



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo en
la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Fernandez Guarderas, Cinthia Katterine (ORCID: 0000-0001-5205-6610)

ASESOR:

Mgr. Maurtua Gurmendi, Luzmila Gabriela (ORCID: 0000-0002-0812-3473)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre forjadora de mi constante aprendizaje, y a mis hijos por ser mi fortaleza y el pilar que me impulsa para lograr mis objetivos.

Agradecimiento

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

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN	15
VI. CONCLUSIONES	17
VII. RECOMENDACIONES	18
REFERENCIAS.....	19
ANEXOS	24

Índice de tablas

Tabla 1 Normalidad	13
Tabla 2 Correlación trabajo en equipo y comunicación interna	13
Tabla 3 Correlación trabajo en equipo y comunicación interna con los directivos.	14
Tabla 4 Correlación de trabajo en equipo y comunicación interna con los compañeros	14

Índice de figuras

Figura 1 Esquema	9
------------------------	---

Resumen

El presente informe tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC – Chiclayo. Para ello se realizó un estudio cuantitativo, de tipo aplicado, con diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 21 colaboradores, quienes resolvieron encuestas, realizando una prueba piloto para validar el diseño con el coeficiente Alpha Cronbach teniendo como resultado 0.940 para la variable comunicación interna y 0.969 para la variable trabajo en equipo de confiabilidad y fiabilidad. Teniendo en cuenta los resultados de la correlación entre las variables trabajo en equipo y comunicación interna, encontrándose que se relacionan positiva y fuertemente al tener un coeficiente de $r=0,824$, hallazgo que fue estadísticamente significativo ($p < 0,000$). Por lo tanto, se valida la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula según el coeficiente Rho de Spearman. Se concluyó que existe relación significativa entre la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo para el logro de los resultados y mejora de la productividad en la empresa.

Palabras clave: Comunicación interna, trabajo de equipo, productividad

Abstract

The general objective of this report was to determine the relationship between internal communication and its influence on teamwork in the company Sonepar Perú SAC - Chiclayo. For this, a quantitative, applied-type study was carried out, with a non-experimental and cross-sectional design, with a sample of 21 collaborators, who solved surveys, conducting a pilot test to validate the design with the Alpha Cronbach coefficient, resulting in 0.940 for the internal communication variable and 0.969 for the reliability and reliability teamwork variable. Taking into account the results of the correlation between the variables teamwork and internal communication, finding that they are positively and strongly related by having a coefficient of $r = 0.824$, a finding that was statistically significant ($p < 0.000$). Therefore, the alternative hypothesis is validated and the null hypothesis is rejected according to Spearman's Rho coefficient. It was concluded that there is a significant relationship between internal communication and its influence on teamwork to achieve results and improve productivity in the company.

Keywords: Internal communication, teamwork, productivity

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación en una organización se considera un proceso dinámico, un sistema de actividades interdependientes, que, cuando se integra, logra un determinado conjunto de objetivos. La comunicación entre los miembros de una compañía implica crear, intercambiar y almacenar una serie de mensajes (Cevallos et al., 2018).

Asimismo, es una herramienta de comunicación de cualquier actividad humana, pues la comunicación efectiva fortalece la influencia sobre las personas, especialmente la influencia de los empresarios sobre los empleados. En este sentido, hay muchos trabajos diferentes que realiza la gente, y estos trabajos los realiza un grupo de empleados que trabajan juntos en un proyecto común; por lo tanto, deben asegurar una cooperación efectiva y productiva, que se realizará como un esfuerzo de equipo, y la comunicación mutua entre ellos es crucial.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece claramente que el entorno de trabajo en equipo brinda preparación y ayudan a los empleados a desarrollar sus habilidades, por lo que el trabajo en equipo se fusiona con la comunicación en equipo con 1200 millones de empleados para el trabajo organizado para lograr objetivos comunes, donde la comunicación es un elemento esencial para un desempeño laboral efectivo (OIT, 2019).

En un estudio de un grupo de instituciones públicas de Ecuador, Quezada y Quevedo (2020) encontraron que el municipio de Girón tenía problemas para exigir que su trabajo se hiciera de manera ordenada y coordinada, siguiendo todas las pautas propuestas por la administración para reducir costos y centrarse en mejorar la gestión de la empresa y enfocarse en el trabajo en equipo. De igual forma, Machuca (2020), realizando un estudio de una organización en Argentina, encontró que tradicionalmente la comunicación ha tenido problemas enfocándose solo en temas corporativos.

