



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa  
Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Huamán Quispe, Ginovani (ORCID: 0000-0003-4105-4091)

**ASESORA:**

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia, principal impulso y motivación de superación, a mi madre Lucia Quispe, quien partió dejando como tarea la obtención de mi título, a mi padre porque me enseñó a superarme, a mi esposa Jessica, por su paciencia y su empuje diario en esta meta.

Ginovani Huamán Quispe

## **Agradecimiento**

Agradecimiento a la Universidad César Vallejo por la oportunidad de permitirme establecer nuevos retos profesionales redescubriendo experiencias que permitieron la automotivación para el logro de los resultados esperados.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	iv
Resumen .....	iv
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.1.1 Tipo de investigación .....	12
3.1.2 Diseño de investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra.....	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos .....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES .....	28
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS .....	37
Anexo 1 Matriz de operacionalización .....	37
Anexo 2: Instrumento de recolección de dato.....	38
Anexo 3: resultado de la validación del instrumento.....	41
Anexo 4: autorización de aplicación de instrumento.....	45
Anexo 5: Tabulación de resultados .....	46
Anexo 6: Cálculo de confiabilidad del instrumento .....	48

## Índice de tablas

Tabla 1. Rango y Confiabilidad de las encuestas.....	16
Tabla 2 Variable Trabajo en equipo y dimensiones.....	18
Tabla 3 Variable comunicación interna .....	19
Tabla 4. Normalidad de las variables .....	20
Tabla 5 Relación entre la variable comunicación interna y la variable trabajo en equipo	21
Tabla 6 Relación entre la dimensión comunicación interna con los directivos y la variable trabajo en equipo .....	22
Tabla 7 Relación entre la dimensión comunicación interna con los compañeros y la variable trabajo en equipo .....	22
Tabla 8 Relación entre la dimensión comunicación interna con los subordinados y la variable trabajo en equipo.....	23
Tabla 9. Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en las dimensiones Liderazgo en gestión, Objetivo profesional y respeto responsabilidad y fidelidad.....	48
Tabla 10. Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en las dimensiones valoración del personal, comunicación con los directivos y comunicación con los compañeros. ....	48
Tabla 11. Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en la dimensión Comunicación con los subordinados.....	49
Tabla 12. Referencia cálculo de varianzas acumuladas y sumatoria de ítems.....	50
Tabla 13. Aplicación de fórmula Alpha de Cronbach.....	50
Tabla 14. Data SPSS.....	52

## Resumen

El presente informe ha tenido como objetivo principal, describir de qué manera se correlacionan la comunicación interna y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021; el estudio estableció en la variable de comunicación interna las dimensiones comunicación con los directivos, la comunicación con los compañeros y con los subordinados; por otro lado, el estudio determinó reconocer en la variable del trabajo en equipo el liderazgo en la gestión, los objetivos profesionales, acatamiento, responsabilidad y rectitud, reconocimiento del equipo e ideología auténtica. Para ello, se consideró al enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación aplicado de diseño no experimental de corte transversal aplicado a 15 colaboradores que actualmente se mantienen en el área comercial de la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima. En el estudio presentado la técnica utilizada ha sido la entrevista con un formato especializado que clasifica las dimensiones aplicadas a cada uno de los participantes de manera virtual mediante los formularios de Google Forms.

En el estudio se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo para el logro de resultados y mejorar la productividad en la empresa. Por otro lado, es válido que un buen plan de comunicación con los directivos, la comunicación con los compañeros y con los subordinados influyen en la reducción de la rotación de personal presentándose un plan de mejora. Se debe decir que de los cálculos con el programa SPSS 2.6, se obtuvo un resultado de Alpha Cronbach de 0.7 el cual es considerado "Muy confiable" y se puede aceptar que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas.

**Palabras clave:** Comunicación interna, trabajo, equipo.

## **Abstract**

The main objective of this report was to describe how internal communication and teamwork influence the performance of employees in the Importadora Andina EIRL company, Cercado de Lima the study established in the internal communication variable the dimension's communication with managers. The communication with colleagues and subordinates; on the other hand, the study determined to recognize in the variable of teamwork leadership in management, professional goals, respect commitment and loyalty, team recognition and positive thinking. To this end, a quantitative approach was used, with an applied type of non-experimental cross-sectional design applied to 4 collaborators currently remaining in the commercial area of the company in the Importadora Andina EIRL company, Cercado de Lima. In the study presented the technique used has been the interview with a specialized format that classifies the dimensions applied to each of the participants virtually using Google forms.

The study concludes that there is a significant relationship between internal communication and teamwork to achieve results and improve productivity in the company. On the other hand, it is valid that a good communication plan with managers, communication with colleagues and with subordinates influence the reduction of staff turnover by presenting an improvement plan. It must be said that from the calculations with the SPSS 2.6 program, an Alpha Cronbach result of 0.7 was obtained, which is considered "Very reliable" and it can be accepted that the questions are reliable and are actually measuring the factor to which they are associated.

**Keywords:** Internal, communication, teamwork.

## I. INTRODUCCIÓN

La comunicación es una acción fundamental en el contexto de las organizaciones, en especial en la administración, debido a la influencia que posee en las labores cotidianas, en los acuerdos, compromisos y en la defensa de los derechos humanos, de la misma manera, se constituye como una herramienta esencial desde todo punto de vista en las actividades humanas, puesto que la comunicación efectiva robustece la influencia hacia las personas, específicamente los empleadores hacia los colaboradores. En ese sentido, existen diversas clases de labores ejercidas por el hombre que son ejecutadas por una serie de individuos que colaboran en un proyecto habitual; por lo que se requiere que éstos ofrezcan su colaboración de manera eficaz y efectiva, todo lo cual se establecería como un trabajo en equipo, en el que es fundamental que impere la comunicación entre éstos.

A este respecto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), precisó que los escenarios de trabajo en equipo brindan la preparación y contribuyen a que los colaboradores desplieguen sus capacidades, es por ello, que en el trabajo en equipo convergen la comunicación del equipo con los individuos con un número de 1200 millones de colaboradores que ejecutan labores organizadas para el alcance de objetivos comunes, en el que se agrega la comunicación como elemento fundamental para la ejecución efectiva del trabajo (OIT, 2019). Por su parte, Quezada, Quevedo y Torres (2020), en una investigación realizada en un conjunto de instituciones públicas de Ecuador encontró como problema que el Gobierno Municipal de Girón requiere que sus labores “se realicen de forma coordinada en toda su circunscripción para lograr los propósitos formulados por la administración, lo cual garantiza la reducción de costos y gestión de la organización, requiriendo de una comunicación efectiva y del trabajo en equipo” (p. 752). Asimismo, Machuca (2020), en un estudio realizado en una organización en Argentina encontró como problemas que “la comunicación presenta características tradicionales y la información que se maneja en la institución es solo de asuntos operativos, entre otros aspectos” (p. 10).



En el Perú, la realidad en diversas organizaciones de distintos rubros la comunicación interna es variable, como lo expresa el Diario Gestión (2021), por lo que argumentan que dicha variable es la que más preocupa a los directivos de recursos humanos, puesto que la circunstancia actual por la pandemia del Covid-19 está incidiendo en la transformación del área de recursos humanos relacionándolos en la actualidad con habilidades tecnológicas. Asimismo, el manejo de conflictos, estilos de trabajo y preferencias de comunicación dentro de un centro de trabajo moderno son habilidades cruciales, ya que toda empresa se compone de personas con rangos de edades, diversidad de culturas, y esquemas generacionales diferentes, lo que se complica más aun por el uso de la tecnología en un mercado cambiante. Los datos sugieren que el trabajador típico dedica casi 3 horas a la semana a lidiar con algún tipo de conflicto (Diario Gestión, 2019). Del mismo modo, Charry (2018), en una investigación realizada en una entidad del sector público del Perú encontró como problemas “la escasa comunicación interna, los rumores y el secretismo son las debilidades que tienen que manejarse en cualquier entidad pública, constituye un elemento desmotivador y que crea conflictos entre los colaboradores” (p. 26).

En el contexto específico de esta investigación, se reconoció que la empresa Importadora Andina EIRL. Presentó problemas de comunicación para la correcta gestión de los equipos problemas de la rotación del personal debido a diversos factores que a su vez dificultaron el correcto desempeño y repercuten en el descuido de su responsabilidad laboral para el logro de los objetivos. También se reconoció la importancia de establecer planes de mejora relacionados con la comunicación interna y el trabajo en equipo. Ante esta problemática se formula el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima?, como problemas específicos se tienen: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con los directivos y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima?, ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con los compañeros y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima?, y ¿Qué relación existe entre la comunicación interna con los subordinados y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima?

Esta investigación se justificó desde lo práctico, porque permitió en este caso específico a la empresa Importadora Andina EIRL, revisar y subsanar la problemática que se presenta respecto a la comunicación interna y el trabajo en equipo, lo que contribuirá en la mejora de la motivación y participación de los colaboradores, el trabajo colaborativo, entre otros aspectos. Asimismo, se justificó desde el punto de vista teórico, puesto que la teoría que emerja de la investigación servirá de base para otras investigaciones relacionadas a las variables comunicación interna y trabajo en equipo. Metodológicamente este estudio centró su justificación, en el carácter científico que impregna de robustez al aplicar los métodos e instrumentos para obtener los resultados que permitieron obtener conclusiones al problema planteado.

En tal sentido se plantearon los objetivos de la investigación; teniendo como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Como objetivos específicos se tienen:

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con los directivos y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con los compañeros y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima;

Determinar la relación que existe entre la comunicación interna con los subordinados y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Finalmente, se plantearon las hipótesis, teniendo como hipótesis general: La comunicación interna se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima. Las hipótesis específicas fueron: La comunicación interna con los directivos se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima; la comunicación interna con los compañeros se relaciona significativamente con el

trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima; y la comunicación interna con los subordinados se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

## II. MARCO TEÓRICO

Para establecer un anclaje teórico que permitiera dar sustento a este estudio, se consideraron fuentes documentales que se precisan como estudios previos o antecedentes, a continuación, se presentan los internacionales:

Aquino (2018), en su Tesis Doctoral realizada en España, cuyo propósito fundamental estuvo centrado en proporcionar una revisión de los aspectos coherentes con la comunicación interna en las instituciones y el trabajo en equipo en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, ya que son actualmente necesarios, tanto educativa como empresarialmente. La metodología utilizada fue el proceso de un mapeo ordenado el cual se realizó en los meses de octubre de 2018 y marzo de 2019, explorando artículos de revisión bibliográfica y de investigación, de donde se consiguieron los estudios expuestos. Como resultado, los encuestados dijeron que las organizaciones buscan personas dinámicas y adaptables que puedan ser proactivas para responder a los eventos. En estos días, se dice que los empleadores necesitan habilidades sociales que incluyen orientación, trabajo en equipo y comunicación sólida, entre otras. En segundo lugar, pensamiento crítico, resolución de problemas, responsabilidad, ética, manejo emocional, autodisciplina, trabajo social, pensamiento crítico y práctica, desarrollo e implementación, relaciones culturales, auto organización y autoeducación, salud y seguridad, personas importantes, uno mismo gestión y desempeño en el lugar de trabajo.

