 MSNM, en la costa Norte del país a 1.5 Km de la ciudad de Chiclayo a 765 Km de la capital de la República, De acuerdo a su Ley de Creación Política N° 13734, sus límites son: Norte: Lambayeque y Picsi Sur: Chiclayo Este: Picsi y Chiclayo Oeste: Pimentel.

Actualmente la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad tiene como ámbito jurisdiccional el Departamento y la sede que tiene como carácter normativo, cuenta con una estructura orgánica conformado por un órgano de Subgerencia a cargo de Mgtr Sonia Magaly Nuñez Puse.

Descripción

La Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz es un área que se encarga de la supervisión, control y administración de los conductores formales del mercado moshoqueque y el camal municipal junto con esto también resolver la problemática de los ambulantes informales que se presenta en el mercado, tiene el reto de diseñar estrategias que permitan garantizar el bienestar y la conducción pacífica de los comerciantes cumpliendo las reglas, condiciones que establecidas por la Municipalidad.

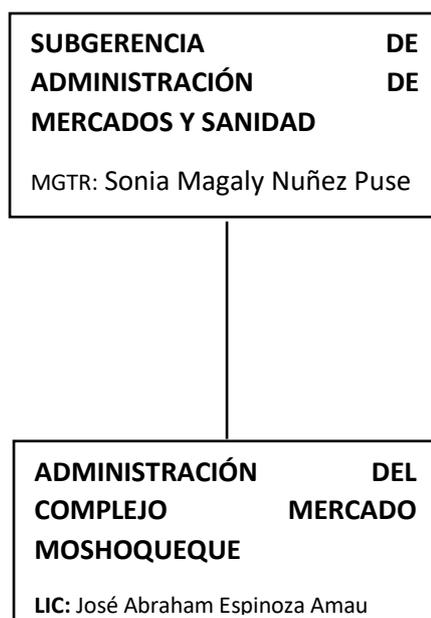
Misión

Nuestra responsabilidad social con la población Leonardina constituye al mejoramiento en la calidad de vida por cuanto estamos dispuestos a la prestación de servicios públicos en todos los niveles, mediante la ejecución de obras de corto y largo plazo que garanticen ser oportunos y óptimos con una administración transparente, capacidad de gestión adecuada y práctica concertadora, abierta al dialogo y al cambio social.

Visión

Ser competentes en el Gobierno Municipal, demostrando acercamiento a los Pueblos Jóvenes, garantizando su bienestar y progreso acorde con la tecnología, la democracia y la ciencia.

Organigrama



CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROPUESTA/ DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Gonzales. (2003, p. 46). La propuesta de investigación podría describirse como el planeamiento de la idea, concretada en problema, en el cual se indican y justifican los conjuntos de acciones necesarias para alcanzar los objetivos, dentro de determinados parámetros de concepción, tiempo y recursos.

Para la realización de la propuesta esto se debe tener en cuenta que se va a realizar de acuerdo a la problemática que está atravesando la organización aplicando estrategias que entre ellas pueden ser capacitaciones, dinámicas, complementación de recursos y etc.

La propuesta será realizada para mejorar la comunicación interna del área de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad aplicando estrategias de Team Building elaborando capacitaciones, dinámicas, técnicas creativas estrategias que permitirán incrementar la comunicación interna esto llevara a que el clima laboral mejore, se mejore el rendimiento de los colaboradores y se empiece a trabajar en equipo enfocados con una sola meta en común.

Justificación

El programa de Team Building se elaboró y aplico como parte de la presente tesis a la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad en base a los resultados obtenidos en el diagnóstico, está orientado en facilitar el Team Building como una herramienta de apoyo en la gestión por organizaciones mejorando la comunicación interna dentro de la institución. Es importante los colaboradores se comuniquen con mayor facilidad, se tengan confianzan en ellos mismos, fortalecer la interacción y comunicación entre sus compañeros para que así se logre alcanzar un mayor desempeño organizacional.

Por intermedio de la presente, se pretende corregir las falencias que la institución actualmente presenta en este ámbito para que cada colaborador realice sus funciones de manera eficiente y eficaz.

Fines

El Team Building es útil en todo el funcionamiento administrativo y operativo de la organización, esto se debe a que el colaborador juega un rol importante dentro de esta área, donde la mayor motivación de cumplir los objetivos estratégicos es darlos a conocer sin excepciones ya que de esta manera los colaboradores se sentirán seguros para realizar de manera oportuna sus labores dando una efectividad en mejorar la comunicación interna con el fin que los escenarios de conflictos se eviten a causa de una deficiente comunicación y se logre un rendimiento esperado.

El fin de este programa es implicar a todos los miembros de la organización y mejorar la comunicación interna donde se tengan más confianza entre ellos mismo y se puedan apoyar para lograr los objetivos de manera conjunta para el beneficio de la organización.

OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias de Team Building, acorde a la realidad y a las necesidades de la organización para mejorar la Comunicación Interna, en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad

OBJETIVO ESPECÍFICOS

Promover y Mantener constante la comunicación entre los directivos y trabajadores en el cumplimiento de sus tareas.

1. Mejorar la comunicación de los trabajadores para el procedimiento de sus funciones y que sus ideas o sugerencias puedan tomarla en cuenta
2. Estimular y favorecer la comunicación entre todo el personal de cada área.
3. Fortalecer los niveles y canales de comunicación entre directivos y colaboradores.
4. Promover la confianza de sí mismo y la seguridad para desarrollar su capacidad en dar lo mejor.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS INCLUIDO PRINCIPIOS META

La meta a la cual se desea alcanzar, es al número de 20 colaboradores que lo conforman la Población, para la participación de las actividades desarrolladas dentro de la institución.