La realidad de la comunicación peruana varía de organización a región, sobre todo, en base a la coyuntura pandémica por el COVID-19, se han generado nuevas oportunidades para romper paradigmas y establecer otras formas de comunicación, orientadas a mantener y cohesionar la cultura corporativa, basada en una adecuada dirección estratégica y gestión de la reputación, de acuerdo a lo publicado en el portal oficial de la agencia peruana de noticias (Andina, 2021).

Asimismo, el manejo de conflictos, los estilos de trabajo y las preferencias de comunicación son habilidades esenciales en el mundo laboral actual, ya que toda empresa está compuesta por diferentes grupos de edad, diversidad cultural y estructura generacional en un mercado cambiante. Los datos muestran que el empleado promedio dedica casi 3 horas a la semana a lidiar con algún tipo de conflicto (Diario Gestión, 2019). De igual forma, Charry (2018) encontró en un estudio realizado por el sector público en Perú que la necesidad de comunicación en las empresas es problemática, pues sin ella pueden comenzar a aparecer rumores y secretismos, lo que puede perjudicar la motivación de las empresas, al mismo tiempo que genera conflictos. entre socios

En el contexto específico de este estudio, se reconoció que Sonepar Perú SAC tenía problemas de comunicación en el manejo adecuado del equipo debido a diversos factores que generaban problemas de rotación de empleados, lo que a su vez dificultaba el correcto desempeño y afectaba la falta de atención en sus funciones laborales para lograr los objetivos. También reconoce la importancia de crear un plan de mejora para la comunicación interna y su impacto en el trabajo en equipo.

El problema general fue: ¿Qué relación hay entre la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?, como problemas específicos se tienen: ¿Cuál es el impacto de la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?, ¿Cuál es la repercusión de la comunicación interna entre los colaboradores y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?

Este estudio se justifica en la práctica, ya que permitió a Sonepar Perú SAC en el caso específico examinar y corregir aspectos de la comunicación interna y su impacto en el trabajo en equipo, lo que también ayudó a aumentar la motivación, la participación, la cooperación, etc. Nuevamente, esto se justifica desde un punto de vista teórico, ya que las teorías que surjan del estudio servirán para otras investigaciones. Metodológicamente, la demostración de esta investigación se enfoca en rasgos científicos caracterizados por la robustez en la aplicación de métodos y herramientas para obtener resultados que permitan extraer conclusiones sobre las interrogantes planteadas.

El objetivo general fue conocer el vínculo de la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo de la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021. Como objetivos específicos se detallan: determinar el impacto de la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021; establecer la repercusión de la comunicación interna entre los colaboradores y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.

Finalmente, se estableció la siguiente hipótesis general: la comunicación interna se vincula con el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Aquino (2018), buscó brindar una revisión de los aspectos relacionados con la comunicación interna y el trabajo en equipo. Utilizó una metodología de mapeo sistemático de artículos científicos de octubre de 2018 a marzo de 2019, concluyendo que las empresas actualmente contratan personal dinámico y que se pueda adaptar al entorno y que sean proactivas ante cualquier evento que suceda en la compañía.

Yue et al. (2021), realizó un estudio cuyo propósito fue examinar cómo un el empleo de un lenguaje motivador por parte de los líderes y un sistema simétrico de comunicación interna mejoran la cultura emocional positiva caracterizada por el amor de compañía, la alegría, la gratitud y el orgullo. Este estudio se realizó en Estados Unidos con un enfoque cuantitativo y suministrando un cuestionario a 482 colaboradores. Dentro de los resultados que se obtuvieron destaca que el empleo de un lenguaje motivador por parte de los líderes y directivos y líderes de la mano con la comunicación interna ejerce influencia en los empleados a percibir una cultura emocional positiva de gratitud y alegría, lo cual en definitiva contribuye a mejorar la percepción que tienen los empleados en el ámbito organizacional, lo cual impacta en la comunicación corporativa y de liderazgo reconocido por los empleados de la compañía.

Bonilla (2020) realizó un estudio con el objetivo de vincular los altibajos en la comunicación interna para mejorar el intercambio de conocimientos con los colaboradores como una forma de aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos de gobierno. Los métodos utilizados son descriptivos. Se concluyó que las habilidades blandas son importantes y esenciales para lograr el desarrollo y luego traducirse en éxito personal y laboral a través del impacto. Las organizaciones en la actualidad necesitan personas creativas y motivadas, generadoras de ideas eficientes y productivas, para que no se vean afectadas por los constantes cambios del entorno.

Rodríguez (2019) propone un objetivo de proceso de selección que integre todas las habilidades blandas conocidas relacionadas con el conocimiento técnico, además de integrar tipos adaptativos de habilidades técnicas, que son las llamadas características básicas profesionales 4.0, conectando así los procesos generales de la empresa y aprendiendo más sobre los tipos de perfiles necesarios para los

puestos de hoy. El enfoque de este estudio fue una revisión exhaustiva de la literatura científica, complementada con información relevante, información detallada sobre preguntas clave y un diseño de estudio de caso bien ejecutado. Termina con un proceso más completo y personal para las personas que quieren tener un negocio propio.

