



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de la comunicación y trabajo en equipo en el área de
Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022**

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

AUTORAS:

Felipa Rodriguez, Natalia Amparo (Orcid.org/0000-0003-4730-1671)

Ramos Grey, Miriam Nelly (Orcid.org/0000-0002-5558-0941)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (Orcid.org/0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por estar siempre de la mano en nuestras oraciones y permitir seguir dando lo mejor de nosotras como personas y seguir su camino.

Agradecemos de manera especial, a la Doctora Magaly Luna Gamarra Asesora de nuestro asesoramiento en nuestra tesis titulada Gestión de la comunicación y trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022 quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, para el logro de nuestros objetivos y a todos aquellos compañeros que de alguna u otra forma nos brindaron sus experiencias por su valioso aporte para nuestra investigación.

A nuestras familias que siempre son las personas que están ayudando para seguir avanzando y lograr nuestros objetivos.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la variable gestión de la comunicación	20
Tabla 2 Resultados de la dimensión Análisis de la comunicación.....	21
Tabla 3 Resultados de la dimensión Planeación y programación de la comunicación	22
Tabla 4 Resultados de la dimensión Ejecución de la comunicación	23
Tabla 5 Resultados de la dimensión Evaluación de la comunicación	24
Tabla 6 Resultados de la variable trabajo en equipo.....	25
Tabla 7 Resultados de la dimensión Confianza	26
Tabla 8 Resultados de la dimensión Comunicación del trabajo en equipo	27
Tabla 9 Resultados de dimensión Complementariedad del trabajo en equipo.....	28
Tabla 10 Resultados de Compromiso del trabajo en equipo	29
Tabla 11 Resultados de Coordinación del trabajo en equipo	30
Tabla 12 Coeficiente de correlación Spearman.....	31
Tabla 13 Prueba de hipótesis correlacional gestión de la comunicación y trabajo en equipo.....	32
Tabla 14 Prueba de hipótesis variable gestión de la comunicación y la dimensión confianza.....	33
Tabla 15 Prueba de hipótesis correlacional de la dimensión análisis de la comunicación y el trabajo en equipo	34
Tabla 16 Prueba de hipótesis correlacional gestión de la comunicación y la dimensión complementariedad.....	35
Tabla 17 Prueba de hipótesis correlacional gestión de la comunicación y la dimensión compromiso.....	36

Índice de figuras

Figura 1 Niveles de la variable Gestión de la comunicación	20
Figura 2 Niveles de la dimensión análisis de la comunicación.....	21
Figura 3 Niveles de la dimensión planeación y programación de la comunicación	22
Figura 4 Niveles de la dimensión ejecución de la comunicación	23
Figura 5 Niveles de la dimensión evaluación de la comunicación	24
Figura 6 Niveles de la variable Trabajo en equipo	25
Figura 7 Niveles de la dimensión confianza.....	26
Figura 8 Niveles de la dimensión comunicación	27
Figura 9 Niveles de la dimensión complementariedad.....	28
Figura 10 Niveles de la dimensión compromiso.....	29
Figura 11 Niveles de la dimensión coordinación.....	30

Resumen

La presente investigación fue realizada en una empresa de servicios ubicada en Lima. Se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Esta investigación fue de tipo básica orientada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 40 colaboradores de atención al cliente a quienes se les aplicó un cuestionario en escala de Likert. Se empleó estadísticos descriptivos e inferencial donde se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0,797 y una significancia bilateral de 0,000. Finalmente, se concluye que existe relación significativa alta entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Palabras clave: Gestión de la comunicación, trabajo en equipo, Call center, teoría de las relaciones humanas, teoría de la cooperación en la organización

Abstract

The present investigation was carried out in a service company located in Lima. The general objective was to determine the relationship between communication management and teamwork in the Call Center area in a service company, Lima, 2022. This research was basic oriented, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population consisted of 40 customer service collaborators who were given a questionnaire on a Likert scale. Descriptive and inferential statistics were used, resulting in a Spearman correlation coefficient of 0.797 and a bilateral significance of 0.000. Finally, it is concluded that there is a high significant relationship between communication management and teamwork in the call center area in a service company, Lima, 2022.