Población representativa de los trabajadores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.

ÁREAS	TRABAJADORES	
	F	%
Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad	13	65%
Administración	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia.

ACCIONES A DESARROLLAR

Para lograr una estrategia eficaz se debe combinar la teoría con la práctica, es por ello que se considera conveniente aplicar cada estrategia mediante **talleres motivacionales** muy dinámicos a los colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad. Estos talleres se realizaron con un especialista en el tema a tratar. A continuación, un resumen de las acciones a desarrollar:

Estrategia N°1: “Tú eres parte de este equipo”

- ❖ Se realizará una dinámica llamada “El saludo” donde los participantes formarán dos grupos en los cuales tendrán que realizar en un minuto el saludo (tiene que ser diferente al otro equipo), la dinámica tiene como duración 10 minutos
- ❖ Se expondrá el tema de **habilidades operativas y creatividad** demostrando su importancia para la realización de las funciones que realiza el cliente interno y por último se repartirá un Refrigerio
- ❖ **Objetivo:** Mejorar la comunicación de los trabajadores para el procedimiento de sus funciones y que sus ideas o sugerencias puedan tomarla en cuenta.

❖ **Recursos:**

- Cinta adhesiva
- Refrigerios
- Papelote
- Tríptico

Estrategia N°2: “Aprendamos a escuchar”

- ❖ Se dará inicio a la dinámica llamada “La torre de papel” en el cual consiste formar grupos de 5 en el cual a cada grupo se le asignara una cinta adhesiva junto con 8 hojas de papel periódico donde cada grupo tiene que ingeniárselas para armar la torre más alta utilizando solo los recursos asignados, se contara con una practicante psicológica que permita evaluar la conducta del personal al momento de realizar la dinámica y al finalizar la actividad se les brindara un Refrigerio.
- ❖ **Objetivo:** Lograr que los miembros del equipo se conozcan mejor y generen lazos entre ellos.

❖ **Recursos:**

- Cinta adhesiva
- Papel periódico
- Refrigerio

Estrategia N°3: “Best team”

- ❖ Al iniciar la dinámica se le brindara a cada uno de los participantes una hoja verde y otra hoja roja en las cuales los compañeros deberán escribir 3 fortalezas en la hoja verde y 3 debilidades en la hoja roja, esta dinámica servirá para potenciar las relaciones de los compañeros y ver en qué aspecto cada participante puede mejorar o cambiar por la participación se les dará un Refrigerio a todos los participantes.
- ❖ **Objetivo:** Reconocer las fortalezas y debilidades para que los participantes puedan mejorarla o potenciarlas
- ❖ **Recursos:**
 - Hojas Bond de colores
 - Lapiceros
 - Refrigerio

Estrategia N°4: “Cambios de ambiente”

- ❖ Se colocarán frases motivacionales en las áreas donde se encuentran los colaboradores y se creará un periódico mural en la organización.
- ❖ **Objetivo:** Lograr que el colaborador se sienta motivado y entusiasmado con cumplir sus funciones organizacionales.
- ❖ **Recursos:**
 - Cartulinas
 - Plumones
 - Cinta adhesiva

Estrategia N°5: “El recurso no debe de faltar”

- ❖ Apoyar al área con algunos recursos que sean necesarios para cumplir con sus funciones cotidianas.
- ❖ **Objetivo:** Facilitar algunos materiales a las áreas para así puedan desarrollar las actividades sin ningún contratiempo
- ❖ **Recursos:**
 - Lápiz
 - Papel
 - Huincha
 - Folders
 - Borradores
 - Lapiceros

Estrategia N°6: “La formación de un Team Building”

- ❖ Se hará una dinámica para romper el hielo de 3 minutos aproximadamente
- ❖ Se abordará con el tema de los indicadores para reforzar los conocimientos de los colaboradores y también demostrarle los beneficios de un trabajo en equipo (team building) al culminar con la capacitación desarrollada se les brindará un refrigerio a los participantes.
- ❖ **Objetivo:** Promover el concepto del Team Building, mejorar el clima de confianza en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.

❖ **Recursos:**

- Papelote
- Trípticos
- Dibujos
- refrigerio

RECURSOS

1. Recursos Humanos

Colaboradores de la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad

ÁREAS	TRABAJADORES	
	F	%
Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad	13	65%
Administración	7	35%
TOTAL	20	100%

Fuente: Elaboración Propia

Personal de Investigación

Asesor Metodólogo	01
Asesor Temático	01
TOTAL	02

Responsables de los talleres

Ponente	01
Ponente	01
TOTAL	02

CRONOGRAMA

Para una mejor ejecución del programa que muestra las actividades correspondientes a cada estrategia se realizaran los días martes y viernes en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad considere pertinente los días indicados en el cuadro.