Yue, Men y Ferguson (2021), en su artículo cuyo propósito fue examinar cómo se mejora la cultura emocional positiva desde la elaboración de un sistema simétrico de comunicación interna, aunando el empleo de un lenguaje motivador por parte de los líderes, considerando como característica por la alegría, el amor de compañía, el orgullo, y gratitud. El trabajo es de enfoque cuantitativo, descriptivo; la muestra fue de 482 empleados de los Estados Unidos. Los hallazgos muestran que la comunicación desde los dirigentes y el empleo del lenguaje motivador por parte de los directivos y líderes inducen a los colaboradores a percibir una cultura emocional positiva de alegría y gratitud, contribuyendo a la mejora organizacional de los empleados, impactando en las comunicaciones corporativas y de liderazgo reconocidas por los colaboradores de la organización.

Bonilla (2020), en su investigación, cuyo propósito fue utilizar la comunicación interna ascendente, y descendente para mejorar el compartir de conocimientos con los colaboradores como método de fortalecimiento de la eficacia y eficiencia en procesos de instituciones públicas. El método utilizado es del tipo descriptivo y el resultado del estudio define que las habilidades blandas tienen relación directa con la formación académica y el contexto laboral del colaborador, beneficiando con mayores ingresos económicos a las instituciones públicas. Sumado a esto, el área educativa, el contexto social y familiar que son el fundamento para lograr desarrollar, explorar, mantener y determinar las habilidades blandas. Mientras que la formación en el hogar se lleva como un valor de cada persona, dentro del contexto laboral determina el papel que cumple tanto el líder como el equipo de trabajo, lo que implica que pueden ser bien reforzadores de ciertas habilidades tanto como detractores de las mismas. Se concluye que las habilidades blandas son muy importantes y de relevancia para lograr desarrollarse y posteriormente transformarlo en éxito personal y laboral, pues marcan la diferencia. Las organizaciones en la actualidad requieren personas creativas y motivadoras, generadoras de ideas eficientes y productivas, para que no se van afectados con los constantes cambios que se generan en el entorno.

Rodríguez (2019), en su artículo que planteó como propósito proponer un proceso de contratación que pueda integrar todo lo conocido respecto de las habilidades blandas en relación a todo lo referido al conocimiento técnico además de incorporar competencias tecnológicas del tipo adaptativas que son características esenciales de los llamados profesionales 4.0, vinculando así los procesos generales de la empresa y comprendiendo mucho más el tipo de perfil que se requiere para un puesto en la actualidad. El método utilizado en esta investigación fue una revisión cuidadosa de la literatura científica, respaldada por información relevante, detalles de aspectos clave y un diseño que utiliza un caso específico bien implementado. Concluyendo en un tipo de proceso más exhaustivo y personal del individuo que aspira a pertenecer a una empresa. De primera instancia se filtra la motivación y la expectativa del personal y si está relacionada a los propósitos de la empresa vaticinando que efectivamente podrá ser parte de ella al vincularse de manera positiva, las habilidades blandas son las encargadas de proceder con ese filtro. Siendo las cuatro habilidades más resaltantes y en orden de importancia hoy en día

para las organizaciones: La comunicación asertiva, el liderazgo, la inteligencia emocional y la creatividad. Otro factor importante al momento de evaluar a un potencial colaborador es el ámbito tecnológico, llamado también industrial 4.0, que identifica que todos estén en la capacidad de entender y conocer las tecnologías que requiera la empresa y puedan innovar en sus procesos de mejora, dependiendo de cuáles serán las más valoradas en relación de las áreas de trabajo en las que pueden laborar, tales como gestión y compras, servicios humanos, finanzas y contabilidad, publicidad y marketing, tecnología, derecho y producción.

Con relación a los estudios previos o antecedentes en el contexto nacional, se tiene la investigación de: Marroquín (2020), en su tesis de Ciencias de la Comunicación, cuyo propósito se centró en proponer un plan para mejorar la comunicación interna en el hospital distrital II-1 Jerusalén – La Esperanza. Para ello, desarrolló una investigación de tipo aplicada que se orientó hacia la variable clima organizacional, que consideró una muestra de 30 colaboradores quienes respondieron un cuestionario que formulaba como una medida de emergencia la evaluación de la comunicación para desarrollar un correcto desempeño debido a la situación que actualmente atraviesan las instituciones debido a la pandemia por la COVID-19. El estudio concluye en reconocer que se debe establecer un análisis FODA, y una evaluación de la forma como se comunican las áreas de atención a pacientes, además proponer como líneas estratégicas: comunicación, sensibilización y comunicación interna 360°; el poder del arte y el poder; características interpersonales, de confianza y organizativas; gestión de medios y medios de comunicación interna.

Miranda (2018), en su Tesis Doctoral en Administración cuyo propósito se centró en establecer las causas del escaso trabajo en equipo y comunicación interna de los docentes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle durante el periodo 2018. Para esto, es abordado por un estadístico, produciendo una razón, la muestra contiene 216 docentes de la empresa de referencia, se aplica el papel de prueba para obtener la información. Los resultados muestran que la colaboración y la comunicación inciden en el desempeño organizacional de los docentes, ya que los valores se revisan al 15,6% y el modelo arroja 22,4% y 27,9%; Así, entre el 72,1% y el 77,6%, el cambio medio estuvo dado por los demás factores que escaparon al

estudio. Asimismo, Soto (2020), en Tesis de Licenciatura en Psicología, tiene como objetivo crear un vínculo entre la comunicación interna y la colaboración en el sector privado en San Juan de Lurigancho a lo largo del tiempo. 2020. Este estudio se realizó con la ayuda de algunas fuentes. y análisis social no experimental de la muestra de 270 trabajadores sociales, herramientas utilizadas en el número de encuestas de comunicación interna y grupales. Resulta que hay un 0.035p entre las variables examinadas. Esto muestra una relación directa, positiva y positiva. Esto explica que a medida que aumenta la comunicación de información interna, también lo hace la organización que apoya el trabajo en equipo.

Pérez y Torres (2020), en su tesis de Licenciatura en Administración, cuyo propósito fue establecer la vinculación existente entre la comunicación interna y el equipo de trabajo de una empresa de Santa Anita. Es una descripción no experimental, descriptiva de las interacciones de los 40 empleados de la naviera mencionada anteriormente, donde en el trabajo de investigación se utiliza como herramienta de recogida de datos el cuestionario. Ahora bien, las deducciones exponen que la comunicación interna tiene una tasa de error del 67,5% y la colaboración tiene una tasa de error del 52,5%. Encontramos que hubo una reciprocidad real y reveladora entre la varianza del coeficiente de semejanza Rho de Spearman de 0,795. Asimismo, Crisóstomo (2019) es licenciado en psicología, IE. El propósito es crear un vínculo entre la comunicación organizacional y la colaboración. Desde el área de Los Olivos en 2019. Este estudio es un notable estudio no experimental que utiliza el ejemplo de 297 profesores y las variables analizadas mediante una herramienta de dos preguntas. El resultado es que ambas variables son I.E. Las especificaciones muestran una correlación positiva con el Rho de Spearman de 0,576. Grabado en 2019 en la zona de Los Olivos.

En cuanto a las teorías y enfoques conceptuales que dan anclaje al andamiaje teórico de la presente investigación, se tomaron respecto a las variables comunicación interna y trabajo en equipo los principales constructos teóricos vinculados al tema, iniciando con la comunicación interna.

Verghese (2017), argumenta respecto a la comunicación interna que ésta “constituye un activo importante en las organizaciones e impregna un gran sentido de pertenencia a la misma, ayudando a reducir la incertidumbre y rumores que

inciden como catalizadores del cambio; contribuye a mejorar las relaciones y el clima organizacional” (p. 103).

Kamalirad *et al.* (2017), define la comunicación interna como “la manera de intercambiar ideas, palabras, información a través del habla, señales y escritura, la cual tiene un rol fundamental en los procesos de las organizaciones” (p. CON074-2).

Por su parte, Slijepčević, Bovan y Radojević (2018), refieren que:

La comunicación interna puede entenderse como parte integral de la comunicación de información corporativa de colaboradores y otros colaboradores, y reuniones y encuentros con ellos; por lo que hay muchos cambios de información en todos los niveles de esta organización (p.125).

De acuerdo con Aljure (2015), “la comunicación debe darse de manera bidireccional, para que pueda denominarse comunicación, es decir, debe darse en ambos sentidos” (p. 43)

En ese sentido, Motoi (2017), argumenta que “debe existir una buena comunicación entre los trabajadores de la organización, puesto que, sino los trabajadores estarán desmotivados e insatisfecho; por lo que la comunicación interna está vinculada con la motivación organizacional” (p. 175)

Por su parte Jacobs, Yu y Chávez (2016), sustenta que:

La institución puede tener buenos medios de comunicación interna, fundamentadas en novedosas tecnologías, costosas; no obstante, si estas no tienen un empleo apropiado tendrán una débil comunicación interna. Asimismo, el trabajo cooperativo y en equipo de los líderes con los colaboradores es importante, puesto que, generan resultados favorables que repercutirán en colaboradores motivados y más productivos. (p. 61)

Según Machuca (2020), “el objetivo de la comunicación interna se fundamenta en disponer la comunicación efectiva dentro de la organización, pudiendo ser de naturaleza formal e informal” (p. 13).

Por su parte, Marroquin (2020), sostiene que en “una institución los tipos de comunicación pueden ser formal e informal; la formal puede ser a través de e-mails,



memorandum, correos, entre otros; mientras que la comunicación informal puede darse por medio de conversaciones, chats y reuniones” (p. 6).

De acuerdo con Goritza (2018), la comunicación interna se puede dar: “de forma ascendente y descendente; la ascendente surge cuando los colaboradores con cargos inferiores se dirigen hacia los superiores; en tanto que la descendente se realiza cuando los líderes de la empresa se dirigen hacia los colaboradores” (p. 6)

Robbins y Judge (2009), indican que la comunicación ejecuta cuatro funciones que gravitan en la organización, siendo éstas: control, motivación, expresión emocional e información (pp. 351 – 352).