Keywords: Communication management, teamwork, call center, human relations theory, cooperation theory in organization

I. INTRODUCCIÓN

Las prácticas de comunicación de hoy serán el vínculo que nos conecte con el mañana, de estas dependerá la credibilidad en la organización y en sus prácticas de gestión, por ello es que se hace necesaria la gestión de la comunicación e información con enfoque estratégico (Cárdenas y Tabares, 2018).

Así mismo, el autor Tristancho (2017) indica que el constante cambio que actualmente se presenta en el mundo empresarial, permite que las empresas sigan sobre exigiendo y encontrando nuevas formas de comunicación en la organización, como regulador y optimizador del proceso de desarrollo de las empresas en general.

Para Maldonado (2020) el vislumbrar a la comunicación como una técnica perpendicular a las instituciones no hace más que hacer posible circunscribir en una urgente política institucional, considerando y no tenerla sola de manera limitada, sino que vaya más allá de ello, ya que el tener las políticas se deben de trabajar para las mejoras de los resultados. La comunicación interna es la parte más importante de una organización, es la columna vertebral y centro del sistema nervioso de toda institución y organización.

Seguidamente, en Guatemala, Armas (2014) en una investigación sobre gestión de la comunicación en una empresa de call center dejó evidenciado que la gestión de la comunicación favorece aspectos importantes y de relevancia dentro de la organización, aspectos como el clima laboral, desempeño laboral, motivación, entre otros, pues se conoce la importancia de plantear procesos de comunicación para conocimiento de todo el personal de la empresa pues aquí se explica y evidencia información y normas para un correcto desarrollo de las actividades de la organización.

Así también, Gonzales (2015) sobre el trabajo en equipo en una empresa de telemercadeo de Guatemala en la cual recomienda realizar y desarrollar herramientas adecuadas para mejorar la gestión de la comunicación y en consecuencia la motivación de los colaboradores se fortalecerá generando así los niveles de productividad que la empresa espera.

En el Perú la gestión de la comunicación aún se considera una piedra en el camino para muchas organizaciones, siendo esta una pieza clave sobre la cual se debe sostener su desarrollo y crecimiento continuo. Cada vez se vive una competencia más dura, pero que permite mejores resultados y sin duda

alguna nos puede llevar al camino de la excelencia. Con respecto a la empresa de telefonía en el año 2019 fueron muy descuidados en la comunicación interna entre los que conforman el equipo tanto los colaboradores como los jefes, Asimismo, los murmullos, la mala comunicación y adicional a ello, la falta motivacional conllevó a una reducción de sus resultados poco alentadores (Varcarcel, 2019).

La gestión de la comunicación permite en una empresa que todos los integrantes puedan comunicarse de una mejor forma entendiéndose entre todos así como poder entender a la misma organización desde un punto más pequeño como es la forma de comunicarse a cómo va asimilándose la información entre todos de forma adecuada, esto permitirá que puedan cruzar lazos de confianza y apoyo mutuo creando un ambiente armónico uniendo sus fuerzas de forma complementaria con sinergia y llegando a cumplir las metas en común que puedan compartir en la misma área en la que laboren.

En tanto a la observación realizada en una empresa de servicios, cuya oficina principal está situada en Lima, es líder en el mercado peruano con más de 20 años en el servicio al cliente y con presencia en más de 95 agencias a nivel nacional, otorgando préstamos con garantías prendarias en varias modalidades, asimismo, estas tipologías de préstamos dejan en garantías tipos de joyas de oro en varios kilates y artículos que cuentan con una marca y modelos y siempre y cuando se encuentren en buenas condiciones físicas para poder recibirlos mientras que las garantías prendarias quedan bajo custodia de la empresa de servicio, y con el atributo de realizar el pago de su crédito a los 30 días de otorgado, caso contrario pasaría a un proceso de remate, todas las agencias están totalmente interconectadas brindando soluciones rápidas y seguras, cuentan con más de 90 colaboradores que se encuentran en atención al cliente en las agencias capacitado para brindar un servicio al cliente de calidad y brindarles una de las mejores experiencias, pudimos presenciar que se muestran muchas dificultades en la gestión de la comunicación dentro del área, esto debido a la falta de organización que existe con el personal que trabaja, por lo que la eficiencia no es algo que prime en el área para poder diferenciar su tratamiento para con los resultados, cayendo en faltas tan importantes como el tener una buena comunicación al momento de solicitar el apoyo correspondiente, evidenciando el poco conocimiento que se tiene para lograr; esto sin lugar a