Problema: No se recibe de manera oportuna la información

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Mejorar la comunicación de los trabajadores para el procedimiento de sus funciones y que sus ideas o sugerencias puedan tomarla en cuenta.	<p>“Tú eres parte de este equipo”</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las ponentes iniciaran explicando la importancia de las habilidades operativas y la creatividad 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se realizará una dinámica llamada “El saludo” donde los participantes formarán dos grupos en los cuales tendrán que realizar en un minuto el saludo (tiene que ser diferente al otro equipo), la dinámica tiene como duración 10 minutos ❖ Se expondrá el tema de habilidades operativas y creatividad ❖ Se repartirá un Refrigerio 	<ul style="list-style-type: none"> -Cinta adhesiva - Refrigerios -Papelote -Tríptico 	17/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	120

Fuente: Elaboración propia

Problema: No escuchan sugerencias, No intercambian información con otras áreas

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que los miembros del equipo se conozcan mejor y generen lazos entre ellos.	<p>“APRENDAMOS A ESCUCHAR”</p> <p>❖ Las ponentes antes de dar inicio a la dinámica se dará una breve introducción de que consiste la dinámica, los objetivos y su finalidad.</p>	<p>❖ Se dará inicio a la dinámica llamada “La torre de papel” en el cual consiste formar grupos de 5 en el cual a cada grupo se le asignara una cinta adhesiva junto con 8 hojas de papel periódico donde cada grupo tiene que ingeniárselas para armar la torre más alta utilizando solo los recursos asignados.</p> <p>❖ Se les brindara un Refrigerio.</p>	<p>-Cinta adhesiva</p> <p>-Papel periódico</p> <p>-Refrigerio</p>	14/10/2019	<p>Inicio:</p> <p>8:00 am</p> <p>Final</p> <p>8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	70

Fuente: Elaboración propia

Problema: No tienen una relación de manera positiva entre ellos

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Reconocer las fortalezas y debilidades para que los participantes puedan mejorarla o potenciarlas	<p>“Best team”</p> <p>❖ Antes de dar inicio a la dinámica se dará una breve introducción de que consiste la dinámica, los objetivos y su finalidad.</p>	<p>❖ Al iniciar la dinámica se le brindara a cada uno de los participantes una hoja verde y otra hoja roja en las cuales los compañeros deberán escribir 3 fortalezas en la hoja verde y 3 debilidades en la hoja roja, esta dinámica servirá para potenciar las relaciones de los compañeros y ver en qué aspecto cada participante puede mejorar o cambiar.</p> <p>❖ Se dará un Refrigerio</p>	<p>-Hojas Bond de colores</p> <p>-Lapiceros</p> <p>-Refrigerio</p>	18/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	50

Fuente: Elaboración propia

Problema: No usan técnicas creativas

Objetivo	Denominación de la Estrategia	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Lograr que el colaborador se sienta motivado y entusiasmado con cumplir sus funciones organizacionales	<p>“Cambios de ambiente”</p> <p>❖ Las responsables diseñaran en una cartulina las frases motivadoras</p>	Se colocarán frases motivacionales en las áreas donde se encuentran los colaboradores y se creara un periódico mural en la organización.	<p>-Cartulinas</p> <p>-Plumones</p> <p>-Cinta adhesiva</p>	3/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	59.5
Facilitar algunos materiales a las áreas para así puedan desarrollar las actividades sin ningún contratiempo	<p>“El recurso no debe de faltar”</p> <p>❖ Las responsables compraran materiales que les hace falta a los notificadores</p>	Apoyar al área con algunos recursos que sean necesarios para cumplir con sus funciones cotidianas.	<p>-Lápiz</p> <p>-Papel</p> <p>-Huincha</p> <p>-Folders</p> <p>-Borradores</p> <p>-Lapiceros</p>	9/10/2019	<p>Inicio: 8:00 am</p> <p>Final 8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	140

Fuente: Elaboración propia

Problema: No existe un clima de confianza

Denominación de la Estrategia	Objetivo	Actividad	Recursos y Materiales	Fecha:	Hora:	Lugar:	Responsable	Presupuesto
Promover el concepto del Team Building, mejorar el clima de confianza en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.	<p>“La formación de un Team Building”</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Las ponentes iniciaran explicando la importancia de un team building tomando en cuenta los temas de participación activa, la inteligencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Se hará una dinámica para romper el hielo de 3 minutos aproximadamente ❖ Se abordará con el tema de los indicadores para reforzar los conocimientos de los colaboradores y también demostrarle los beneficios de un trabajo en equipo (team building) ❖ Se le brindara un refrigerio a los participantes 	<ul style="list-style-type: none"> -Papelote -Trípticos -Dibujos -refrigerio 	21/10/2019	<p>Inicio:</p> <p>8:00 am</p> <p>Final</p> <p>8:30 am</p>	Administración del mercado moshoqueque	Cinthia Ramos Rivadeneira, Jafhira Paredes Montenegro	100

Fuente: Elaboración propia

ANEXOS: Evidencias de la ejecución de las estrategias



Figura N°1: Aplicación de la estrategia 4

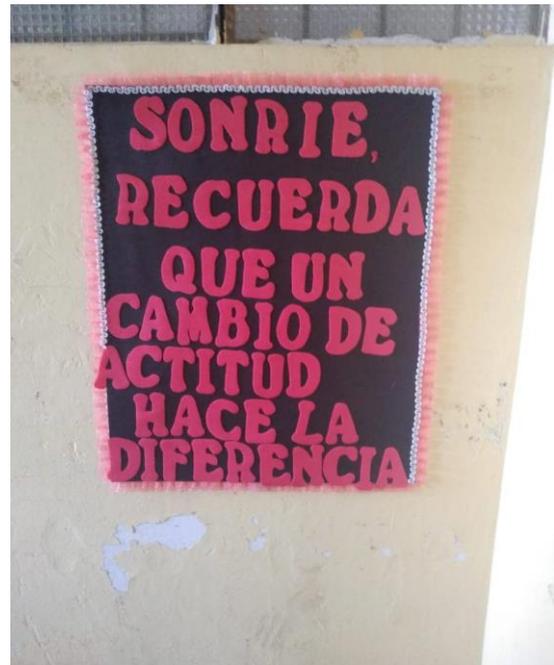


Figura N°2: Aplicación de la estrategia 4



Figura N°3: Aplicación de la estrategia 4



Figura N°4: Aplicación de la estrategia 4



Figura N° 5: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 6: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 7: Aplicación de la estrategia 5