Para el presente estudio, las dimensiones en la que gravita esta investigación están circunscritas a como se da la comunicación dentro de las organizaciones como son: comunicación con los directivos, comunicación con los compañeros y comunicación con los subordinados.

Respecto a las definiciones que hacen parte de la variable trabajo en equipo; iniciamos con las definiciones de éste. Según Chruden y Sherman (2007), el trabajo en equipo “se compone por personas, en las que cada uno posee destrezas, capacidades, estímulos y particularidades individuales, de manera que cada grupo posee sus atributos diferenciables de otros, produciendo soluciones en las diversas áreas de la institución” (p. 295).

De la misma manera, Rodríguez (2017) citado en Crisóstomo (2019), indica que laborar en equipo abarca a individuos que se organizan en conjunto para alcanzar metas comunes, asimismo, para integrar un equipo deben planificarse objetivos para ser logrados por medio las capacidades y destrezas (p. 5).

Por su parte, Jiménez y Vallejo (2009), señala que efectuar trabajos en grupo “significa adquirir el desafío de manera conjunta dando relevancia a los valores, al estilo de ejecutar las labores, de manera que labores de acuerdo con los propósitos en conjunto y el desarrollo de las actividades de la organización” (p. 28).

Kerrissey, Satterstrom, Edmondson (2020), sostienen que “las organizaciones se describen mejor como sistemas de equipos múltiples y cuando los colaboradores son integrantes de varios equipos a la vez; sin embargo, debido a los nuevos contextos se generan nuevas formas de equipos enmarcado a nuevos desafíos” (p.

63); tal como el contexto del Covid 19, “trabajo en equipo realizado por los médicos de primera línea” (Tannebaum, *et al.*, 2020, p. 59).

Respecto a la importancia del trabajo en equipo, Jaramillo (2012), menciona que “la relevancia de éste radica en la sucesión de técnicas, procesos y destrezas que se emplean al grupo de individuos para lograr los propósitos que se formulan. De manera tal que los involucrados persiguen un propósito en común” (p. 6).

López (2014), señala que “los procesos del trabajo en equipo necesitan tiempo para tener cohesión y alcanzar un desempeño adecuado, indicando diferentes procesos: comienzo, primeros conflictos, cohesión, madurez y debilitamiento” (p. 12).

Según Harris (2000), señala que el modelo teórico del trabajo en equipo se orienta en los individuos ejecutando y optimizando las comunicaciones persiguiendo aumentar el rendimiento de forma integral adquiriendo resultados adecuados, del mismo modo, estudiando las transformaciones que se producen dentro del equipo y la institución (p. 122).

Katzenbach (2000), argumenta que “para tener equipos eficaces se requiere tener el compromiso de los integrantes del grupo para lograr demostrar que el todo es más significativo que la suma de las partes” (p. 56).

Para el presente estudio, las dimensiones para la dimensión trabajo en equipo son: liderazgo en la gestión, objetivos profesionales, respeto, responsabilidad y fidelidad, y valoración del personal

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Por el tipo de investigación, el estudio reúne condiciones metodológicas de una investigación correlacional, método en el que dos o más variables se miden y verifican sistemáticamente para ver si están relacionadas entre sí (es decir, hasta qué punto se puede predecir el valor de una variable a partir de otra). El objetivo es estimar la relación (grado de correlación) entre las variables. Correlación significa coexistencia, covarianza. El coeficiente de correlación es una medida estadística que determina la dirección y fuerza de la relación entre las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2000), esta investigación se enmarca un enfoque cuantitativo, ya que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) los estudios cuantitativos son estudios en los que se realiza una medición. Se trata de variables que pueden medirse: desde una simple indicación de cuántos datos de respuesta había hasta análisis estadísticos. Según el autor antes mencionado, en investigaciones de este tipo, la esencia de la medición es poder comparar los resultados recopilados (utilizando conocimientos estadísticos). Todas las estadísticas se relacionan con la investigación cuantitativa.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Esta investigación es no experimental, en este caso las variables no han sido manipuladas de forma deliberada o intencional, no se construyeron las variables solo se observan situaciones existentes relacionadas a la comunicación interna y el investigador no provocará cambios intencionales que puedan generar alguna variación en el trabajo en equipo por la comunicación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2000). El diseño es transeccional correlacional, ya que se estarán considerando las variables “Comunicación interna” y su influencia en el “trabajo en equipo” en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima en un tiempo determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2000).

La investigación presentó un enfoque cuantitativo el cual va a medir y ubicar un grupo de colaboradores de la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima y describirá las características de las habilidades blandas. Además, las técnicas de recolección de la información se escogieron para probar hipótesis,

recabando información descriptiva de artículos y el uso de un cuestionario aplicado en una entrevista para tener valores numéricos que establezcan patrones de comportamiento y probar teorías.

Cancela, Galindo, et al (2010). Se aplicará una entrevista con una rúbrica de preguntas que permita establecer un indicador estadístico de variables, y hacer la correlación.

Esquema del diseño de investigación

X1  $\longleftrightarrow$  X2

X1; Representa a la variable Comunicación Interna, el cual es una variable cualitativa ordinal.

X2; Representa a la variable Trabajo en equipo, el cual es una variable cualitativa ordinal.

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable 1: Comunicación Interna que, es una variable cualitativa ordinal.**

#### **Definición conceptual**

Según Horacio (2005) se considera de esta manera a las diversas acciones que se desarrollan dentro de una organización para mantener una línea de buenas relaciones con información integrada a un referente motivacional entre los colaboradores, lo que permitirá que su enfoque se centre en el logro de los objetivos organizacionales.

#### **Definición operacional**

Esta primera variable se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las dimensiones de comunicación presentadas a continuación: comunicación con los directivos, comunicación con los compañeros y comunicación con los subordinados.

#### **Indicadores**

Los indicadores utilizados son valoración, atención de apertura para comunicarse, libertad en la expresión para comunicarse, integración, confianza, coordinación, respeto, calidad, retroalimentación.

## **Escala de medición**

La escala de medición utilizada es de tipo ordinal.

## **Variable 2: Trabajo en equipo, que es una variable cualitativa ordinal.**

### **Definición conceptual**

Según Ayoví (2018) se considera de esta manera a la habilidad que permite que los administrativos y directivos puedan lograr que las decisiones se sumen de distintas formas y valorar por encima de los intereses personales el logro de objetivos generales.

### **Definición operacional**

Esta variable se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las dimensiones presentadas a continuación: Liderazgo en la gestión, objetivos profesionales, respeto, responsabilidad y fidelidad, valoración del personal.

### **Indicadores**

Los indicadores utilizados son dirección, finalidad, propósitos, respeto compromiso y lealtad, motivación y reconocimiento

## **Escala de medición**

La escala de medición utilizada es de tipo ordinal.

### **3.3. Población, muestra**

Hay que dejar claro que la población es un conjunto de unidades usualmente personas, objetos, transacciones o eventos; en los que estamos interesados en estudiar. Por otro lado, se define como población al conjunto de individuos u objetos de interés. Robles (2019). Para nuestro estudio, la población se encuentra conformada por los colaboradores de la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, los cuales desarrollan sus funciones dentro del área de Gerencia general, área de despacho, facturación y área de gestión comercial, siendo un total de 21 personas.

Considerando el diseño no experimental de la presente investigación, la población comprendió un grupo conformado por 21 colaboradores de la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Para efectos de estudio, se ha considerado el total de la población como herramienta de análisis.

### **Muestra**

Para nuestro estudio se tomó como muestra la misma población, ya que según Hernández citado por Castro. (Castro, 2003) Indica que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra". De la misma forma Ballestrini (2017) menciona que: "cuando el universo del estudio está integrado por un número manejable de elementos, se puede no considerar aplicar criterios de muestra"

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

Para este punto de la investigación, "implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico" (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

#### **Técnica**

La técnica usada en esta investigación es la encuesta, con un instrumento aplicado a los colaboradores de la empresa, usando web como medio y estrategia, que permitió conocer sus opiniones sobre cada una de las variables investigadas, luego esta información, se organizó, procesó y se analizó, dicha encuesta se realizó a 21 colaboradores.

#### **Instrumento de recolección de datos**

Para Grinnell, Williams y Unrau, (2009), citado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014) Una buena herramienta de medición es aquella que registra datos observables. Esto literalmente significa un concepto o variable que los investigadores tienen en mente. Si la herramienta de adquisición de datos no mide adecuadamente las variables que el investigador está tratando de medir, debe ser realista hasta que se valide el objetivo.

Se elaboró un instrumento que mide las dos variables de estudio Variable 1 Comunicación Interna con 24 preguntas y la Variable 2 Trabajo en equipo con 18 preguntas para un total de 42 preguntas, en forma escalonada a través de la puntuación de opciones de respuesta de escala de Likert. Donde (1) es nunca, (2) es casi nunca, (3) es a veces, (4) es casi siempre y (5) es siempre.

### **Validez y confiabilidad.**

Según Baptista (2014) La validez se refiere al grado en que el instrumento mide realmente la variable que está tratando de estudiar. Para Hernández, Fernández, & Baptista (2014) La confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que se puede obtener el mismo resultado incluso si se usa repetidamente para la misma persona u objeto. Para la confiabilidad se sometió a una prueba en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima, donde participaron con quince colaboradores que laboran en la empresa.

### **Validación de los instrumentos**

Con la finalidad de poder validar la fiabilidad de las respuestas formuladas en la encuesta, se determinó la confiabilidad mediante el uso del método de consistencia interna denominado coeficiente Alpha de Cronbach. Resultó importante desarrollar esta herramienta con la finalidad de medir la precisión con la que los ítems de la escala evaluarán como la comunicación interna influye en el trabajo en equipo considerando a los quince colaboradores representantes del área comercial de la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Para asegurar la fiabilidad de los datos obtenidos se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach en el que se distribuyeron los resultados menores a 0.53 valorado con una confiabilidad nula, desde 0.55 a 0.59 valorado con una confiabilidad baja, desde 0.60 a 0.65 valorado como confiable, desde 0.66 hasta de 0.71 valorado como Muy Confiable como se muestra en la tabla 1:

**Tabla 1**

*Rango y Confiabilidad de las encuestas*

<b>RANGO</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>
0.53 a Menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente Confiabilidad
1	Confiabilidad Perfecta

*Nota:* En la tabla se puede apreciar el nivel de rango y confiabilidad de las encuestas. Obteniendo como resultado de la correlación (rho de Spearman) de 0.7, considerándose muy confiable. Fuente: Elaboración Propia (2021).