dudas se refleja falencias existentes en el trabajo en equipo, pues la comunicación no ha sido exitosa en base a fomentar lazos de confianza y sentar las bases de conocimiento necesarias, lo que afecta de manera significativa su desempeño individual y a nivel de área, así mismo, el compromiso que deben de tener para el logro de los resultados no lo tienen bien definido precisamente por no tener las gestiones de manera coordinada.

Presentado el diseño del problema de la tesis y la formulación de la misma, siendo este: ¿Qué relación existe entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022? Así también con las específicas. ¿Qué relación existe entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022?

Adicionalmente, se presentan las justificaciones del presente estudio, entre ellas está la justificación teórica, la cual está basada en la Teoría de las relaciones Humanas y la Teoría de la Cooperación en la organización, la justificación práctica, puesto que el resultado se pondrá a disposición de la empresa para que los jefes de área puedan accionar sobre lo recibido, metodológicamente por la creación de los instrumentos que serán validados por expertos en la materia y posteriormente sometidos a un análisis de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach, y finalmente su justificación social debido a la intervención realizada en busca de la mejora de los aspectos estudiados y la calidad de vida del personal de la empresa y los usuarios.

Dirigiéndonos a los elementos del problema, se planteó el siguiente objetivo general. Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Así mismo los específicos. Determinar la relación entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Determinar la relación entre planeación y programación

de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Determinar la relación entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Determinar la relación entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Considerando una hipótesis como aquella guía específica para lo cual se investiga, se plantearon las siguientes hipótesis: Existe relación directa entre gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Así mismo las específicas. Existe relación directa entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Existe relación directa entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Existe relación directa entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Existe relación directa entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentaron los trabajos previos para enmarcar la revisión bibliográfica realizada, la cual se estructura bajo artículos científicos y tesis. Por otro lado, se presentan las definiciones y teorías relacionadas a las variables objeto de estudio, las cuales han sido las bases de la presente tesis.

Entre los trabajos previos internacionales, tenemos a Charry (2018), en su investigación tuvo como objetivo principal establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional. Su metodología fue básica cuantitativa, diseño no experimental correlacional, contando con una muestra aleatoria simple de 200 personas y usando como instrumento el cuestionario. Se concluyó, que existe una correlación muy fuerte entre comunicación interna y clima organizacional, con un resultado de 95.9%.

Así también, Cárdenas y Pineda (2021), tuvieron como objetivo principal demostrar las brechas existentes entre países y sociedades de América Latina durante la covid-19. Su metodología fue la de análisis de contenido, exploratoria descriptiva. Asimismo, se llegó a la conclusión que la pandemia supuso para los gobiernos un reto, respecto al manejo de la crisis y en este caso en específico en la gestión de la comunicación de crisis.

Seguidamente, Méndez y Palacios (2020), en su investigación tuvieron como objetivo principal dar análisis a la Gestión de la comunicación organizacional junto con sus elementos, en organizaciones vinculadas a las normas BASC para un comercio seguro en Ecuador y dando realce a la importancia del establecimiento de todos los elementos comunicacionales tanto en las normas aplicadas como en la planificación estratégica, estructura orgánica y políticas de la comunicación, en empresas de la cadena logística del comercio exterior. Su metodología fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, utilizando como instrumento el cuestionario. Se llegó a la conclusión que, la comunicación es un elemento estratégico que permite el posicionarse frente a la competencia.

Haciendo referencia a los trabajos previos nacionales, contamos con el aporte de Urbina (2017), tuvo como su objetivo principal dar determinación de la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los colaboradores administrativos en un Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017. Su metodología era de tipo correlacional con diseño

transversal y utilizo como instrumento la encuesta. Asimismo, se tuvo como conclusión que si existe una relación significativa de dichas variables con un chi cuadrado $p > 0.05$.

Seguidamente, Estupiñam (2018), tuvo como objetivo general establecer cómo influía la comunicación interna en el trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018. Su metodología fue de tipo transversal, correlacional causal, nivel explicativo, diseño no experimental y de enfoque mixto, con una población de 60 personas y utilizando como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,724$).