En cuanto a estudios previos o precedentes en el contexto nacional, se tiene un estudio de Marroquín (2020) en el que destaca un plan de mejora de la comunicación interna en el Hospital Regional II-1 - La Esperanza, Jerusalén. Para ello, desarrolló un estudio de caso sobre variables de clima organizacional que tomó en cuenta una muestra de 30 colaboradores que respondieron un cuestionario formulado como un enunciado para evaluar medidas de contingencia para formular un desempeño contextualmente correcto. La institución y el país aún viven la pandemia de Covid-19. El estudio concluye con el reconocimiento de que se debe realizar un análisis FODA, y evaluar cómo se brinda la comunicación en el ámbito de la atención al paciente, además, se proponen las siguientes líneas estratégicas: comunicación interna 360°, concientización y comunicación; desarrollo de capacidades y desarrollo de capacidades; relaciones, confianza e identidad organizacional; gestionar los medios de comunicación y comunicación interna.

Miranda (2018), en su tesis buscó definir las causas del escaso trabajo en equipo y comunicación interna de los docentes de la Universidad Enrique Guzmán y Valle en el 2018. Se abordó desde la perspectiva cuantitativa, con diseño causal, la muestra estuvo conformada por 216 docentes de la referida institución, se aplicó el cuestionario para obtener la información. Los resultados indicaron que el trabajo en equipo y la comunicación inciden en la responsabilidad organizacional de los profesores, puesto que los valores se adaptan en 15.6% y el modelo es presentado en 22.4% y 27.9%; por lo que entre el 72.1% y el 77.6% la variable compromiso es dada por otros factores.

Soto (2020), tuvo como propósito definir el vínculo de la comunicación interna y el trabajo en equipo en una organización privada de San Juan de Lurigancho durante el periodo 2020. Esta encuesta fue creada con la ayuda de algunas encuestas de correlación básicas y no experimentales de una muestra de 270 conserjes, herramientas utilizadas en la escala de comunicación interna de la organización y encuestas de trabajo en equipo. Se obtuvo como resultado 0.035

respecto a la correlación, que determinó un vínculo positivo. Lo cual indicó que a mayor comunicación interna haya, más trabajo en equipo apoya la organización.

Pérez y Torres (2020), en su tesis tuvo como propósito definir el vínculo de la comunicación interna y el equipo de trabajo de una compañía de Santa Anita. Se trata de un estudio descriptivo, no experimental, descriptivo de correlación de una muestra de los 40 colaboradores, donde se utilizó el cuestionario como herramienta de recolección de información. Los hallazgos indicaron que la comunicación interna se encuentra en un nivel de déficit del 67,5% y el trabajo en equipo está en un nivel de déficit del 52,5%. Encontramos que hubo un vínculo positivo mostradas por el coeficiente de correlación de 0,795.

Crisóstomo (2019) es tesis tuvo como objetivo fue el de establecer un vínculo de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en una empresa de Los Olivos en 2019. Este estudio fue una muestra de correlación no experimental importante utilizando una muestra de 297 profesores y variables evaluadas utilizando dos herramientas de cuestionario. Mostró una relación positiva significativa con el coeficiente de 0,576.

En cuanto a los enfoques teóricos y conceptuales que sustentan el marco teórico de este estudio, los principales marcos teóricos relacionados con el tema son las variables comunicación interna y trabajo en equipo, comenzando por la comunicación interna. Camalillard et al. (2017), quienes definen la comunicación interna como una forma de intercambiar ideas, palabras e información a través del habla, las señales y la escritura, juega un papel fundamental en los procesos organizacionales.

Slijepčević et al. (2018), indicó que la comunicación interna puede definirse como un aspecto vinculado a la comunicación corporativa en el que los colaboradores de la organización intercambian información con otros colaboradores, con la organización y ésta a su vez con ellos; por lo que existe una amplia gama de intercambio de información en todos los niveles de la compañía.

Según Aljures (2015), la comunicación debe ser bidireccional para llamarse comunicación, es decir, debe ser bidireccional. En este sentido, Motoi (2017) considera que debe existir una buena comunicación entre los empleados de una organización, de lo contrario los empleados estarán desmotivados e insatisfechos,

por lo que la comunicación interna está relacionada con la motivación organizacional.

Según Machuca (2020), la comunicación interna debe tener como propuesta una naturaleza formal en la empresa para que todos los colaboradores sepan alinearse a sus requerimientos. Marroquín (2020) considera que la forma de comunicación en una institución puede ser formal o informal; formal puede ser con correos electrónicos, notas, correos electrónicos, etc.; la comunicación informal puede tener lugar a través de la conversación, el chat y el comportamiento de la reunión.