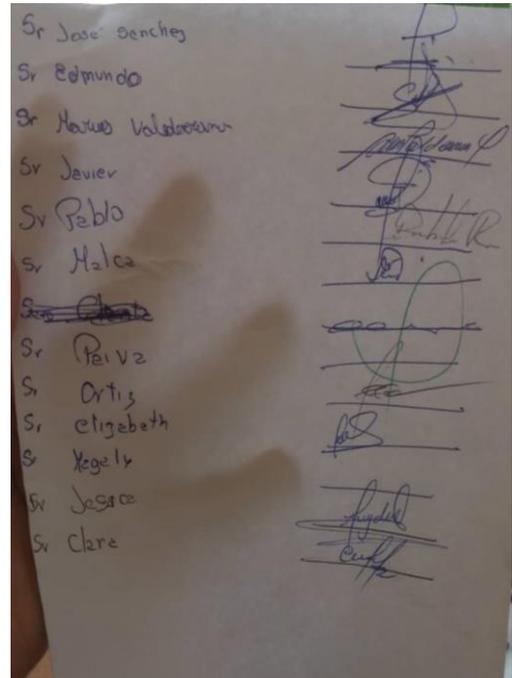


Figura N° 8: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 9: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 10: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 11: Aplicación de la estrategia 5



Figura N° 12: Aplicación de la estrategia 5



Figura N°13: Aplicación de la estrategia 6



Figura N°14: Aplicación de la estrategia 6



Figura N°15: Aplicación de la estrategia 1

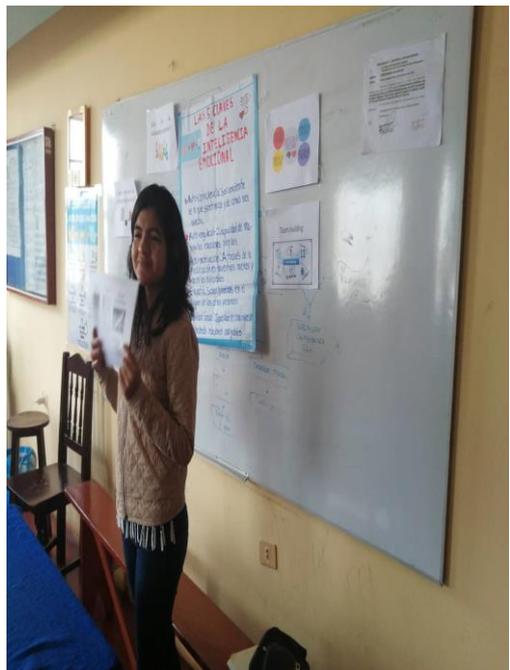


Figura N°16: Aplicación de la estrategia 1



Figura N°17: Aplicación de la estrategia 3



Figura N°18: Aplicación de la estrategia 3



Figura N°19: Culminación de las estrategias

REFERENCIAS

- Acosta V., J. (2011). *Trabajo en equipo*. Madrid: ESIC editorial.
- Angulo, E. (2017). Estrategias de Comunicación Interna para fortalecer el clima organizacional de la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16325/angulo_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arbañil, A. y Sarmiento, E. (2018). Plan estratégico de Comunicación Interna como herramienta para el fortalecimiento de las relaciones internas en la Municipalidad provincial de Utcubamba (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/2629/BC-TES-TMP-1503.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo R., L. (2016). Plan de mejoramiento de comunicación interna en la facultad de ingeniería zootecnia de la universidad nacional pedro ruiz gallo de Lambayeque. Recuperada de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1411/BC-TES-TMP-245.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Balarezo, B. (2014). Internal organizational communication and its impact on the organizational development of the San Miguel Drive company (Tesis de licenciatura). Recuperada de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/132%20o.e..pdf
- Betancourt, F. (2016). Team work as a development factor of the human talent of the general service area of la PUCESE (Tesis de maestría). Recuperada de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/645/1/BETANCOURT%20AGUILAR%20%20FREDDY%20LEONARDO.pdf>
- Bell, S., Brown, S., Colaneri, A., & Outland, N. (2018). Team composition and the ABCs of teamwork. *American Psychologist*. Recuperada de <https://psycnet.apa.org/record/2018-23205-005>
- Brandolini, A., González, M. y Hopkins, N. (2009). *Comunicación interna*. Argentina: DIRCOM.
- Bravo, J. (1998). *Gestion eficaz de trabajo en equipo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Carrasco C., E. (2018). Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la universidad alas peruanas, sede pueblo libre. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco D., S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifi.pdf