De los cálculos con el programa SPSS 2.6, se obtuvo un resultado de Alpha Cronbach de 0.7 el cual es considerado “Muy confiable” y se puede aceptar que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas.

### **3.5. Procedimientos**

Una vez obtenida la validez y confiabilidad de los instrumentos, se procedió a su aplicación en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, la recolección de los datos, se realizó en forma virtual, en donde participaron las partes tanto el investigador como los trabajadores de la empresa evaluada. Se utilizó los cuestionarios y se obtuvo la información, se procedió a la tabulación de los mismos y se usó Spss 2.6, para ser procesado, graficarlo y llevarlo a tablas de frecuencia en el programa Spss 2.6, se obtuvieron los resultados, se redactan las discusiones, las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos se analizan en dos etapas. El primer paso es un análisis descriptivo, donde los hallazgos se analizan después de la compilación utilizando tablas y gráficos generados por títulos de soporte de Microsoft Excel. En la segunda etapa, se realiza un análisis estadístico de inferencia y se comparan los resultados finales mediante la prueba de Pearson o Spearman utilizando el programa SPSS 2.6.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se ha citado de manera adecuada, por lo tanto, se encuentran avaladas con la fuente que le corresponde a cada autor en la parte de referencias ordenado alfabéticamente tanto la citación no textual como textual de autores o investigadores consultados, parafraseando las teorías obtenidas según diversos autores por lo que se afirma la inexistencia de plagio o copia.

Se aplicó también éticamente los elementos de acuerdo al manual APA. De la misma forma el personal ha sido sometido a consentimiento informado antes de la aplicación del cuestionario.



## IV. RESULTADOS

### Variable Trabajo en equipo

**Tabla 2**

*Variable Trabajo en equipo y dimensiones*

	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>VARIABLE: Trabajo en equipo</b>	0	0,0%	12	57,1%	9	42,9%	21	100,0%
<b>D1: Liderazgo en la gestión</b>	2	9,5%	9	42,9%	10	47,6%	21	100,0%
<b>D2: Objetivos profesionales</b>	1	4,8%	13	61,9%	7	33,3%	21	100,0%
<b>D3: Respeto, responsabilidad y fidelidad</b>	1	4,8%	11	52,4%	9	42,9%	21	100,0%
<b>D4: Valoración del personal</b>	1	4,8%	10	47,6%	10	47,6%	21	100,0%

*Nota:* En la tabla se observan los resultados de las diferentes dimensiones que subyacen en la variable trabajo en equipo.

De la tabla N°2 se puede apreciar como la variable trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL se posiciona en el nivel más alto con un 42,9%, es decir, que más de la mitad de los empleados no está poniendo todo su empeño el realizar las labores asignadas en equipos de trabajo bien sincronizados, pero adicionalmente un 57,1% se ubica en el nivel medio de la escala, ello quiere decir que a pesar de no ubicarse en el nivel alto, no quiere decir que trabajen en forma individual, si no que parte de sus actividades las ejecutan en equipo, este grupo de empleados generalmente actúan así por faltad de motivación y de interés hacia los objetivos de la empresa entre otros.

En cuanto a las dimensiones que conforman esta variable de estudio, se observa que el liderazgo en la gestión tanto de los gerentes como del grupo de supervisores y colaboradores, apesar de ubicarse en el nivel alto solo un 47.62%, tambien es cierto que un 42,9% se ubica en el nivel medio, lo cual indica una clara tendencia hacia una excelente gestion, ya que con planes de formacion profesional y estrategias de motivacion se puede llevar este segundo grupo a niveles de calidad que los clasifique en el nivel alto, aumentando el perfil de la empresa y sus

productos.

En cuanto a los objetivos profesionales, se tiene que un porcentaje bajo de los empleados en sus diferentes niveles de responsabilidad dentro de la empresa se ubican en el nivel alto un 33,3% ello indica que existe una mediana disposición de los empleados en anteponer los objetivos de la empresa que los de otra índole, bien sea por falta de motivación o amor al trabajo, solo en ocasiones le dedican con amor al trabajo, observándose que un 61.9% se clasifican en el nivel medio. Así mismo, se puede observar que en la dimensión responsabilidad y fidelidad, un 42,9% se ubica en el nivel alto y un 52,4% 52,4% en el nivel medio, al igual que el renglon Valoración del personal, lo cual es un indicativo de la falta de motivación y el respeto entre los compañeros.

En fin, se puede observar que entre los compañeros de trabajo existe una mediana idea, que el trabajo en equipo es necesario y efectivo, además que el mismo les permite compartir ideas para la mejor realización de sus tareas.

**Tabla 3**

***Variable comunicación interna***

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>VARIABLE:</b>	1	4,8%	1	4,8%	19	90,5%	21	100,0%
Comunicación interna								
<b>D1:</b> Comunicación con los directivos	1	15,8%	2	41,5%	18	42,7%	21	100,0%
<b>D2:</b> Comunicación con los compañeros	1	4,8%	1	4,8%	19	90,5%	21	100,0%
<b>D3:</b> Comunicación con los subordinados	2	9,5%	1	4,8%	18	85,7%	21	100,0%

*Nota:* En la tabla se visualizan los resultados obtenidos de las dimensiones que subyacen en la variable comunicación interna. Fuente: Elaboración propia

De los resultados de la Tabla N° 3, se observa una alta disposición de los empleados de la empresa Importadora Andina EIRL (con un 90,6%) para que fluya la información, con la finalidad de que los procesos internos no se detengan. En cuanto a las dimensiones que dan sustento a esta variable, se observa en cuanto a la dimensión comunicación con los directivos, que solo un 42,7% de los

colaboradores se ubica en el nivel alto, mientras que en el nivel medio se tiene un 41,5%, lo cual indica que la comunicación de los colaboradores con los niveles de dirección de la empresa no están en buenos términos, además se observa que en el nivel bajo se agrupan un 15,8% que considera que dicha comunicación no es muy baja, de la misma forma se tiene que la dimensión Comunicación con los compañeros se ubica en un nivel alto con un contundente 90,5%, de la misma forma se puede apreciar que la dimensión 3 Comunicación con los subordinados se ubica en el nivel alto con un 85,7%, lo cual indica que existe una buena comunicación entre los supervisores inmediatos y los colaboradores.

### Contrastación de las hipótesis

Antes de determinar la significancia de las correlaciones entre las variables del estudio, primeramente, se evaluó la normalidad de las mismas.

**Tabla 4**  
*Normalidad de las variables*

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	.827	21	.002
Comunicación interna	.509	21	.000
Comunicación interna con los directivos	.658	21	.000
Comunicación interna con los compañeros	.509	21	.000
Comunicación interna con los subordinados	.697	21	.000

*Nota:* En la tabla se puede ver el Shapiro-Wilk de la normalidad de las variables en estudio.

Los resultados de la prueba de normalidad de las variables en estudio se presentan en la tabla 4, en donde se observa que la significancia del test de Shapiro-Wilk fue  $<0,05$  (significativa) para todas las variables. De esta forma, ya que todas las variables presentaron una distribución no normal, se decidió utilizar el coeficiente de Rho de Spearman para verificar las distintas hipótesis del estudio

### Hipótesis general

Determinar la relación que existe entre trabajo en equipo y comunicación interna  
 $H_0$  = No existe relación entre la variable trabajo en equipo y la variable comunicación interna en la empresa Importadora Andina EIRL

H<sub>1</sub> = Existe relación entre la variable trabajo en equipo y la variable comunicación interna en la empresa Importadora Andina EIRL

**Tabla 5**

*Relación entre la variable comunicación interna y la variable trabajo en equipo*

			V2: Trabajo en equipo	
Rho	de	V1: Comunicación interna	Correlation Coefficient	.574
			Sig. (bilateral)	.007
			N	21

*Nota:* En la tabla se observa el Rho de Spearman de variable comunicación interna y la variable trabajo en equipo.

En la tabla N°5 se presentan los resultados de la correlación entre las variables trabajo en equipo y comunicación interna, encontrándose que entre la variable trabajo en equipo y comunicación interna hubo una correlacionaron positiva moderada al tener un coeficiente de  $r=0,574$ , hallazgo que fue estadísticamente significativo ( $p < 0,01$ ). Por lo tanto, se valida la hipótesis que indica que existe relación significativa entre la comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima. La relación hallada según el coeficiente Rho de Spearman sustenta una correlación positiva y fuerte lo que indica que a mejor comunicación interna se generará un crecimiento de correlación positiva que mejore de forma correlacional el trabajo en equipo.

### **Hipótesis específicas**

Primera Hipótesis Específicas

H<sub>0</sub> = No existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los directivos

H<sub>1</sub> = Existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los directivos.

**Tabla 6**

*Relación entre la dimensión comunicación interna con los directivos y la variable trabajo en equipo*

		V2: Trabajo en equipo	
Rho de Spearman	D1: Comunicación con los directivos	Correlation Coefficient	.184
		Sig. (bilateral)	.425
		N	21

*Nota:* En la tabla se deja ver la relación entre la dimensión comunicación interna y la variable trabajo en equipo, mediante el Rho de Spearman.

Al evaluar la correlación entre las variables trabajo en equipo y comunicación interna con los directivos, se observó que poseen una correlacionaron positivamente muy baja al tener un coeficiente de  $r=0,184$ , además no es estadísticamente significativo ( $p >0,001$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis alternativa y se acepta la hipótesis nula, que establece que no existe relación entre la variable trabajo en equipo y la dimensión Comunicación con los directivos, es decir no existe relación entre la comunicación entre los directivos y el trabajo en equipo que realizan los empleados de la empresa Importadora Andina EIRL

#### Segunda Hipótesis Específica

$H_0$  = No existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los compañeros

$H_1$  = Existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los compañeros

**Tabla 7**

*Relación entre la dimensión comunicación interna con los compañeros y la variable trabajo en equipo*

		V2: Trabajo en equipo	
Rho de Spearman	D2: comunicación interna con los compañeros	Correlation Coefficient	.574
		Sig. (bilateral)	.007
		N	21

*Nota:* En la tabla se muestra la Relación entre la dimensión comunicación interna con los compañeros y la variable trabajo en equipo a través del Rho de Spearman

Asimismo, se observa que las variables trabajo en equipo y comunicación interna

con los compañeros se correlacionaron positivamente y moderadamente al tener un coeficiente de  $r=0,574$ , lo cual fue estadísticamente significativo ( $p < 0,01$ ). En consecuencia, se valida la hipótesis específica que establece que existe relación significativa entre la comunicación interna con los compañeros y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL. Este hallazgo sugiere que, al aumentar la comunicación interna entre los compañeros de trabajo, existirá un incremento correlacional del trabajo en equipo.