Matos y Mejía (2018), refieren que el trabajo en equipo se debe considerar a través de 5 fases el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación; acompañados de actividades que permitan la reflexión. En su estudio descubrió la falta de participación activa en los pobladores de la comunidad Agua Clara de Trujillo. El estudio desarrollado sugirió la importancia de desarrollar escuelas comunitarias que brinden talleres de reflexión en la formación de los participantes.

De igual forma, Rodríguez (2017, citado en Crisóstomo, 2019) señaló que el trabajo en equipo implica que los individuos se organicen en conjunto para lograr un objetivo común, y así mismo, para integrar un equipo es necesario planificar el logro de objetivos a través de competencias y habilidades.

Oyarvide (2017), comenta en su estudio relacionado con la comunicación interna como herramienta indispensable en la administración, la importancia de la comunicación interna como herramienta estratégica gerencial mejorando la administración empresarial lográndose el desarrollo de objetivos para el éxito empresarial.

La comunicación interna se divide en tres tipos: ascendente, la cual fluye hacia un nivel superior en la organización, y es utilizada para brindar realimentación hacia los de arriba, dando cuenta del progreso de las metas y problemas que puedan surgir. En tal sentido, los gerentes pueden conocer cómo se sienten los colaboradores en su centro de trabajo y con sus compañeros, debiendo usarse medios como: correo electrónico, entrevista personal, buzones de sugerencia y realimentaciones grupales. Respecto a la descendente, la comunicación se direcciona desde un nivel de la organización hacia uno más bajo, remarcando su importancia en la asignación de metas, proporcionar instrucciones e informar a los

subordinados sobre las políticas y procedimientos, como también realimentar sus desempeños por parte de los líderes o gerentes. Finalmente, en relación al tipo lateral, la comunicación tiene lugar entre los miembros de un mismo grupo de trabajo, al mismo nivel y entre los gerentes, en un mismo nivel (Robbins y Coulter, 2016).

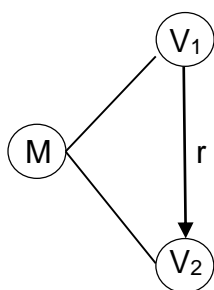
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación según su finalidad fue aplicada, pues se utilizan y aplican conocimientos empíricos sobre el estudio; del mismo modo, es no experimental correlacional debido a que se pretende estimar la relación entre dos variables de estudio (Hernández et al., 2016). Esquema del diseño de investigación:

Figura 1

Esquema



Donde:

M: muestra

V1: Comunicación interna

V2: Trabajo en equipo

r : Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable V₁: Comunicación interna

Definición conceptual

Arrea (2016), sustenta la importancia de la comunicación para mantener una mecánica de continuo desarrollo como herramienta en el trabajo en equipo. En este caso se considera a la comunicación como elemento principal anticipado que evite discrepancias, o disfonía en el grupo facilitando la eficiencia corporativa. En esa

forma los integrantes tendrán la oportunidad de mejorar el aprendizaje de nuevos conocimientos con los integrantes de otras áreas que tienen una mejor experiencia.

Definición operacional

Se medirá a través de las siguientes dimensiones: comunicación entre los directivos, comunicación entre los directivos y los colaboradores y finalmente, la comunicación entre los colaboradores.

Variable V₂: Trabajo de equipo

Definición conceptual

De acuerdo con Ayoví (2018), esta habilidad permite a los administradores y gerentes sumar decisiones de diferentes maneras y priorizar el logro de metas generales sobre los intereses personales.

Definición operacional

Se medirá a través de las siguientes dimensiones: Liderazgo en la gestión, compromiso en la realización del trabajo por parte de todos quienes integran la organización, así como también la productividad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población fueron de 21 colaboradores de la compañía Sonepar Perú S.A.C. en la ciudad de Chiclayo, del área de Gerencia general, facturación, área de despacho y área de gestión comercial.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta, aplicando la herramienta a los empleados, utilizando la web como herramienta y estrategia, es posible conocer su

opinión sobre cada variable de la encuesta, para luego organizar, procesar y analizar esta información. La encuesta se realizó entre 21 empleados.

Instrumento

Se utilizó como instrumento al cuestionario, en ese sentido se elaboraron dos cuestionarios para diagnosticar la comunicación interna y el trabajo en equipo. Ambos instrumentos fueron elaborados tomando en consideración las dimensiones y los indicadores y las respuestas estuvieron diseñadas en escala de Likert.