- Chingo, N. y Ríos, G. (2016). Evaluación de las características de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores del establecimiento penitenciario de la ciudad de Cajamarca 2016 (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/294/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobos, M. (2018). Communication strategies in the Municipal Public Toilet Company of Cuenca - EMAC EP, to improve internal communication (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30232/1/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Díez F., S. (2006). *Técnicas de comunicación: La comunicación en la empresa*. España: Ideaspropias.
- Enrique, A., Madroñero, G., Morales, F. y Soler, P. (2008). *La planificación de la comunicación empresarial*. Bellaterra: Servei de Publicacions.
- Fajre, L. (2018). La Necesidad de conformar un “equipo de trabajo”. Recuperada de <https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/html/10.1055/s-0038-1676312>
- Fidalgo, A, Sein, M, García, F, Conde, M (2015) Using Learning Analytics to improve teamwork assessment. Recuperada de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563214006608>
- García H., J. (2018). Valoración del aporte de la comunicación interna y factores relacionados. Investigación en organizaciones privadas de la ciudad de lima. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12121/GARCIA_HERMOZA_VALORACION.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Gonzales, R. (2003). Metodología de la investigación científica para las ciencias técnicas. Recuperado de http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.disenio_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5.^a ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Karanges, E. (2015). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. Recuperada de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0363811114001969>
- Kozlowski, J, Grand, A y Baard, K (2015). Teams, teamwork, and team effectiveness: Implications for human systems integration. Recuperada de <https://psycnet.apa.org/record/2014-29521-034>

- Laurenti, V. (2017). Gestión de la Comunicación Interna en la Municipalidad de Ulapes La Rioja (Tesis de pregrado). Recuperada de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13114/LAURENTI%20VERONICA%20ANTONELLA.pdf?sequence=1>
- Leiva, D. (2014). Strategies to strengthen teacher team building of the preschool level of the Christian Campestre gym (Tesis de maestría). Recuperada de [file:///C:/Users/Usuayo/Desktop/Diana%20Jackeline%20Leiva%20Melo%20\(tesis\).pdf](file:///C:/Users/Usuayo/Desktop/Diana%20Jackeline%20Leiva%20Melo%20(tesis).pdf)
- León C., P. (2018). Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio. Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31936/LEON_CP..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Makhosezwe, M. (2015). Interdependent Work Teams, Incentives and Performance: A Longitudinal Study (Tesis de doctorado). Recuperada de https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/42255/Dlamini_Interdependent%20_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mbhele, S. (2016). Internal Communication in achieving employee engagement within a South African government department (Tesis de maestría). Recuperada de https://repository.up.ac.za/bitstream/handle/2263/60508/Mbhele_Internal_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meneses C, M. (2017). Comunicación y trabajo en equipo: Taller para el Centro de Salud Municipal de Las Higueras. Recuperada de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13754/MENESES%20MARIA%20CONCEPCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de la Metodología de la investigación científica*. México: Limusa.
- Papic D, K. (2019). Los tipos de comunicación organizacional interna en establecimientos educacionales municipalizados en Chile. Recuperada de http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S16893042019000100063&script=sci_art_text
- Paz, J. (2016). Teamwork influences the work performance of the staff of the Economic Promotion Agency Conquito (Tesis de pregrado). Recuperada de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7556/1/T-UCE-0007-244i.pdf>
- Quezada L., N. (2014). *Estadística con SPSS 22*. (1.ª ed.). Lima, Perú: Macro E.I.R.L.
- Ramadanty, S y Martinus, H. (2016). Organizational Communication: Communication and Motivation in The Workplace. Recuperada de <https://journal.binus.ac.id/index.php/Humaniora/article/view/3490>
- Rosero, S. (2018). Study of internal communication and its incidence in the corporate image of the municipal GAD San Jacinto de Yaguachi (Tesis de pregrado).

- Recuperada de
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32510/1/SOANNETTE%20ROSE%20RO%20VINCES%20-%20TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%202018.pdf>
- Torres, B. (2017). Propuesta de plan de Comunicación Interna para promover la Identidad Corporativa del personal administrativo de la Municipalidad de la Municipalidad distrital de Paiján, 2017 (Tesis de pregrado). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/111110/torres_mb.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Toro, L. (2015). The importance of team building in organizations current (Tesis de especialización). Recuperada de <file:///C:/Users/Usuario/Desktop/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>
- Vila, M. (2018). Programa de trabajo en equipo para mejorar el clima institucional en los trabajadores de la Municipalidad provincial de Jaén (Tesis de maestría). Recuperada de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/22055/vila_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viscaya, T., Mujica, M. y Gasperi R, R. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. Recuperada de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>
- Witte, E y Davis, J (2018). Effective Teamwork— A Theoretical Model and a Test in the Field. Recuperada de <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9781315789293/chapters/10.4324/9781315789293-6>
- Yáñez, A. (2017). La comunicación interna de la Municipalidad de Surco en el liderazgo organizacional (Tesis de pregrado). Recuperada de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3233/3/yanez_riaa.pdf
- Zaumane, I. (2016). Internal communication crisis and its impact on organization's performance. Recuperada de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/56044705/Ieva_Kukule_publication_IC_CRISIS_2016.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DInternal_communication_crisis_and_its_impact.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20190706%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20190706T232026Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=e25cac6e03d84514e16b304d2ec57c06bb8f8ae15ca337b453e9febce5b5f793

ANEXOS

Resolución del título de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DE CARRERA PROFESIONAL N° 015 -2019/UCV-CH-EA

Chiclayo, 01 de Octubre del 2019

VISTO

El registro de investigaciones presentado por la docente de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo, el cual solicita se emita la Resolución de Aprobación de Proyecto de Investigación:

Y CONSIDERANDO:

Que el artículo 31° del Reglamento de Investigación señala: SE ENTIENDE POR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EL PLAN QUE PRESENTA LA ELABORACIÓN SISTEMÁTICA DE UN PROBLEMA CIENTÍFICO CON UNA ESTRUCTURA TEÓRICA METODOLÓGICA EN LA CUAL SE DEFINE CLARAMENTE LOS COMPONENTES CIENTÍFICOS Y ADMINISTRATIVOS A PARTIR DE LOS CUALES SE PUEDE EVALUAR LA CALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Que en el Capítulo XI de la Directiva N° 001-2019-DPAI-UCV, señala: LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN APROBADOS CON RESOLUCIÓN, TENDRÁN UNA VIGENCIA DE HASTA 1 AÑO PARA QUE PUEDAN SER DESARROLLADOS.