Así mismo, Montano (2017), en su investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño de los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa Cía. Minera Casapalca S.A., Lima 2017. Su metodología fue de tipo descriptiva correlacional, transversal, con una población de 50 colaboradores y utilizando el cuestionario. Se concluyó, que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, según el resultado estadístico de correlación Pearson con un resultado de 67.5%.

Así también, Alatrística (2020), se planteó como objetivo principal determinar la importancia del liderazgo en los equipos de trabajo y los factores necesarios que se toman en cuenta. Su metodología fue de tipo aplicada, descriptiva, diseño no experimental, se aplicó un cuestionario. Se llegó a la conclusión que el liderazgo es considerado el origen del éxito en los equipos de trabajo.

De igual forma, contamos con el estudio de Chingo y Ríos (2019), quienes en su investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre enfoque estratégico y gestión administrativa de la comunicación. Su metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, diseño no experimental, tuvo una muestra final de 38 personas y se utilizó como instrumento el cuestionario. Asimismo, se llegó a la conclusión que existe una fuerte relación entre ambas variables con un resultado de 89%.

Así mismo, Vizcarra (2017), tuvo como su objetivo principal la determinación entre la relación que existe del Liderazgo y el trabajo en equipo de la empresa Tcontacto SAC. Lima, 2016. Su metodología fue hipotética

deductiva, tipo básico, diseño no experimental, con una muestra final de 70 colaboradores y utilizando como instrumento el cuestionario.

Finalmente, Polar (2021), su objetivo general era determinar la influencia de la comunicación efectiva en el trabajo en equipo de los estudiantes de odontología de una Universidad Privada, Lima, 2021. Su metodología fue de tipo cuantitativa, de tipo básico, nivel explicativo, diseño no experimental, con una población de 137 personas y utilizando como instrumento el cuestionario. Se concluyó que existe causalidad entre las dimensiones de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

Las diferentes teorías de la administración y de ciencias de la comunicación han hecho aportes muy valiosos sobre la gestión de la comunicación y trabajo en equipo para aplicarse hoy en día en las empresas, las variables de estudio presentadas se sostuvieron sobre la Teoría de las Relaciones humanas, el autor Mayo (1933) citado de Munch (2007) quien también la denomina como teoría del comportamiento humano, esta mayormente centrada en el desenvolvimiento del ser humano y los aspectos psicológicos dentro de su entorno laboral y personal. Los aportes más importantes dentro de esta teoría y las cuales nos son de mucho provecho para esta investigación son: motivación intrínseca, reconocimiento de las necesidades del colaborador, trabajo en equipo y comunicación formal e informal.

También se puede decir sobre la Teoría de la Cooperación en la organización de Barnard (1886) citado de Chiavenato (2006) que consiste en las limitaciones personales que necesitan ser superadas a través del trabajo en equipo, para ello surge la necesidad de cooperación por parte de los empleados para superar las situaciones que restringen el trabajo en conjunto y esto generará la existencia de objetivos comunes, deseo y disposición de cooperar entre sí y trabajo en equipo (p. 84).

Seguidamente, sobre la Teoría General de Sistemas de Bertalanffy (1969) citado de Chiavenato (2006) indica que consiste en que las características no se pueden describir en términos individuales, por el contrario, con este aporte se trata de hacerlo de forma global involucrando a todas las interdependencias de sus partes. Seguidamente, se generaron aportes sistemáticos como las **entradas** que pueden ser recursos humanos, materiales o información, **salidas** que son lo que se obtiene luego de haber procesado las entradas, **relaciones**

simbióticas es la que integra a todos sus funcionamientos para su funcionamiento global, **sinérgia** no es una función necesaria para el funcionamiento pero resulta útil ya que aporta al desempeño del sistema, **homeostasis** es la adaptación constante al sistema y su supervivencia constante y **entrópia de un sistema** es el desgaste del sistema por el paso del tiempo o por el uso del mismo.