Validez y confiabilidad

Baptista (2016) argumenta que la validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que busca estudiar. La validez de los instrumentos fue sometida a juicio de tres expertos que validaron que los cuestionarios se encontraban de acuerdo a las dimensiones e indicadores.

En cuanto a Hernández et al. (2016) la confiabilidad de un instrumento de medición es el grado en que se pueden obtener los mismos resultados incluso después de la administración repetida a la misma persona. Para medir la confiabilidad se usó el alfa de Crombach obteniéndose valores de 0.940 para la comunicación interna y 0.969 para trabajo en equipo, valores que son considerados como “muy confiables”.

3.5. Procedimientos

Una vez obtenida la validez y confiabilidad de los instrumentos, se aplicaron a Sonepar Perú S.A.C. La recolección de datos se realizó de manera virtual con la participación tanto de investigadores como de trabajadores de la compañía evaluada. Se usó cuestionarios para obtener la información, tabular, procesarla en SPSS, graficarla y ponerla en tablas de frecuencia, obtener los resultados, escribir la discusión, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se analizaron en dos pasos. El primer paso fue un análisis descriptivo, donde los resultados después de la recolección se analizaron utilizando tablas y gráficos generados por Microsoft Excel. En la segunda fase se realizó el

análisis estadístico mediante la prueba de Pearson o Spearman formulada por el programa SPSS 25.

3.7. Aspectos éticos

La investigación actual cita lo suficiente como para figurar en la sección de referencias alfabéticas con la fuente correspondiente a cada autor, incluidos los autores de referencia textual y no textual o los investigadores consultados. Se escribió tomando de referencia el manual APA. Los empleados dieron el consentimiento informado antes de responder el cuestionario..

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Normalidad

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Trabajo en equipo	0,832	21	0,002
Comunicación interna	0,857	21	0,006
Comunicación interna entre los directivos	0,946	21	0,290
Comunicación interna entre los colaboradores	0,910	21	0,054
Comunicación interna entre los directivos y colaboradores	0,850	21	0,004

En la prueba de normalidad se pudo observar que solo la dimensión comunicación interna entre los directivos y la comunicación interna entre los colaboradores fue mayor a 0.05 por lo que los datos no tienen normalidad y se usará la prueba de Spearman para las correlaciones.

Hipótesis general

H₀: No hay vínculo de la comunicación interna y su influencia en el trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo 2021.

H₁: Hay vínculo de la comunicación interna y su influencia en el trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo 2021.

Tabla 2

Correlación trabajo en equipo y comunicación interna

Rho de Spearman	Trabajo en Equipo	
	Comunicación interna	$r = 0,824$ $p < 0,000$

Se encontró que ambas variables se correlacionaron positiva y fuertemente ($r=0,824$), puesto que $p < 0,000$ se aceptó H₁.

Hipótesis específicas 1

H₀: No hay vínculo de la comunicación interna con los directivos y trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo 2021.

H₁: Hay vínculo de la comunicación interna con los directivos y trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo 2021.

Tabla 3

Correlación trabajo en equipo y comunicación interna con los directivos.

	Trabajo en Equipo	
Rho de Spearman	Comunicación interna con los directivos	$r = 0,786$ $p < 0,000$

Se encontró que ambas variables se correlacionaron positiva y fuertemente ($r=0,786$), puesto que $p < 0,000$ se aceptó H₁.

Hipótesis específicas 2

H₀: No hay vínculo de la comunicación interna con los compañeros y trabajo en equipo en la empresa Sonepar Chiclayo 2021.

H₁: Hay vínculo de la comunicación interna con los compañeros y trabajo en equipo en la empresa Sonepar Chiclayo 2021.

Tabla 4

Correlación de trabajo en equipo y comunicación interna con los compañeros

	Trabajo en Equipo	
Rho de Spearman	Comunicación interna con los compañeros	$r = 0,788$ $p < 0,000$

Se encontró que ambas variables se correlacionaron positiva y fuertemente ($r=0,788$), puesto que $p < 0,000$ se aceptó H₁.

V. DISCUSIÓN

Debido a que hay un vínculo de la comunicación interna y trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo 2021, esto se puede comparar con lo que sostiene Gil (2018) en su tesis denominada "Trabajo en equipo una estrategia para la productividad empresarial", el cual señaló 'la importancia de formular nuevas estrategias que permitan encontrar factores que influyen en la productividad empresarial. Estos referentes permiten ver la importancia de mejorar la comunicación interna mejorando la productividad de la empresa. El autor expresa lo importante de promover una comunicación adecuada en los docentes de la institución mencionada, ello permitió intercambiar opiniones orientados a la mejora del trabajo en bien de la educación de calidad.