### Tercera Hipótesis Específica

$H_0$  = No existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los subordinados

$H_1$  = Existe relación entre la variable trabajo en equipo y dimensión Comunicación con los subordinados

### Tabla 8

*Relación entre la dimensión comunicación interna con los subordinados y la variable trabajo en equipo*

		<b>V2: Trabajo en equipo</b>	
Rho de Spearman	D3: comunicación interna con los subordinados	Correlation Coefficient	.502
		Sig. (bilateral)	.020
		N	21

*Nota:* en la tabla se visualiza la Relación entre la dimensión comunicación interna con los subordinados y la variable trabajo en equipo mediante el Rho de Spearman

Finalmente, se encontró que las variables trabajo en equipo y comunicación interna con los subordinados, presentaron una correlacionaron positiva y moderada al tener un coeficiente de  $r=0,502$ , hallazgo que fue estadísticamente significativo ( $p < 0,05$ ). De esta forma, se valida la hipótesis que indica que existe relación significativa entre la comunicación interna con los subordinados y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima. Dicha correlación que fue positiva, moderada y significativa, sugiere que a mejor comunicación interna con los subordinados se generará un crecimiento correlacional del trabajo en equipo en la empresa.

## V. DISCUSIÓN

Como propósito principal de este estudio, se consideró determinar la existencia de correlación propia entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina, en el Cercado de Lima, 2021. Inicialmente se indagó en las variables objeto de estudio, realizando un estudio descriptivo desde las variables experimentadas, para luego mediante un análisis inferencial, realizar estudios de contratación de hipótesis para establecer la reciprocidad entre dichas variables de las cuales se centra este estudio.

Con relación a la variable en estudio trabajo en equipo, se muestra desde la ilustración N°2, que solo el 42,7% de los colaboradores se colocan en el nivel alto, mientras que un número mucho mayor un 57,1%, en el nivel medio, estos resultados generan dificultades y repercuten en el desempeño de las labores de los colaboradores. Ante esto Rodríguez (2017) citado en Crisóstomo (2019), sostiene que el trabajo en equipo involucra a personas que se organizan en conjunto para alcanzar metas comunes.

Ahora bien la variable comunicación interna, tabla N°3, se observa una alta disposición en la empresa con un 90,5% en su nivel alto, esto conlleva a una fluidez de la información entre los diferentes niveles de jerárquicos dentro de la empresa, para Kamalirad et al. (2017), La comunicación interna es la manera de intercambiar ideas, palabras, información a través de diferentes canales de información como el hablar, señales y escritura, las cuales cumplen un papel bien definido en las organizaciones, así mismo Yue, Men y Ferguson (2021), indicaron que la comunicación interna, permite generar una cultura emocional positiva de alegría y gratitud, traducándose en mejorar las actitudes de los colaboradores repercutiendo en el trabajo en equipo.

Seguidamente se traza como objetivo general de este trabajo, determinar la correspondencia que concurre entre trabajo en equipo y comunicación interna, obteniéndose como resultado la existencia de la similitud real ponderada con un factor de  $Rho = 0,574$ , además de ser significativa con un p valor de 0.007, el cual es inferior a 0,01 ( $p < 0,01$ ) todo esto se admitió la tesis opción que señala que existe correlación entre las variables estudiadas.

Estos resultado coincide con los presentados por Crisóstomo R, Roger P(2019), en una investigación realizada en educadores de organismos formativos públicos de Los Olivos, en el cual se obtuvo como resultado una correlación positiva moderada y significativa con un factor de  $Rho = ,576$  con un  $p$  total de 0.00 menor a 0.01 ( $p < 0,01$ ) entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las instituciones educativas públicas del distrito de Los Olivos, 2019. Así Crisóstomo (2019) y Miranda (2018), reportaron de manera individual que el trabajo cooperativo y la comunicación interna inciden en la responsabilidad organizacional de los educadores. Asimismo, Soto (2020), en su investigación encontró que la comunicación interna dentro de la institución se correlacionó positivamente con el trabajo en equipo, explicando que cuanto más comunicación interna haya, más trabajo en equipo apoya el organismo educativo

En cuanto al primer objetivo específico, en el cual se busca determinar la relación que existe entre la variable trabajo en equipo y la dimensión Comunicación con los directivos, al respecto el estudio arrojó como hallazgo que no concurre correspondencia en la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación con los directivos, al obtener una correlación positiva muy baja con un coeficiente de  $Rho = 0.184$ , además no es estadísticamente significativo al obtener un  $p$  valor de 0.425 ( $p > 0,01$ ), con este resultado se admite la hipótesis nula, que especifica que no existe correlación entre la variable trabajo en equipo y la comunicación con los directivos, este resultado supone una falta o muy baja comunicación entre los colaboradores y los cargos directivos de la empresa, dicho resultado también da cuenta de que no son tomadas en cuentas las opiniones de los colaboradores en la alta gerencia, por ende no tienen participación alguna en la toma de disposiciones importantes de la organización.

En contraste con este resultado, Urbina E.(2019), realizó una investigación en Huacho, en el área de la salud donde el objetivo fue determinar la correspondencia en la comunicación interna y el trabajo en equipos de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, obteniendo como resultado del estudio de chi cuadrado un  $p$ -valor de  $0.002 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alternativa que señala que preexiste una correspondencia reveladora entre la comunicación con los directivos y el trabajo en equipo.



En el caso particular del segundo objetivo específico, en el cual se busca determinar la relación entre la variable trabajo en equipo y la dimensión Comunicación con los compañeros, los resultados muestran que el trabajo en equipo se correlacionó positiva y moderadamente al tener un coeficiente de  $Rho = 0,574$ , lo cual fue estadísticamente significativo con un p valor de 0.007 ( $p < 0,01$ ), esto conlleva a aceptar la tesis alternativa. Aceptándose la hipótesis alternativa, donde se establece que concurre correlación significativa entre la variable comunicación en equipo y la dimensión comunicación con los compañeros, lo cual es indicativo de que la comunicación entre empleados del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa es fluida, comunicación entre gerentes de línea de producción, comunicación entre jefes de grupo, comunicación entre los colaboradores, en fin esta comunicación horizontal entre empleados tiene una relación moderada y significativa que conlleva al trabajo organizado y operaciones exitosas que generan un excelente valor agregado a la institución.

Un resultado similar obtuvo Mundo Y (2021) en Huacho Perú, de su investigación presentó los resultados que muestran que el trabajo en equipo se correlacionó positiva y moderadamente con la comunicación transversal entre compañeros de trabajo de la empresa Kenma S.A.C., al obtener valores del coeficiente de  $Rho = 0,477$ , el cual fue estadísticamente significativo con un p valor de 0.001 ( $p < 0,01$ )

Respecto al tercer objetivo específico, en el cual se busca determinar la relación entre la variable trabajo en equipo y la dimensión Comunicación con los subordinados, los calculo indican una correlacionaron positiva y moderada al tener un coeficiente de  $Rho = 0,502$ , hallazgo que fue estadísticamente significativo con un p valor de 0.020 ( $p < 0,05$ ), aceptándose la hipótesis alternativa, la cual establece que concurre correspondencia demostrativa entre las variable estudiadas y la dimensión comunicación con los subordinados, este resultado es indicativo de la comunicación efectiva que existe entre los mandos gerenciales de la empresa y los colaboradores de niveles jerárquicos inferiores, esta comunicación se realiza por diversas vías o canales de comunicación que van en descenso desde los niveles directivo hacia los gerentes pasando por los supervisores y finalmente hasta llegar a los colaboradores de menor rango, el hecho de que tengamos una reciprocidad

real e indicadora, esto quiere decir que esas vías de comunicación descendente en la empresa, están funcionando a buen ritmo y por ende los resultados se traducen en una gestión excelente por parte de la estructura organizacional de dicha empresa.

Un resultado similar, pero con un coeficiente de correlación ligeramente mayor, obtuvo Soto E (2020), en Lima Perú al contractar la comunicación descendente de comunicación con los subordinados y el trabajo en equipo, obteniendo una correlacionaron efectiva elevada al tener un coeficiente de  $Rho = 0,724$ , hallazgo que fue estadísticamente significativo con un p valor de  $0.001$  ( $p < 0,01$ ),

## VI. CONCLUSIONES

1. De la investigación realizada, se puede concluir, que existe un vacío gerencial eficiente y consecuente con los objetivos que tiene establecida la organización, de tal manera que incentive al personal elevando los niveles de motivación al logro de objetivos, con la finalidad de cristalizar las metas de la organización.
2. Se encontró que existe una relación significativa entre la comunicación interna para desarrollar un mejor trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, reconociendo que se deben establecer planes de capacitación para aumentar la comunicación y que estos mejoren los resultados percibidos por los colaboradores del área comercial en el periodo 2021, lo que valida la hipótesis planteada.
3. No se encontró relación entre la comunicación interna con los directivos en la empresa Importadora Andina EIRL y el trabajo en equipo, este hallazgo da cuenta de que la comunicación entre los directivos y los colaboradores es deficiente o no es productiva, ya que no se toman en cuenta la opinión de los subordinados en la toma de decisión de los asuntos importante de la empresa.
4. Se encontró relación significativa entre la comunicación interna con los compañeros y los subordinados, y un mejor trabajo en equipo, lo que a su vez incrementa la valoración del personal.
5. Se logró validar que la estrategia basada en los resultados del cuestionario influye en la mejora del trabajo en equipo de la empresa Importadora Andina EIRL, proyectando actividades de mejora continua que involucran una mejor comunicación con los directivos, compañeros y subordinados que parten de capacitaciones que potencien el liderazgo en la gestión, mejorar los valores de respeto, responsabilidad y fidelidad, detallados en una mejor valoración del personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda validar y hacerles seguimiento a los planes de capacitación, cada trimestre y así verificar la relación de la comunicación interna con las mejoras del trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Se recomienda la incrementación de mejoras en los servicios respecto a la comunicación y que así los directivos tengan una mayor interacción con sus colaboradores en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Se recomienda reconocer estrategias y capacitaciones que incentiven más habitualidad de acciones en equipo y a su vez generar indicadores y concursos a nivel nacional que incentiven el logro de los objetivos de la organización y el deseo de seguir compitiendo sobre la valla de resultados establecidos en el periodo de la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

Se recomienda establecer y testear las estrategias anteriormente mencionadas, a través de herramientas de comunicación, teniendo en cuenta que las actividades con directivos ayudan a mejorar las habilidades como responsabilidad y fidelidad en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima.