Que el estudiante. PAREDES MONTENEGRO JAFHIRA JANILHET Y RAMOS RIVADENEIRA CINTHIA DEL PILAR ha sustentado ante la docente MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI, obteniendo nota aprobatoria y ha cumplido con los requisitos establecidos por la Ley Universitaria N° 30220 y el Reglamento de Investigación.

Por ello,

El Coordinador de Escuela de Administración estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: Aprobar el Proyecto de Investigación titulado: TEAM BUILDING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD DE LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ, cuya Línea de Investigación es: GESTIÓN DE ORGANIZACIONES a cargo del estudiante PAREDES MONTENEGRO JAFHIRA JANILHET Y RAMOS RIVADENEIRA CINTHIA DEL PILAR del Programa de Administración de la Universidad César Vallejo – Campus Chiclayo.

ARTÍCULO 2°: Designar como docente a la asesora MG. NUÑEZ PUSE, SONIA MAGALI del proyecto de investigación mencionado en el Artículo Primero.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Migtr. Marco Antonio Carrasco Chávez
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo N° 02

Carta de aceptación

Chiclayo, 24 de junio de 2019

SR.

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

C.-

Yo Miguel Eduardo Chaparro Llontop....., identificado con DNI N° 16686344....., en calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad de José Leonardo Ortiz, Autorizo a las Srta(s) Jafhira Janihet Paredes Montenegro y Cinthia del Pilar Ramos Rivadeneira, estudiante del IX ciclo de la especialidad de Administración, en la Universidad Cesar Vallejo (filial de Chiclayo) para que realice la recolección de información UNICA Y EXCLUSIVAMENTE que se encuentre relacionada con el trabajo de investigación titulado "TEAM BUILDING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUB GERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD, JOSÉ LEONARDO ORTIZ" El mismo que viene desarrollando para la obtención de su título profesional en dicho centro de estudios.

Además, dicha autorización comprende la divulgación y comunicación pública del citado trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la UCV.

ATENTAMENTE



Municipalidad Distrital de José L. Ortiz

Miguel Eduardo Chaparro Llontop
Abog. Miguel E. Chaparro Llontop
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE DESARROLLO HUMANO

Nombre: Miguel Eduardo Chaparro Llontop
DNI: 16686344

Anexo N° 03

Entrevista

OBJETIVO: Evaluar y conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que tengan que ver con la comunicación interna

INSTRUCCIONES: Las preguntas son abiertas; solo hay que responder con sinceridad. Esta información será manejada confidencialmente por lo que rogamos sea veraz en sus respuestas.

1. ¿Usted informa acerca de los objetivos organizacionales que debe cumplir su área?
2. ¿Escucha las sugerencias de todos sus colaboradores para tomar la mejor solución frente a un problema?
3. ¿Sus colaboradores tienen una frecuente comunicación entre sus compañeros y con usted?
4. ¿Usted se siente comprometido con esta institución?
5. ¿Cree usted que existe un buen clima laboral de confianza entre todos sus compañeros?
6. ¿Ha solicitado alguna vez ayuda de otras áreas y no se la brindaron? ¿por qué?
7. ¿Cómo usted ayuda a su equipo a entender los cambios si las prioridades de la institución cambian?
8. ¿Cree usted que salvo a excepciones la amistad profesional y particular no deben mezclarse?
9. ¿La participación de sus colaboradores se dan con el fin de cumplir los objetivos o tareas asignadas?
10. ¿Qué experiencias tiene del trabajo en equipo?

Anexo N° 04

Cuestionario

OBJETIVO: El presente cuestionario servirá para recoger información valiosa para el desarrollo de un trabajo de investigación sobre “TEAM BUILDING PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUBGERENCIA DE ADMINISTRACION DE MERCADOS Y SANIDAD, CHICLAYO -2019”

INSTRUCCIÓN:

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Totalmente en desacuerdo2. En desacuerdo3. Ni en acuerdo/ni en desacuerdo4. En acuerdo5. Totalmente de acuerdo |
|---|

Sexo:

Femenino

Masculino

Condición Laboral:

Contratada (o)

Nombrada (o)

Indicador	Comunicación Interna	1	2	3	4	5
Comunicación descendente	1. Recibe de manera oportuna la información que requiere para su trabajo.					
	2. Su jefe le comunica acerca de los objetivos que tiene la empresa.					
	3. Su jefe conversa con usted acerca de su rendimiento en la empresa.					
Comunicación ascendente	4. Ante una situación que no es de su agrado, lo conversa con su jefe.					
	5. Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe.					
	6. Le brinda sugerencias a su jefe ante un problema en específico.					
	7. Se encuentra satisfecho en el ambiente donde trabaja.					