Asimismo, los resultados son similares a lo encontrado por diversos autores respecto a los antecedentes de investigación (Miranda, 2018; Crisóstomo, 2019; Pérez & Torres, 2020; Soto, 2020), quienes en sus resultados hallaron una relación significativa entre las variables de comunicación interna y trabajo en equipo, de tal modo que al incrementar la comunicación, se obtendrán mejores resultados en la empresa, favoreciendo la productividad y las relaciones interpersonales a nivel de organización, respecto a las habilidades blandas de los directivos y de los colaboradores.

Tal como lo dice Aquino (2018), toda empresa se encuentra en la búsqueda de personas proactivas y dinámicas, que puedan mostrar apertura hacia la comunicación e interacción entre los integrantes de una determinada empresa. De igual manera, siguiendo con lo mencionado por Yue et al. (2021), es necesario que toda empresa utilice actitudes motivadoras por parte de sus directivos con el fin de inducir a los colaboradores a percibir un adecuado clima laboral, repercutiendo en el aspecto emocional de sus colaboradores, contribuyendo a la mejora organizacional e impactando en las relaciones interpersonales de los trabajadores. Si bien es cierto, la empresa Sonepar Perú SAC carecía de comunicación y presentaba problemas de rotación de personal debido a diversos factores que a su vez dificultaron el correcto desempeño, repercutiendo en el descuido de su responsabilidad laboral para el logro de los objetivos; no obstante los resultados evidenciaron la relación significativa entre las variables, así como en sus

dimensiones, lo cual indica un avance paulatino en la comunicación interna entre los directivos y colaboradores de la empresa.

Según los objetivos específicos, se obtuvo que existió relación entre la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC – Chiclayo, así como existió una relación entre la comunicación interna entre los colaboradores y el trabajo en equipo de la empresa mencionada; lo cual indica que, como organización, se siguen incrementando las interacciones a nivel de toda la empresa, lo cual favorece una comunicación efectiva y asertiva entre sus integrantes. Con estos resultados se comprueba lo mencionado por López (2014), quien menciona que todo equipo de trabajo requiere de cohesión entre sus trabajadores y directivos, para así alcanzar un desempeño adecuado, en relación a sus diversos procesos: comienzo, primeros conflictos, cohesión, madurez y debilitamiento.

Asimismo, esto es similar a lo que menciona Matos y Mejía (2018), el mismo que indica que la participación activa de los colaboradores y el trabajo en equipo generado por los directivos, generan aspectos positivos que motivan a la participación más activa y el involucramiento e identificación de los trabajadores. Todo ello en base a la formulación del método “acción-formación”, según el triángulo de Lewin, el cual mejora a través de ciclos de acción respecto a la organización de equipos de trabajo para generar competencias formativas que mejoren su realidad social y empresarial.

VI. CONCLUSIONES

1. Hay vínculo de la comunicación interna para desarrollar un mejor trabajo en equipo en Sonepar SAC, de acuerdo al valor de la correlación según el coeficiente $r = 0,824$ y $p < 0,000$; así, se concluyó que es necesario desarrollar programas de capacitación para incrementar la comunicación y estos programas mejorarán los resultados percibidos de los socios comerciales durante el 2021, confirmando la hipótesis planteada.
2. Del mismo modo respecto a los objetivos específicos, se encontró que hay vínculo de la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, según los valores con el coeficiente Rho de Spearman de $r = 0,786$ y $p < 0,000$; concluyendo de esta forma existe una óptima interacción con los directivos y a su vez una mejor comunicación que fomenta un mejor trabajo grupal. Todo ello permite que se revaloren las habilidades de los colaboradores que promueven nuevos servicios a la organización con el fin de extender sus metas a largo plazo.
3. Además, existió relación entre la comunicación interna entre los compañeros y el trabajo de equipo en Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021; según el coeficiente Rho de Spearman de $r = 0,788$ y $p < 0,000$, concluyendo que existe la presencia de una adecuada comunicación entre colaboradores dentro de la organización, lo cual fomenta el trabajo en equipo en relación a las tareas que se realizan en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la validación y seguimiento trimestral del plan de formación para confirmar el vínculo de la comunicación interna y la mejora del trabajo en equipo en Sonepar Chiclayo.
2. Además, es recomendable seguir incentivando la comunicación a nivel de directivos y colaboradores en toda la organización, y así se fortaleza la interacción entre los mismos, fomentando un adecuado desempeño en relación al trabajo en equipo en la empresa Sonepar Chiclayo.
3. Se recomienda diseñar estrategias de comunicación interna y aplicarlas en todos los integrantes de la organización, directivos y colaboradores; de esta forma se promoverá el trabajo en equipo y así lograr las metas y objetivos a nivel individual y a nivel de Sonepar Chiclayo.