Así mismo, el enfoque humanista de la administración de Parker (1868) citado por Chiavenato (2006) quien introdujo una corriente psicológica administrativa la cual fomenta la ley de la situación la cual consiste en que cada situación en concreto es la que predice lo que está bien y está mal para la correcta toma de decisiones que se da a través de la comunicación interna (p.84).

Castillo y Ocrosopoma (2020) expresan que la gestión de la comunicación es establecer una adecuada política de comunicación interna consistente la que permitirá que el colaborador se sienta parte de la organización y se adapte al proceso de cambio, existiendo así un clima organizacional adecuado que conlleve a una mejor productividad.

Apolo et al., (2014), entienden como gestión de la comunicación a dichas habilidades de manejo de comunicación tanto interna como externa, que hacen un reconocimiento de argumentos con la finalidad de darle bases al logro de resultados.

Intriago (2014), la Gestión de Comunicación en sí misma: se refiere a la exploración de las variadas partes del proceso, elementos y cambios de cada una de las períodos donde se le da la formalidad para gestionar de manera analítica, planeada, programada, ejecutada y evaluada como parte del proceso y que también es considerada para ser aprovechada en destrezas del plan, programaciones y actividades con similitudes parecidas pero con la debida responsabilidad de ser tratadas de manera analítica cada una de ellas.

Berceruelo (2011) indica que la gestión de la comunicación es un pilar importante en toda organización, pues permite interactuar con todas las áreas de la empresa para poder conocer las necesidades que puedan surgir y así generar una sinergia bien estructurada y un dialogo fluido sin extender los tiempos de respuesta.

Benítez et al. (2009) indica que la gestión de la comunicación es el

procedimiento y la herramienta mas importante para implantar creencias, cultura, y valores a los colaboradores de las organizaciones, esta herramienta será utilizada para la mejora constante de la empresa y para crear innovación.

Lucas (1997), la comunicación es aquella información que se lleva a cabo de una persona a otra, asegurándose que el mensaje sea igual para todos.

Rodriguez y Del Pino (2017) “La comunicación como un tema de gestión es una expresión ligada de manera muy estrecha con las comunicaciones organizacionales que esta direccionada a las empresas, esta tiene un alto grado de implicancia para entender los procesos comunicacionales y que estas ofrezcan una explicación direccionada a ser parte de apoyo para lograr eficazmente y eficientemente en las instituciones, este tipo de estudio se sigue indagando que a pesar de tener tantos años de estudio esta es mucha más específica en cuanto a su estudio, adicional a ello esta se usa en todo ámbito laboral”.

La gestión de la comunicación tiene tres elementos principales como tal; una de ellas es la parte organizacional donde todos aquellos que la conforman integran entre sí en el equipo, el siguiente elemento tan importante como la primera es la eficiencia que no hace más que a través de un buen uso de los recursos sin que esta sea mal usado y que a la inversa se llegue a usar menor produciendo más de lo requerido con menos estaríamos hablando de la objetividad con que se da uso a las herramientas de gestión y la eficacia otro elemento enlazado con las dos primeras, es que contra viento y marea se logre el tan ansiado objetivo que ha sido planteado por sus líderes.

Whetten et al., (2017), definen que el equipo de trabajo como parte de la gestión se encuentran enlazadas con aquellos procesos, los mismos habilidades, actitudes y aptitudes que el capital humano usa como herramientas para el logro de los objetivos solicitados y que serán aplicadas en ese contexto. (p. 5).

Bernal y Sierra (2015), en su estudio indica que la conformación del equipo la componen las personas cuya capacidades, competencias y valores son como el sello personal de cada una de ellas pero que al unirse al equipo debe de ser dirigidos por líderes capaces de lograr la sinergia y la consolidación para lograr los objetivos encomendados (p. 298).

Quispe (2019), menciona en su estudio que para lograr los objetivos los

colaboradores deben de tener bien claro la colaboración con compromiso de logro con mirar a alcanzarlo sin contratiempos ni presiones (p.11).

Fainstein (2000), forma parte de un equipo el colaborador o los colaboradores está sujeto a normas y principios cuyo fin es conseguir bajo esos lineamientos los objetivos.