## REFERENCIAS

- Aljure, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación, método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Aquino, G. (2018). Estrategias de comunicación y organización institucional en la universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea: evolución y retos en la comunicación interna y comunicación externa a través de la oficina de comunicación (2012-2017). *Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Tesis Doctoral*. Obtenido de [https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS\\_%20AQUINO\\_PA\\_SCUAL\\_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PA_SCUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo, R. (2012). *Desarrollo de destrezas, competencias y actitud* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAQBAJ&pg=PA35&dq=%22habilidades+blandas%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSgt\\_EtsDwAhVflb\\_kGHZIYDpgQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=%22habilidades%20blandas%22&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAQBAJ&pg=PA35&dq=%22habilidades+blandas%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiSgt_EtsDwAhVflb_kGHZIYDpgQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=%22habilidades%20blandas%22&f=false)
- Bonilla, J. (2020). La comunicación interna como herramienta de mejora continua en la organización.
- Cancela, Galindo, Valilla, . (2010). Obtenido de Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto. : <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chruden, G., & Sherman, L. (2007). *Administración personal*. México: Editorial Continental.
- Crisóstomo, R. (2019). Comunicación Organizacional y trabajo en equipo en docentes de instituciones educativas públicas del distrito Los Olivos, 2019.

*Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciado en Psicología. Lima, Perú.*  
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36639>

Cuenca, J., & Verazzi, L. (2019). *Guía fundamental de la comunicación interna*. Barcelona: Sonia Poch. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=%22comunicaci%C3%B3n+interna%22+%2B+%22teor%C3%ADa%22&ots=eP3qoz4\\_gg&sig=C2xB0bxcHFt0agAAIR8nFCr7Pok&redir\\_esc=y#v=onepage&q=%22comunicaci%C3%B3n%20interna%22%20%2B%20%22teor%C3%ADa%22](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=mxSzDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=%22comunicaci%C3%B3n+interna%22+%2B+%22teor%C3%ADa%22&ots=eP3qoz4_gg&sig=C2xB0bxcHFt0agAAIR8nFCr7Pok&redir_esc=y#v=onepage&q=%22comunicaci%C3%B3n%20interna%22%20%2B%20%22teor%C3%ADa%22)

Diario Gestión. (27 de Marzo de 2019). Las 10 Habilidades blandas que demandará el mercado laboral en el futuro. *Gestión*.

Diario Gestión Perú. (2021). Comunicación interna es lo que preocupa más a los gerentes de recursos humanos. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/comunicacion-interna-es-lo-que-preocupa-mas-a-los-gerentes-de-recursos-humanos-noticia/?ref=gesr>

Ferreira. (2018). Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1579/Analia\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1579/Analia_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Gaskell, A. (2020). *Las 10 habilidades blandas que demandará el mercado laboral*. Obtenido de <https://translate.google.com/translate?hl=es-419&sl=en&u=https://www.forbes.com/&prev=search&pto=aue>

Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Kairós. Obtenido de <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>

Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Ma.Eugenia Buendía López.

Gorotiza, E. (2018). Plan de acción para mejorar la comunicación interna Organizacional y el proceso de control en la empresa Help Service S.A. *Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, Ecuador. Tesis de titulación*.

- Hernandez, Fernandez, Baptista. (2010). Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Jacobs, M., Yu, W., & Chávez, R. (2016). The effect of internal communication and employee satisfaction on supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 171(1), 60 – 70. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527315003965>
- Jaramillo, M. (2012). Trabajo en equipo. Obtenido de <http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Jiménez, G. &. (2009). *Trabajo en equipo y cooperación*. España: Editorial Murgía.
- Kamalirad, S., Kermanshachi, S., Shane, J., & Anderson, S. (2017). Assessment of construction projects' impact on internal communication of primary stakeholders in complex projects. *Leadership in Sustainable Infrastructure*, CON074-1-CON074-10. Obtenido de [https://www.researchgate.net/profile/Sharareh-Kermanshachi/publication/321177566\\_Assessment\\_of\\_Construction\\_Projects%27\\_Impact\\_on\\_Internal\\_Communication\\_of\\_Primary\\_Stakeholders\\_in\\_Complex\\_Projects/links/5a137988a6fdcc717b568c72/Assessment-of-Construction-](https://www.researchgate.net/profile/Sharareh-Kermanshachi/publication/321177566_Assessment_of_Construction_Projects%27_Impact_on_Internal_Communication_of_Primary_Stakeholders_in_Complex_Projects/links/5a137988a6fdcc717b568c72/Assessment-of-Construction-)
- Katzenbach, J. (2000). *El trabajo en equipo ventajas y dificultades*. Barcelona, España: Ediciones Granica, S.A.
- Kerrissey, M., Satterstrom, P., & Edmondson, A. (2020). Into the fray: Adaptive approaches to studying novel teamwork forms. *Organizational Psychology Review*, 10(2), 62–86. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2041386620912833>
- López, D. (2014). Trabajo en equipo. Obtenido de <https://es.escribd.com/document/233033722TRABAJO-EN-EQUIPO-pdf>

- Machuca, S. (2020). Comunicación Interna y Liderazgo coach como soportes fundamentales para el desarrollo empresarial en MAN-SER S.R.L. *Universidad Empresarial Siglo 21. Tesis de Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos. Argentina.* Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/18692>
- Marroquin, A. (2020). Propuesta de un plan de comunicación interna para mejorar el clima organizacional del hospital distrital II-1 Jerusalen – La Esperanza. *Universidad César Vallejo. Tesis de Ciencias de la Comunicación. Trujillo, Perú.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53391>
- Miranda, B. (2018). Trabajo en equipo y comunicación organizacional interna en el compromiso organizacional de los docentes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima 2018. *Universidad César Vallejo. Tesis de Doctorado en Administración. Lima, Perú.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18631>
- Motoi, G. (2017). Could employees' motivation be increased by a better organizational communication? A sociological perspective. *Social Sciences and Education Research Review*, 4, 174-190. Obtenido de <https://sserr.ro/wp-content/uploads/2017/08/4-1-174-190.pdf>
- Mundo Y. (2020). Comunicación Interna y trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C Huaral, 2020. *Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Facultad de Ciencias Sociales. Tesis de Licenciado en Trabajo Social, Huaral. Lima, Perú.* Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4491>
- Organización Internacional del Trabajo-OIT. (2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. Obtenido de [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)
- Pérez, N., & Torres, B. (2020). La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L.- Santa Anita.



- Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciado en Administración. Lima, Perú.* Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56134/Perez\\_CNA-Torres\\_SBB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56134/Perez_CNA-Torres_SBB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Porter, M., & Kramer, M. (2011). *Creating Shared Value*. Harvard Business Review. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/1629-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6934-1-10-20171017.pdf>
- Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 749-778. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Decimotercera edición.
- Rodríguez, J. (2019). Comunicación interna para el desarrollo del personal.
- Rojas, V. (2019). *Comunicación interna y empowerment en la empresa OBAN S.A.C, Lima 2019*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46978/Rojas\\_GEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46978/Rojas_GEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rusu. (2008). (cristian.rusu@ucv.cl, Editor) Obtenido de [http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4\\_DII711.pdf](http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf)
- Slijepčević, M., Bovan, A., & Radojević, I. (2018). Internal Communications as a Factor of Company's Efficiency. *Marketing*, 49(2), 124-143.
- Soto D. (2020). , Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en operarios de limpieza de una empresa del distrito de Lurigancho – Chosica, 2020. *Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciado en Psicología Lima, Perú* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54724>

- Tannenbaum, S., Traylor, A., Thomas, E., & Salas, E. (2021). Managing teamwork in the face of pandemic: evidence-based tips. *BMJ Quality & Safety* 2021, 30, 59-63. Obtenido de <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/30/1/59.full.pdf>
- Tessi, M. (2011). *Comunicación interna en la práctica*. México: Ediciones Granica. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZZtfAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT31&dq=%22comunicaci%C3%B3n+interna%22+%2B+%22teor%C3%ADa%22&ots=YdbPmKAi9S&sig=ZbSZMVdTfWYjsrNjNaN\\_6wRleJo&redirect\\_esc=y#v=onepage&q=%22comunicaci%C3%B3n%20interna%22%20%2B%20%22teor%C3](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=ZZtfAAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT31&dq=%22comunicaci%C3%B3n+interna%22+%2B+%22teor%C3%ADa%22&ots=YdbPmKAi9S&sig=ZbSZMVdTfWYjsrNjNaN_6wRleJo&redirect_esc=y#v=onepage&q=%22comunicaci%C3%B3n%20interna%22%20%2B%20%22teor%C3)
- Udemy. (2009). *Las 10 Habilidades Blandas que demandará el Mercado Laboral*. Obtenido de <https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymangement/1268162-330/las-10-habilidades-blandas-que-demandar%C3%A1-el-mercado-laboral>
- Urbina E. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital huacho huaura oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017, Universidad César Vallejo. Tesis de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Huacho, Perú* Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2812>
- Verghese, A. (2017). Internal Communication: Practices and Implications. *SCMS Journal of Indian Management*, 103-113. Obtenido de [https://www.scms.edu.in/uploads/journal/articles/article\\_20.pdf](https://www.scms.edu.in/uploads/journal/articles/article_20.pdf)
- Villanueva, F. (2020). *Formación en la empresa* (1.0 ed.). España: Elearning S.L. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=xij-DwAAQBAJ&pg=PA28&dq=habilidades+blandas+%2B+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiL1ba\\_q8DwAhVNEbkGHVenD7gQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xij-DwAAQBAJ&pg=PA28&dq=habilidades+blandas+%2B+empresa&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiL1ba_q8DwAhVNEbkGHVenD7gQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q&f=false)

Yue, C., Men, L., & Ferguson, M. (2021). Examining the Effects of Internal Communication and Emotional Culture on Employees' Organizational Identification. *International Journal of Business Communication*, 58(2), 169-195. Obtenido de <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488420914066>