Comunicación Oblicuas o transversales	8. Intercambia información con distintas áreas de la empresa.					
	9. Existe participación activa entre sus compañeros de trabajo.					
Relaciones personales	10. En el área donde se desempeña, se comunica frecuentemente con sus compañeros de trabajo.					
	11. Las relaciones que tiene con sus compañeros de trabajo, son positivas.					
	12. Existe integración con sus compañeros de trabajo.					
Valores y actitudes	13. Te sientes comprometido con la empresa.					
	14. Aporta ideas positivas para la mejora de la empresa.					
	15. Utiliza técnicas creativas para el desarrollo de sus actividades laborales.					
Clima laboral	16. Existe un buen clima de confianza con sus compañeros					
	17. Se fomenta el trabajo en equipo al realizar actividades en su área.					
	18. Para realizar sus actividades laborales, se siente motivado.					

Fuente: Elaboración Propia

Validaciones de la entrevista

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: GERMÁN CÁCERES MANUEL LOPEZO
- Grado Académico: MAGISTER
- Institución donde labora: GLOBAL IRRIGATION BUSINESS S.A.C.
- Dirección: Calle Lampa Ucu H. 195 Teléfono: 912023629 Email: mgermanc@globalirrigation.com
- Autor (es) del Instrumento: Redes Hontonegro de Riego Riego Páramo Páramo de la Cumbre

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✓
12	La estructura del instrumento es la correcta					✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICADA Fecha: 12/06/2019

IV. Promedio de Valoración:


 Nombre: MANUEL GERMAN CÁCERES
 Dni: 09448253
GLOBAL IRRIGATION BUSINESS S.A.C.
RUC: 2060231566
Manuel L. Germán Cáceres
 GERENTE GENERAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: CAROLINA CUÉVA FEJOO
- Grado Académico: MAGISTER
- Institución donde labora: UGEL - CHICLAYO
- Dirección: PANAMERICANA NORTE km 7.75 Teléfono: 968706596 Email: cc.cuvea@ugmail.com
- Autor (es) del Instrumento: PAREDES MONTENEGRO JAFHIRA - RAMOS RIVADENEIRA CINTHIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✓
12	La estructura del instrumento es la correcta					✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE Fecha: 12/06/2019

IV. Promedio de Valoración: 5

C. Cuéva F.
Nombre: Carolina Cuéva Fejoo
Dni: 16703667

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Ramos Gonzalez Ana Alejandra
- Grado Académico: Magister
- Institución donde labora: Univ. Cesar Vallejo
- Dirección: Calle Tercera D. Manuel E. 3 Teléfono: 979653434 Email: a.ramos@ucv.edu.pe
- Autor (es) del Instrumento: Paredes Montenegro Japhira - Ramos Rueda Cinthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable Fecha: 06/06/2019

IV. Promedio de Valoración: 5

Nombre: Ana Ramos Gonzalez
Dni: 16756343

Validaciones de la encuesta

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: GERMÁN CÁCERES, MANUEL LORENZO
- Grado Académico: MAG. I.T.P.
- Institución donde labora: GLOBAL IRRIGATION BUSINESS SAC
- Dirección: CALLE CAMBAYESE # 195 Teléfono: 942223679 Email: mgerman@latma.com
- Autor (es) del Instrumento: Rosendo Montesegre Jajura - Romeo Rivas de Neira Antine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✓
12	La estructura del instrumento es la correcta					✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICADA Fecha: 21/04/2019

IV. Promedio de Valoración:


 Nombre: MANUEL GERMAN CÁCERES
 Dni: 09448253
GLOBAL IRRIGATION BUSINESS SAC
 RUC: 30933152006
 Manuel L. Germán Cáceres
 GERENTE GENERAL

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

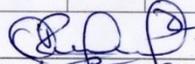
I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: Ramos Gonzales Ana Alejandra
- Grado Académico: Magister
- Institución donde labora: Univ. Cesar Vallejo
- Dirección: Carretera Pimentel Km 3 Teléfono: 9965343 Email: a.ramos@ucv.edu.pe
- Autor (es) del Instrumento: Paredes Montenegro Japhira - Ramos Rivadeneira Cinthia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					X
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					X
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					X
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					X
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					X
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					X
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					X
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					X
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					X
10	Las preguntas siguen un orden lógico					X
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					X
12	La estructura del instrumento es la correcta					X
13	Los puntajes de calificación son adecuados					X
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					X

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable Fecha: 06/06/2019
- IV. Promedio de Valoración: 5


Nombre: Ana Ramos Gonzales
Dni: 16756343

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: CAROLINA CUÉVA FEJOO
- Grado Académico: MAGÍSTER
- Institución donde labora: UGEL - CHICLAYO
- Dirección: PAJAHERRICANA NORTE KM 7.5 Teléfono: 968706896 Email: ccueva1971@gmail.com
- Autor (es) del Instrumento: PAREDES MONTENEGRO JAFHIRA - RAMOS RIVADENEIRA CINTHIA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					✓
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✓
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✓
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✓
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✓
11	El N° de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✓
12	La estructura del instrumento es la correcta					✓
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE Fecha: 12/06/2019