Montaño (2018), "El trabajo en equipo se define por la intención constantes y comunicativa con los demás individuos, asentada en una relación de compañerismo y de soporte de manera reciproca. Se concentra en los fines diseñadas en la confiabilidad entre ellos y de ayuda mutuo con las que lo conforman, donde predomine la sinergia. Es decir, unir esfuerzos y un nivel competitivo de las propias aptitudes de cada uno, considerando en común los objetivo, formando un total que es mayor a las sumadas por partes. Existen autores que defienden la base del trabajo en equipo está definida en las 5 C, algunas de ellas son consideradas como habilidades o técnicas para el trabajo en equipo.

Dentro del trabajo en equipo se encuentran; la confianza, como parte fundamental de la colaboración, la seguridad en el trabajo bien hecho del compañero ayudará al crecimiento del grupo; comunicación, como técnica fundamental del trabajo en equipo se ha estudiado en puntos anteriores y conforma la base principal para el trabajo en equipo y el desarrollo de la figura del líder; complementariedad, es el equilibrio entre las aportaciones de cada individuo al trabajo del grupo. Cada persona pone sus habilidades y talentos al servicio del grupo, el objetivo de la complementariedad es hacer que todos los talentos encajen para el bien común del grupo; compromiso, es parte también importante dentro del trabajo en equipo, ya que es la aportación personal del individuo, definida como una obligación contraída hacia la realización de una tarea de manera conjunta. El compromiso hacer que la persona muestre intención de adaptarse a la dinámica de un equipo; coordinación, Como técnica fundamental del trabajo en equipo, la coordinación es entendida como la organización de la suma de actividades dentro del grupo.

III. METODOLOGÍA

En el actual capítulo se presenta el método de estudio empleado para la presente tesis, se hará referencia al tipo y diseño de investigación, variables y su operacionalización, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumento de recolección de datos, procedimientos, método de análisis de datos y aspectos éticos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La presente tesis es de tipo básica orientada en segundo nivel, según el autor Esteban (2018) tiene como finalidad de reunir información y datos de determinada población o institución seleccionada para lograr probar una hipótesis o responder preguntas referentes a los miembros involucrados en el estudio (p.2).

Diseño de investigación

En relación con el proceso del diseño fue de diseño no experimental donde se indica que los diseños se realizan sin alguna manipulación, queriendo decir que son de manera empírica buscando obtener datos de manera inmediata para su estudio. Son bocetos investigativos no experimental perpendicular que recolecta datos en el instante, con tiempo prudente para la elaboración. Cuya intención la de representar indicadores e interpretar su acontecimiento y la relación cuando se está dilucidando de manera sincrónica. Según indica Valderrama (2015) se lleva a cabo sin manipulación, basada finalmente en el análisis del tema igual como se presenta en su texto exacto.

Enfoque de investigación

En cuanto al enfoque fue cuantitativo, para usar este tipo de guía es muy realista, pues los investigadores eligen su uso porque se trata de precisamente de aquellas visualizaciones de planteamientos objetivos que presumen tener explícitos pensamientos de la situación que se quiere investigar. Esta se especifica por el recolectado y el estudio de datos con la finalidad de alegar a los que se le ha formulado sobre la situación problemática; que usa, además, las metodologías o métodos estadísticos para diferenciar la exactitud o si es falso sobre lo supuesto. Valderrama (2015) indica que permite recabar y analizar datos

relacionados al objeto de estudio, que han sido previamente establecidos, con la finalidad de obtener una interpretación precisa.

Nivel de investigación

La investigación fue de nivel correlacional, se detalló la importancia de que los temas de estudios que eran Gestión de la comunicación y Trabajo en equipo tengan similitud para poder realizar la investigación respectiva sin que estas puedan ser consideradas para agregar otras variables. Según Mejía (2017) es aquella investigación considerada así porque las variables de estudio guardan relación entre sí estadísticamente, esta sin ser necesarias circunscribir otras variables adicionales para llegar a la conclusión más notable.

3.2. Variables y operacionalización

El presente estudio consideró dos variables; gestión de la comunicación y trabajo en equipo, las cuales fueron medidas, por lo tanto, se ha procedido con su operacionalización.