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.
https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/32183/TESIS_%20AQUINO_PASCUAL_GLEMNY%20Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arrea, B. (2020). " Más sobre el trabajo en equipo Costarricense". Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/434/43448497001.pdf>
- Bonilla, J. (2020). La comunicación interna como herramienta de mejora continua
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- 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.
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. <https://gestion.pe/economia/empresas/comunicacion-interna-es-lo-que-preocupa-mas-a-los-gerentes-de-recursos-humanos-noticia/?ref=gesr>
- Ferreira. (2018). 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>
- Gil (2018). *Trabajo en equipo una estrategia para la productividad empresarial*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresarial.pdf
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Kairós. <https://www.leadersummaries.com/ver-resumen/inteligencia-emocional>
- 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. (2016). https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Herrera (2017). Diagnóstico del trabajo en equipo en estudiantes de ingeniería en Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/3735/373553266006.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. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0925527315003965>
- 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. 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-
- Kerrissey, M., Satterstrom, P., & Edmondson, A. (2020). Into the fray: Adaptive approaches to studying novel teamwork forms. *Organizational Psychology Review*, 10(2), 62–86. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2041386620912833>
- 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.* <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.* <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.* <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. <https://sserr.ro/wp-content/uploads/2017/08/4-1-174-190.pdf>
- 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
- Oyarvide (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. <file:///C:/Users/VICTOR/AppData/Local/Temp/MicrosoftEdgeDownloads/846443b1-0037-4cab-84a1-44f47ca2b995/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479.pdf>

- Ortega (2016). Una estrategia para la formación de competencias blandas desde edades tempranas. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142016000200003
- 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.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56134/Perez_CNA-Torres_SBB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Rando (2016). Trabajo en equipo: ¿Es posible formar equipos médicos expertos a partir de profesionales expertos? http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-03902016000100008
- 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.* https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46978/Rojas_GEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Slijepčević, M., Bovan, A., & Radojević, I. (2018). Internal Communications as a Factor of Company's Efficiency. *Marketing*, 49(2), 124-143.
- 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. <https://qualitysafety.bmj.com/content/qhc/30/1/59.full.pdf>
- 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

- Villanueva, F. (2020). *Formación en la empresa* (1.0 ed.). España: Elearning S.L.
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. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488420914066>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumento
<p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el impacto de la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?</p>	<p>Objetivo General: Identificar la relación que existe entre la comunicación interna y su influencia en el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el impacto de la comunicación interna entre los directivos y el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.</p>	<p>Hipótesis General: La comunicación interna se relaciona significativamente con el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: La comunicación interna entre los directivos impacta significativamente con el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.</p>	Comunicación interna	<p>Tipo Aplicada</p> <p>Enfoque Cuantitativa</p> <p>Nivel Correlacional</p>	<p>Técnicas Encuestas</p> <p>Niveles o rangos Escala ordinal de Likert</p> <p>(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre</p>

<p>¿Cuál es la repercusión de la comunicación interna entre los colaboradores y el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?</p> <p>¿Cuál es la influencia de la comunicación interna entre los colaboradores y la productividad del trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021?</p>	<p>Determinar la repercusión de la comunicación interna entre los colaboradores y el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.</p> <p>Determinar la influencia de la comunicación interna entre los colaboradores y la productividad del trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC – Chiclayo, 2021</p>	<p>La comunicación interna entre los colaboradores repercute significativamente con el trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC - Chiclayo, 2021.</p> <p>La comunicación interna entre los colaboradores influye en un 70% en la productividad del trabajo de equipo en la empresa Sonepar Perú SAC – Chiclayo, 2021</p>	<p>Trabajo de equipo</p>	<p>Diseño No Experimental</p>	
--	---	--	--------------------------	--	--

Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítem
Variable Independiente: Comunicación interna	Arrea (2016) nos sustenta la importancia de la comunicación dentro de una organización; ya que representa un mecanismo de continuo desarrollo, el cual debe ser utilizado como herramienta en el trabajo de equipo. En este caso se considera a la comunicación interna como elemento principal anticipado, evitando discrepancias en el grupo y facilitando la eficiencia corporativa.	La variable comunicación interna se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las dimensiones de comunicación presentadas a continuación	Comunicación entre los directivos	Cultura Organizacional	1, 2
				Clima laboral	3, 4, 5
			Comunicación entre los directivos y colaboradores	Visitas de control	6, 7, 8
				Realimentación	9, 10
			Comunicación entre los colaboradores	Capacitación	11, 12, 13
				Integración	14, 15
Variable Dependiente: Trabajo de equipo	Según Ayoví (2018), el trabajo de equipo es considerado también como una habilidad, contribuyendo a que los directivos, administrativos y	La variable trabajo de equipo se medirá mediante el reconocimiento conceptual de las	Liderazgo	Motivación	16, 17, 18

	colaboradores en su conjunto, puedan tomar las más adecuadas decisiones, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en la organización, muy por encima de los intereses personales.	dimensiones presentadas a continuación:		Reconocimiento	19, 20
			Compromiso	Funciones	21, 22, 23
				Líneas de sucesión	24, 25
			Productividad	Indicadores claves de actuación	26, 27, 28
				Resultados	29, 30

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionarios sobre comunicación interna y trabajo en equipo

Estimado(a) colaborador del área comercial de la empresa Sonepar 2021, 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.