**ANEXOS**

**Anexo 1 Matriz de operacionalización**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación interna	Según Horacio (2005) se consideran a las diversas acciones que se desarrollan en una organización para mantener una línea de buenas relaciones con información integrada a un referente motivacional entre los colaboradores, ello permitirá que su enfoque se centre en el logro de los objetivos organizacionales.	La variable comunicación interna se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las dimensiones de comunicación presentadas a continuación:		Valoración	
			Comunicación con los directivos	Atención de apertura para comunicarse	
				Libertad en la expresión para comunicarse	
				Integración	
			Comunicación con los compañeros	Confianza	
				Coordinación	
				Respeto	
			Comunicación con los subordinados	Calidad	
				Retroalimentación	
Trabajo en equipo	Según Ayoví (2018) se considera a la habilidad, que permite que los administrativos directivos puedan lograr que las decisiones se sumen en diferentes formas a poner por encima de los intereses personales el logro de objetivos generales.	La variable trabajo en equipo se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las dimensiones presentadas a continuación:	Liderazgo en la gestión,	Dirección	
			Objetivos profesionales	Finalidad	
			Respeto, responsabilidad y fidelidad	Propósitos	
				Respeto compromiso y lealtad	
				Motivación	
			Valoración del personal	Reconocimiento	

*Nota:* En el cuadro se presenta la operacionalización de las variables, la cual se compone de las dimensiones e indicadores de estudio

**Anexo 2: Instrumento de recolección de dato**

**CUESTIONARIO SOBRE TRABAJO EN EQUIPO**

Estimado(a) colaborador del área comercial de la empresa Importadora Andina EIRL, el presente cuestionario ha sido elaborado con la finalidad de validar el trabajo en equipo desarrollado en la empresa con la finalidad de reconocer posibles dificultades que a través de un alcance científico descriptivo propongan alternativas de solución. Para su seguridad se informa que el contenido del documento es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad, verdad y en total libertad marcando con una (x) el casillero con la alternativa que consideres verdadera. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

SI  NO

**LEYENDA**

Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

VARIABLE 1: COMUNICACIÓN INTERNA		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: Comunicación con los directivos</b>						
1	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir sus conocimientos para optimizar el logro de sus metas					
2	Las sugerencias que usted realiza a sus superiores son tomadas en cuenta.					
3	Los directivos se dirigen de alguna manera a sus colaboradores					
4	Se siente usted valorado en su puesto de trabajo.					
5	Su jefe se adapta a los medios en que se desarrollan los trabajadores					
<b>DIMENSIÓN 2: Comunicación con los compañeros</b>						
6	Confía usted en sus compañeros de trabajo					
7	Se desarrollan trabajos en equipo para lograr las metas y objetivos					
8	Se optimizan los trabajos cuando se desarrollan en equipo.					
9	Coordina con sus compañeros de trabajo durante el desarrollo de sus labores					
10	Tiene libertad para expresarle sus ideas y propuestas a sus compañeros de trabajo con la finalidad de mejorar sus labores.					
11	Sus compañeros de trabajo lo motivan a realizar una mejor labor					
12	Ayuda siempre que puede a sus compañeros de trabajo					
<b>DIMENSIÓN 3: Comunicación con los subordinados</b>						
13	Los trabajadores que reciben delegación de autoridad cumplen con las metas y objetivos de su área					
14	Su jefe inmediato le otorga poder en la toma de decisiones.					

15	Las funciones y responsabilidades delegadas son claras y definidas.					
16	Las instrucciones o información que recibe de su jefe son claras					
17	Recibe disposiciones para mejorar su trabajo.					
18	Existe un trato fluido con su jefe inmediato.					
<b>DIMENSIÓN 1: Liderazgo en la gestión</b>						
19	El directivo demuestra mayor experiencia y preparación académica					
20	El directivo genera un clima de trabajo agradable, en base a los objetivos que el equipo se ha trazado					
21	El directivo de equipo es aceptado por todos los miembros del equipo					
22	Se comunican entre los miembros del equipo y el directivo de manera clara, fluida y precisa.					
23	El directivo dirige y coordina la información y la participación de todos los integrantes del equipo					
24	El directivo se encarga de que la comunicación entre los miembros del equipo debe estar orientada principalmente a aspectos operativos y técnicos.					
<b>DIMENSIÓN 2: Objetivos profesionales</b>						
25	Para tomar decisiones de equipo lo realizan por consenso a fin de lograr los objetivos propuestos.					
26	Es más factible que se logren los objetivos trazados si trabajan todos los integrantes del equipo coordinadamente.					
27	Los objetivos del equipo son claros, aceptados y asumidos por todos sus integrantes.					
28	Las metas del grupo están ligadas a las de la Institución.					
<b>DIMENSIÓN 3: Respeto responsabilidad y fidelidad</b>						
29	Rectifico mis opiniones si alguien del equipo me demuestra que estaba equivocado					
30	Respeto las opiniones de los integrantes del equipo.					
31	Los miembros del equipo comparten mutuamente tanto los éxitos como los problemas.					
32	La motivación de los integrantes del equipo permite llevar adelante las tareas encomendadas					
33	Respeto las ideas de los integrantes del equipo					
34	Soy discreto con los acuerdos asumidos entre los miembros del equipo					
35	Acepto las críticas de los integrantes del equipo y las asumo con espíritu autocritico					
<b>DIMENSIÓN 4: Valoración del personal</b>						
36	Cuando trabajamos en equipo no discriminamos a ninguno de sus miembros por su ideas o creencias					
37	Cuando trabajamos en equipo los integrantes expresan sus ideas en forma abierta y sincera					

38	Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas					
39	Motivamos emocionalmente a nuestros compañeros para llevar a cabo el trabajo en equipo					
40	Trabajamos mutuamente para solucionar problemas que se haya presentado en alguno de sus integrantes.					
41	Durante el trabajo en equipo siempre doy las gracias a mis compañeros de trabajo por los aportes dados					
42	Cuando alguien del equipo hace las cosas bien, se lo hago saber con mucho afecto					

### Anexo 3: resultado de la validación del instrumento



#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Comunicación Interna (Variable 1)

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Daniel Pérez, Jorge Augusto

**GRADO ACADÉMICO:** Doctor en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 17812596



#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Trabajo en equipo (Variable 2).

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación con los directivos, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Daniel Pérez, Jorge Augusto

**GRADO ACADÉMICO:** Doctor en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.

DNI: 17812596



**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Comunicación Interna (Variable 1)

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Tejada Chávez, Luis Miguel

**GRADO ACADÉMICO:** MBA en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.



Firma del Experto Informante.

DNI: 42567862

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Trabajo en equipo (Variable 2).

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación con los directivos, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Tejada Chávez, Luis Miguel

**GRADO ACADÉMICO:** MBA en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.



Firma del Experto Informante.

DNI: 42567862

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Comunicación Interna (Variable 1)**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Quispe López, Jenny Martha**GRADO ACADÉMICO:** Doctora en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.  
DNI: 32924318**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO****NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Trabajo en equipo (Variable 2).**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación con los directivos, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Quispe López, Jenny Martha**GRADO ACADÉMICO:** Doctora en Administración

Fecha: 21 de junio del 2021.

Firma del Experto Informante.  
DNI: 32924318

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Comunicación Interna (Variable 1)

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
				X

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Barco Solari, Esteban Augusto

**GRADO ACADÉMICO:** Dr. En Administración

02 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 02867613

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Trabajo en equipo (Variable 2).

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación con los directivos, en la empresa Importadora Andina EIRL, en el Cercado de Lima, 2021.

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Barco Solari, Esteban Augusto

**GRADO ACADÉMICO:** Dr. En Administración

02 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI: 02867613

## Anexo 4: autorización de aplicación de instrumento



### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Víctor Raúl Muñoz Rubio, identificado con DNI 07623530, en mi calidad de gerente general de la empresa Importadora Andina E.I.R.L con R.U.C N° 20270485015, ubicada en la ciudad de Lima, Perú

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor, Ginovani Huaman Quispe, identificado con DNI N° 10714154, de la carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- Nombre y razón social.
- Realizar encuestas a mis colaboradores.

con la finalidad de que pueda desarrollar su Trabajo de Investigación, Tesis, para optar al grado de Título Profesional.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

Mencionar el nombre de la empresa.

Importadora Andina E.I.R.L.  
Víctor Muñoz Rubio  
Gerente

DNI: 07623530

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Ginovani Huaman Quispe

DNI: 10714154

[www.andinaeirl.com](http://www.andinaeirl.com)

Central té.: (01) 332-1539 / (01) 424-2524

Av. Emancipación 605 / Jr. Huancavelica 676 / Jr. Moquegua No. 606-301

## Anexo 5: Tabulación de resultados

DIMENSIÓN 1: Liderazgo en la gestión										
ID	Hora de inicio	Hora de finalización	INDICAR SU SEXO	CUANTOS AÑOS TIENE EN LA INSTITUCIÓN	El directivo demuestra mayor experiencia y su preparación académica resulta evidente	El directivo genera un clima de trabajo agradable, en base a los objetivos que el equipo se ha trazado	El directivo de equipo es aceptado por todos los miembros del equipo	Se comunican entre los miembros del equipo y El directivo de manera clara, fluida y precisa.	El directivo dirige y coordina la información y la participación de todos los integrantes del equipo	El directivo se encarga de que la comunicación entre los miembros del equipo debe estar orientada principalmente a aspectos operativos y técnicos.
1	5/17/21 11:58:15	5/17/21 12:12:15	MASCULINO	DE 0 A 1 AÑO	Casi Nunca 2	Casi Nunca 2	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3
2	5/17/21 10:00:21	5/17/21 10:09:21	MASCULINO	DE 1 AÑO Y UN DÍA A 2 AÑO	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3
3	5/18/21 8:01:20	5/18/21 8:15:20	FEMENINO	DE 1 AÑO Y UN DÍA A 2 AÑO	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3
4	5/19/21 10:02:37	5/19/21 10:12:37	FEMENINO	DE 1 AÑO Y UN DÍA A 2 AÑO	A Veces 3	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	Casi siempre 4

DIMENSIÓN 2: Objetivos profesionales					DIMENSIÓN 3: Respeto responsabilidad y fidelidad				
Para tomar decisiones de equipo lo realizan por consenso a fin de lograr los objetivos propuestos.	Es más factible que se logren los objetivos trazados si trabajan todos los integrantes del equipo coordinadamente.	Los objetivos del equipo son claros, aceptados y asumidos por todos sus integrantes.	Las metas del grupo están ligadas a las de la Institución.	Rectifico mis opiniones si alguien del equipo me demuestra que estaba equivocado.	Los miembros del equipo comparten mutuamente tanto los éxitos como los problemas.	La motivación de los integrantes del equipo permite llevar adelante las tareas encomendadas	Respeto las ideas de los integrantes del equipo	Soy discreto con los acuerdos asumidos entre los miembros del equipo	Acepto las críticas de los integrantes del equipo y las asumo con espíritu autocrítico
A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	Casi Nunca 2	Casi Nunca 2	Casi Nunca 2	A Veces 3	A Veces 3
Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3
A Veces 3	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	Casi siempre 4	A Veces 3
A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3