Variable 1. Gestión de la comunicación

Definición conceptual

La Gestión de Comunicación en sí misma confiere sobre las partes fundamentales sobre etapas, síntesis o elementos que establece la gestión partiendo la premisa que se investiga cada una de ellas, asimismo, el analizar, planear, programar, ejecutar y evaluar forman parte del desarrollo que a la par es corroborada como por su aplicación cuando lo requieran en procesos estratégicos, planificaciones, programaciones y ciertas actividades, de una manera muy parecida, así mismo, se analiza unidad por unidad (Intriago, 2014).

Definición operacional

La gestión de la comunicación se evalúa según sus elementos, que son análisis; planeación y programación; ejecución y evaluación; en consideración a sus unidades de medición a través de un cuestionario.

Análisis Al examinar sobre el proceso comunicacional como un instrumento, es cabal discurrir en un planteamiento estructural que examine las partes que las

integran que se detalla a continuación; en primer lugar, una guía de la cultura corporativa, en segundo lugar, instrumento de la gestión direccional administrativa y, en tercer lugar, una herramienta de la comunicación al exterior.

Indicadores

Comunicación interna, implica ser estratégicamente una herramienta que logre dar mejor capacidad de competencia, los mejores trabajadores, con sentido de pertenencia, envueltos en una cultura empresarial verdadera y realizando el éxito; es decir cuando los trabajadores ya conozcan todo el movimiento empresarial de forma exitosa serán capaz de brindar un desempeño superior.

Comunicación externa, viene a ser toda la fluidez de información fuera de la organización, destinada a todo el público externo de la empresa.

Planeación y programación La planificación es una operación universal que está diseñada para la asignación y distribución de recursos, cuya finalidad de que los objetivos son alcanzados. La programación es otra de las actividades de estudio que tiende a ir de lo general a lo específico; en este sentido se convierte en principio, en un proceso esencialmente de análisis.

Indicadores

Asignación y distribución de recursos, se refiere a distribuir los recursos con los que se cuenta de forma eficiente para así poder planear objetivos a futuro. (b) concretar las operaciones, es poner en marcha las actividades que la empresa viene planeando.

Programación de actividades de comunicación, es un proceso que se construirá con la participación de todos los miembros de manera colectiva y consensuada que servirá de guía a toda la organización permitiendo a todos dar a conocer qué se espera de ellos, asimismo, cómo y cuándo.

Ejecución en este proceso la forma es dinámica donde se tiene que llevar a la ejecución lo que ha sido planteada, apta y establecida. En este proceso, es lograr los que conforman el equipo de la organización ayuden a lograr alcanzar los objetivos propuestos, que el administrador anhele lo que quiere lograr, y porque

ellos también quieren lograrlo; la ejecución representa ejecutar las actividades señaladas en el plan, bajo la dirección de un mando superior.

Indicadores

Realizar actividades, son las acciones que se va realizar en la empresa durante las labores de trabajo diario.

El uso acertado de medios y canales, los medios y canales de comunicación son los recursos que se usan para intercambiar los mensajes entre los emisores y receptores en el interno de la organización.

Evaluación específicamente en el proceso comunicacional, la apreciación va ayudar a revelar que, en casos personales y aparentemente impalpables, vale decir, que estratégicamente para mejora de la comunicación con el público objetivo donde se crea, se promueva y se mejore.

Indicadores

Estrategias para promover las relaciones con los públicos, las estrategias son herramientas que son tan efectivas y llevan a las empresas a lograr sus objetivos en un contexto social y comercial específico.

Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos, son acciones que al implementar en las estrategias de relaciones públicas habrá un crecimiento en las ventas, se dará frente a cualquier crisis organizacional y un aumento de la empresa en las áreas que nos vallamos a proponer.

Variable 2. Trabajo en equipo

Definición conceptual

Se define por la comunicación posible y rápida con las personas que la conforman, estas se basan en relacionarse familiarmente y teniendo la ayuda de manera recíproca. Esta se direcciona en logro de resultados trazados y que se basa en lazos de familiaridad y de ayuda entre sí con los que la conforman, en el que predomine la unión. Es decir, unir energías donde cada uno brinda un aporte de sus aptitudes, bajo los objetivos comunes, formando un total que viene a ser mayor que sumar sus partes. Existen autores que defienden la base del trabajo en equipo está definida en las 5 C, algunas de ellas son consideradas

como habilidades o técnicas para el trabajo en equipo (Montaño, 2018).