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

Comunicación interna		S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: Comunicación entre los directivos Indicadores: Cultura Organizacional – Clima Laboral						
1	Los directivos se conocen entre sí.					
2	Los directivos realizan reuniones periódicas o comités.					
3	Los directivos transmiten, en su comunicación, un mensaje contenido en los valores organizacionales.					
4	Los directivos hacen públicos los acuerdos generados en las respectivas zonas.					
5	Los directivos generan un clima de trabajo agradable, en base a los objetivos que el equipo se ha trazado.					
Dimensión 2: Comunicación entre los directivos y colaboradores Indicadores: Visitas de Control - Retroalimentación						

6	Los colaboradores conocen a sus directivos y viceversa.					
7	Los colaboradores y directivos realizan coordinaciones.					
8	Los directivos dan a conocer sus ideas y comparten sus conocimientos para optimizar el establecimiento de metas.					
9	Los directivos realizan visitas de control planificadas o inopinadas.					
10	Los directivos realizan realimentación periódica a sus colaboradores.					
Dimensión 3: Comunicación entre los colaboradores Indicadores: Capacitación. Integración						
11	Los colaboradores se conocen entre sí.					
12	Los colaboradores realizan coordinaciones, intercambiando comunicación vía telefónica y/o correo electrónico.					
13	Los colaboradores reciben capacitaciones virtuales y/o presenciales.					
14	Los colaboradores se integran, intercambiando opiniones y/o experiencias durante las capacitaciones.					
15	Los colaboradores realizan actividades de integración.					
Trabajo de equipo		S	CS	AV	CN	N
Dimensión 1: Liderazgo Indicadores: Motivación - Reconocimiento						
16	En la organización, se diseñan diversas actividades para motivar a los colaboradores.					
17	Los colaboradores se sienten motivados					
18	La estructura salarial y oportunidades de desarrollo profesional están establecidos en un plan que representa motivación para el colaborador					
19	Se establecen políticas, en la organización, para reconocer el trabajo de los colaboradores.					
20	El colaborador siente que reconocen su trabajo dentro de la organización					
Dimensión 2: Compromiso Indicadores: Funciones – Líneas de Sucesión						
21	Los objetivos del equipo son claros, aceptados y asumidos por todos sus integrantes.					

23	Existe consenso entre los colaboradores para distribuir las tareas, a fin de lograr los objetivos propuestos.					
23	Es más factible que se logren los objetivos trazados si trabajan los integrantes del equipo coordinadamente.					
24	Existe, en la organización, una política de líneas de sucesión					
25	Considera que las posiciones organizacionales son cubiertas de acuerdo al mérito de los colaboradores.					
Dimensión 3: Productividad Indicadores: Indicadores Claves de Actuación – Resultados						
26	Se conocen los indicadores claves de gestión.					
27	Periódicamente revisan el cumplimiento de los indicadores.					
28	Se elaboran estrategias que permitan recomponer el cumplimiento de indicadores					
29	Se publica el avance de cumplimiento de metas.					
30	Comunican el resultado obtenido por la organización haciendo realimentación					

Anexo 3. Confiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach

	Alpha de Cronbach
Comunicación interna	0.940
Trabajo en equipo	0.969

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 obtuvo un resultado a través del coeficiente Alpha Cronbach de 0.940 (comunicación interna) y 0.969 (trabajo en equipo) los cuales son considerados “Muy confiable” y se puede aceptar que las preguntas son confiables y están midiendo realmente el factor al que están asociadas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACION INTERNA Y SU INFLUENCIA EN EL TRABAJO DE EQUIPO EN LA EMPRESA SONEPAR PERU SAC. CHICLAYO, 2021", cuyo autor es FERNANDEZ GUARDERAS CINTHIA KATTERINE, 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.

CHICLAYO, 21 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MAURTUA GURMENDI LUZMILA GABRIELA DNI: 07379211 ORCID 0000-0002-0812-3473	Firmado digitalmente por: LMAURTUA el 21-12- 2021 22:19:11

Código documento Trilce: TRI - 0240628