IV. Promedio de Valoración: 5

Carolina Cueva Fejoo
Nombre: Carolina Cueva Fejoo
Dni: 16703667

Anexo N° 07

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo mejorar la comunicación interna en la sub-gerencia de Administración de Mercados y Sanidad?	Determinar como el Team Building mejora la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.	El Team Building mejora la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad.	Independiente: Team building	1. Las cualidades requeridas 2. Las actitudes correctas	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Tipo: Aplicativa • Alcance: Explicativa, Longitudinal - Transversal • Diseño: Pre Experimental
			Dependiente: Comunicación interna	1. Comunicación formal 2. Comunicación informal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		Indicadores	Fuente de Información
	-Identificar la situación actual de la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, Chiclayo 2019. -Aplicar el Team Building para mejorar la Comunicación Interna en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, Chiclayo 2019.		Las cualidades requeridas	-La experiencia -Inteligencia -Habilidades operativas	<ul style="list-style-type: none"> - Libros - Tesis - Noticias
			Las actitudes correctas	-Participación activa -Relaciones interpersonales -Creatividad	
	- Evaluar la Comunicación Interna después de la aplicación del Team Building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, Chiclayo 2019. - Comparar la Comunicación Interna antes y después de la aplicación del Team Building en la Subgerencia de Administración de Mercados y Sanidad, Chiclayo 2019.		Comunicación Formal	-Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Oblicuas o Transversales	
			Comunicación Informal	-Relaciones personales -Valores y actitudes -Clima Laboral	

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N° 08

Cuadro de presupuesto

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL 2
LISTA DE ASISTENCIA	3 UNI.	0.33	1.00
TRÍPTICOS DEL TEMA	20 UNI.	0.50	20.00
PAPELOTES	10 UNI.	0.50	10.00
PAPEL LUSTRE	25 UNI.	0.50	25.00
HOJAS IMPRESAS	20 UNI.	0.20	8.00
PLUMONES	10 UNI.	3.00	30.00
PLUMONES DELGADOS	5 EST.	5.00	25.00
CINTA MASTEKING	5 UNI.	3.00	7.50
LAPICEROS	20 UNI.	0.50	20.00
Folder manila	6 UNI.	0.50	3.50
Fotocopias	100 UNI.	0.20	20.00
Internet	25 HOR.	1.50	37.50
Imprimir	300 UNI.	0.20	60.00
Escanear	12 UNI	0.50	6.00
Transporte	10 UNI	2.00	40.00
Refrigerios	6 UNI	15.00	90.00
CARTULINA	15 UNI.	0.50	7.50
ALFILERES	2 CAJA	2.00	4.00
PAPEL BON	1 MILLAR	15.00	15.00
HUINCHA	4 UNI.	16.00	64.00
TABLEROS	12 UNI	4.00	48.00
PLANCHA TERNOPOL	2 UNI	20.00	40.00
PAPEL CREPE	5 UNI	1.50	7.00
Anillado	7 UNI	4.00	21.00
SUB TOTAL			610

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
CAFÉ	1 UNI. (3 L.)	10.00	40.00
SANDWINCH	20 UNI.	2.00	40.00
HUMITAS	20 UNI.	2.00	40.00
FRUGOS	20 UNI.	1.00	40.00
VASOS DESCARTABLES	MEDIO CIENTO	3.00	10.00
SUB TOTAL			170.00

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL
PASAJES PARA TESISTA	1 PERSONA	30.00	60.00
PASAJES PARA TESISTA	1 PERSONA	30.00	60.00
SUB TOTAL			120.00
TOTAL			900.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 9

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESIS CUANTITATIVA

Actividades	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Sem. 7	Sem. 8	Sem. 9	Sem. 10	Sem. 11	Sem. 12	Sem. 13	Sem. 14	Sem. 15	Sem. 16
1. Lineamientos y procedimientos para la elaboración de la tesis.																
2. Evidencias de validez y fiabilidad.																
3. Recolección de datos.																
4. Procesamiento estadístico de la tesis.																
5. Sustentación de la primera parte de la tesis.																
6. Descripción a los resultados de acuerdo a normas APA.																
7. Discusión de los resultados.																
8. Elaboración de conclusiones y recomendaciones.																
9. Revisión del informe de tesis.																
10. Sustentación final de la tesis.																

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 10

FINANCIAMIENTO

DETALLE	INICIAL	PORCENTAJE
Recursos propios:		
-Capital	360.00	40%
Acreeedores a corto plazo:		
-Proveedores (padres)	540.00	60%
TOTAL	900.00	100%

CUADRO DE RECURSOS

Recurso humano	
DETALLE	N° DE PERSONAS
Sub gerente	1
Administrador	1
Asistente	2
Secretaria	2
Operario	14
Psicóloga	1
Tesistas	2
Total	23

Recurso tecnológico	
DETALLE	CANTIDAD
Cámara	1 Unidad
Impresora	1 Unidad
Celular	2 Unidades
Computadora	1 Unidad
Total	5 Unidades

CARGO

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

Chiclayo, 29 de ~~Noviembre~~ de 2019

SR. (A) : José Edmundo Vásquez Becerra

(e)Administrador del Mercado Moshoqueque de la municipalidad de Jose Leonardo Ortiz

DE : Jafhira Janilhet Paredes Montenegro y Cinthia Ramos Rivadeneira

PRACTICANTE DEL X CICLO DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CHICLAYO

ASUNTO : PROGRAMA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

“Team Building para mejorar la comunicación interna en la Sub Gerencia de administración de mercados y sanidad de la Municipalidad de Jose Leonardo Ortiz”

Por medio de la presente reciba mis más cordiales saludos y al mismo tiempo hacerle llegar el programa para mejorar la comunicación interna elaborada en base al diagnóstico realizado a la empresa y que contribuirá a dar solución a una situación problemática encontrada.

Sin otro particular me despido.

Atentamente.


Nombre: Jafhira Paredes Montenegro
DNI: 77387749


Nombre: Cinthia Ramos Rivadeneira
DNI: 73114092


12-9 NOV 2019