DIMENSIÓN 4: Valoración del personal						
Cuando trabajamos en equipo no discriminamos a ninguno de sus miembros por su ideas o creencias	Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas	Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas <sup>2</sup>	Motivamos emocionalmente a nuestros compañeros para llevar a cabo el trabajo en equipo	Trabajamos mutuamente para solucionar problemas que se haya presentado en alguno de sus integrantes.	Durante el trabajo en equipo siempre doy las gracias a mis compañeros de trabajo por los aportes dados	Cuando alguien del equipo hace las cosas bien, se lo hago saber con mucho afecto
Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	A Veces 3	Casi siempre 4	Casi siempre 4
A Veces 3	A Veces 3	Casi siempre 4	Casi siempre 4	Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3
A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	Casi siempre 4	A Veces 3
Casi siempre 4	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3	A Veces 3

VARIABLE INDEPENDIENTE COMUNICACIÓN INTERNA DIMENSIÓN 1: Comunicación con los directivos					DIMENSIÓN 2: Comunicación con los compañeros						
Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir sus conocimientos para optimizar el logro de sus metas	Las sugerencias que usted realiza a sus superiores son tomadas en cuenta.	Los directivos se dirigen de alguna manera a sus colaboradores	Se siente usted valorado en su puesto de trabajo.	Su jefe se adapta a los medios en que se desarrollan los trabajadores	Confía usted en sus compañeros de trabajo	Se desarrollan trabajos en equipo para lograr las metas y objetivos	Se optimizan los trabajos cuando se desarrollan en equipo.	Coordina con sus compañeros de trabajo durante el desarrollo de sus labores	Tiene libertad para expresarle sus ideas y propuestas a sus compañeros de trabajo con la finalidad de mejorar sus labores.	Sus compañeros de trabajo lo motivan a realizar una mejor labor	Ayuda siempre que puede a sus compañeros de trabajo
A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	A Veces	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
Casi siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces

DIMENSIÓN 3: Comunicación con los subordinados					
Los trabajadores que reciben delegación de autoridad cumplen con las metas y objetivos de su área	Su jefe inmediato le otorga poder en la toma de decisiones.	Las funciones y responsabilidades delegadas son claras y definidas.	Las instrucciones o información que recibe de su jefe son claras	Recibe disposiciones para mejorar su trabajo.	Existe un trato fluido con su jefe inmediato.
A Veces	A Veces	A Veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces
A Veces	A Veces	Casi siempre	A Veces	A Veces	A Veces
Casi siempre	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces



## Anexo 6: Cálculo de confiabilidad del instrumento

De acuerdo al estudio se pudo reconocer en la tabla 54 la tabla 55 y la tabla 56, la formulación de la varianza calculada por cada pregunta a los encuestados obteniéndose una estimación aproximada de los valores marcados para validar la coincidencia de valores exactos. En la tabla Excel presentada se calcula con la formula = VARP seleccionando las respuestas brindadas por cada personal de ventas respecto a cada pregunta.

**Tabla 9.** Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en las dimensiones Liderazgo en gestión, Objetivo profesional y respeto responsabilidad y fidelidad

Encuesta aplicada a 4 colaboradores para medir Comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima	DIMENSIÓN 1: Liderazgo en la gestión						DIMENSIÓN 2: Objetivos profesionales				DIMENSIÓN 3: Respeto responsabilidad y fidelidad					
	El directivo demuestra mayor experiencia y su preparación académica resulta evidente	El directivo genera un clima de trabajo agradable, en base a los objetivos que el equipo se ha trazado	El directivo de equipo es aceptado por todos los miembros del equipo	Se comunican entre los miembros del equipo y El directivo de manera clara, fluida y precisa.	El directivo dirige y coordina la información y la participación de todos los integrantes del equipo	El directivo se encarga de que la comunicación entre los miembros del equipo debe estar orientada principalmente a aspectos operativos y técnicos.	Para tomar decisiones de equipo lo realizan por consenso a fin de lograr los objetivos propuestos.	Es más factible que se logren los objetivos trazados si trabajan todos los integrantes del equipo coordinadamente.	Los objetivos del equipo son claros, aceptados y asumidos por todos sus integrantes.	Las metas del grupo están ligadas a las de la Institución.	Rectifico mis opiniones si alguien del equipo me demuestra que estaba equivocado.	Los miembros del equipo comparten mutuamente tanto los éxitos como los problemas.	La motivación de los integrantes del equipo permite llevar adelante las tareas encomendadas	Respeto las ideas de los integrantes del equipo	Soy discreto con los acuerdos asumidos entre los miembros del equipo	Acepto las críticas de los integrantes del equipo y las asumo con espíritu autocrítico
ITEMS																
E1	2	2	3	3	3	3	3	3	5	3	2	2	2	3	3	
E2	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
E3	3	3	5	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	
E4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
VARIANZA	0.5	0.6875	0.6875	1.6875	0.1875	0.6875	0.1875	0.25	0.6875	0.6875	0.5	1.25	1.1875	1.1875	0.1875	0.75

**Tabla 10**

*Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en las dimensiones valoración del personal, comunicación con los directivos y comunicación con los compañeros.*

Encuesta aplicada a 4 colaboradores para medir Comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima	DIMENSIÓN 4: Valoración del personal							DIMENSIÓN 2: Comunicación con los directivos					DIMENSIÓN 2: Comunicación con los compañeros						
	Cuando trabajamos en equipo no discriminamos a ninguno de sus miembros por su ideas o creencias	Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas	Trabajamos en conjunto para resolver conflictos que surgen y se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas	Motivamos emocionalmente a nuestros compañeros para llevar a cabo el trabajo en equipo	Trabajamos mutuamente para solucionar problemas que se haya presentado o en alguno de sus integrantes.	Durante el trabajo en equipo siempre doy las gracias a mis compañeros de trabajo por los aportes dados	Cuando alguien del equipo hace las cosas bien, se lo hago saber con mucho afecto	Existen oportunidades para dar a conocer sus ideas y compartir sus conocimientos para optimizar el logro de sus metas	Las sugerencias que usted realiza a sus superiores son tomadas en cuenta.	Los directivos se dirigen de alguna manera a sus colaboradores	Se siente usted valorado en su puesto de trabajo.	Su jefe se adapta a los medios en que se desarrollan los trabajos	Confía usted en sus compañeros de trabajo	Se desarrollan trabajos en equipo para lograr las metas y objetivos	Se optimizan los trabajos cuando se desarrollan en equipo.	Coordina con sus compañeros de trabajo durante el desarrollo de sus labores	Tiene libertad para expresar sus ideas y propuestas a sus compañeros de trabajo con la finalidad de mejorar sus labores.	Sus compañeros de trabajo lo motivan a realizar una mejor labor	Ayuda siempre que puede a sus compañeros de trabajo
E1	1	4	4	4	3	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
E2	1	3	4	4	4	5	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	3	

E3	2	3	5	2	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3
E4	1	3	3	3	3	3	3	4	5	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3
VARIANZA	0.1875	0.1875	0.5	0.6875	0.1875	0.75	0.1875	0.6875	1	0.75	0.75	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875

**Tabla 11**

*Cálculo y resultados de varianza para la formulación del coeficiente Alpha de Cronbach en la dimensión Comunicación con los subordinados*

Encuesta aplicada a 4 colaboradores para medir Comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima	Los trabajadores que reciben delegación de autoridad cumplen con las metas y objetivos de su área	Su jefe inmediato le otorga poder en la toma de decisiones.	Las funciones y responsabilidades delegadas son claras y definidas.	Las instrucciones o información que recibe de su jefe son claras	Recibe disposiciones para mejorar su trabajo.	Existe un trato fluido con su jefe inmediato.	VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS
E1	5	3	3	4	4	4	138
E2	3	3	3	3	3	3	142
E3	3	2	4	3	3	3	150
E4	4	3	3	3	3	3	129
VARIANZA	0.6875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	0.1875	



Para el cálculo de la herramienta Alpha de Cronbach se consideró la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{S_t^2} \right]$$

Para poder calcular la formula se consideró de acuerdo a la tabla 57, validar la sumatoria de las varianzas y la varianza de la suma de los Items marcados. Con estos resultados se podrán reemplazar los elementos que conforman la fórmula para el cálculo del Alpha de Cronbach.

**Tabla 12**

*Referencia cálculo de varianzas acumuladas y sumatoria de ítems*

Encuesta aplicada a 15 colaboradores para medir Comunicación interna y trabajo en equipo en la empresa Importadora Andina EIRL, Cercado de Lima		VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS
	E1	138
	E2	142
	E3	150
	E4	129
	SUMATORIA DE LAS VARIANZAS CALCULADAS	
VARIANZA		
	Sumatoria de varianzas	20.3125
	Varianza de la suma de los Items	57.1875

En resumen, para el cálculo del coeficiente de confiabilidad se cargaron los resultados de acuerdo a los indicadores de la formula Alpha de Cronbach.

**Tabla 13**

*Aplicación de fórmula Alpha de Cronbach*

Valores de la ecuación	Descripción	Resultados
$\alpha$	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0.66
$K$	Número de Ítems del instrumento	41
$\sum s_i^2$	Sumatoria de la varianza de los ítems	20.3125
$S_t^2$	Varianza total del instrumento	57.1875

Los valores que comienzan desde 0.8 a 0.9 será valorado con una Excelente confiabilidad,

y por encima de 0.9 será valorado con una confiabilidad perfecta.

Para la investigación, se usó un Alpha Cronbach de 0.7 el cual es considerado “Muy confiable” y se puede aceptar que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas.

Como se demostró las repuestas de la encuesta formulada presentó un nivel de confiabilidad aceptable.

**Tabla 14.** Data SPSS

5	5	5	5	3	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		
4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	
3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3		
2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	
3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
5	5	3	1	2	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
1	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	
5	5	3	2	3	4	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3		
2	4	3	5	5	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	
5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	3	2	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	4	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
3	4	5	5	5	5	2	2	1	3	4	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA IMPORTADORA ANDINA EIRL, EN EL CERCADO DE LIMA, 2021", cuyo autor es HUAMAN QUISPE GINOVANI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Diciembre del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA <b>DNI:</b> 32924318 <b>ORCID</b> 0000-0001-7624-9695	Firmado digitalmente por: JMQUISPEL el 23-12- 2021 23:36:19

Código documento Trilce: TRI - 0244989