Definición operacional

El trabajo en equipo se evalúa según sus elementos, que son confianza, comunicación, complementariedad, compromiso y coordinación; en consideración a sus unidades de medición a través de un cuestionario.

Según Montaño dentro del trabajo en equipo se encuentran

Confianza como parte fundamental de la colaboración, la seguridad en el trabajo bien hecho del compañero ayudará al crecimiento del grupo.

Indicadores

Seguridad y credibilidad activa, métodos y recursos humanos, organizativos y técnicos con el propósito de defender a los individuos, a los activos tangibles e intangibles y a la fama de una organización.

Comunicación como técnica fundamental del trabajo en equipo se ha estudiado en puntos anteriores y conforma la base principal para el trabajo en equipo y el desarrollo de la figura del líder.

Indicadores

Relaciones interpersonales, en toda interacción interpersonal participa la comunicación, que es la función de los individuos para obtener información en relación a su ámbito y compartirla con lo demás de la población.

Complementariedad es el equilibrio entre las aportaciones de cada individuo al trabajo del grupo. Cada persona pone sus habilidades y talentos al servicio del grupo, el objetivo de la complementariedad es hacer que todos los talentos encajen para el bien común del grupo.

Indicadores

Habilidades competitivas, son las capacidades laborales, además denominadas competencias laborales, realizan alusión a un grupo de capacidades correctas para un trabajo específico o exigidas en un mercado gremial.

Compromiso es parte también importante dentro del trabajo en equipo, ya que

es la aportación personal del individuo, definida como una obligación contraída hacia la realización de una tarea de manera conjunta. El compromiso es hacer que la persona muestre intención de adaptarse a la dinámica de un equipo.

Indicadores

Aportación personal, es dar lo que uno puede brindar de forma individual hacia un grupo lo cual sume al objetivo en común que se debe cumplir y se vea reflejado en los resultados.

Cumplimiento y responsabilidad, son valores que nos hacen cumplir con nuestras obligaciones que tengamos con grado de culpa en las consecuencias que origine todo.

Coordinación como técnica fundamental del trabajo en equipo, la coordinación es entendida como la organización de la suma de actividades dentro del grupo.

Indicadores

Organización de tareas, son procesos que nos va permitir llevar en orden de las actividades que se debe realizar para poder luego cumplirlas.

Escala de medición

Las variables de estudio fueron medidas mediante la escala ordinal de tipo Likert.

3.3. Población, muestra, unidad de análisis

Población

Bernal (2016) manifiesta que la población son un grupo de actividades la cual hace referencia el proceso investigativo. Asimismo, define que, todas aquellas partes de un total de la muestra (p. 210). En este proceso de la pesquisa realizada se procedió a tomar como población a 40 trabajadores de la empresa estudiada con los siguientes perfiles; 37 asesores, 2 coordinadores y 1 formador del área Call Center en la empresa de servicios en Lima del 2022.

Por tanto, siendo el total de los trabajadores seleccionados como población, se le denomina censo, según el autor Sánchez (2018) es aquel procedimiento que vislumbra en la compilación de datos característicos de todos los que conforman los habitantes del centro poblado, quiere decir que es de manera universal.

frecuente, que es muy parecido a la encuesta, pero con el único contraste es que el censo recaba datos totales de todos los que conforman el universo, mientras que la encuesta solo recaba información de una parte de un todo, esta es denominada encuesta por muestreo (p. 27). Se realizó un censo a toda la población que fueron trabajadores del área Call Center de la empresa de servicios en Lima.

Criterios de inclusión

Se optó por seleccionar a la población en su totalidad.

Criterios de exclusión

No se requirió de excluir a ningún integrante del área de la organización.

Muestra censal

La muestra censal es también la población en su totalidad quienes cuentan con iguales o parecidos rasgos característicos y se desarrollan en un mismo ambiente laboral, por ello cualquier persona que pertenezca a la población puede ser seleccionada como muestra (Niño, 2011).

Unidad de análisis

Se consideró como unidad de análisis a los trabajadores del área de Call Center de una empresa de servicios en Lima del año 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Valderrama (2015) indica que una de las técnicas de recolección de datos es la encuesta que se utiliza con una serie de procesos permitiendo recoger, procesar y dar análisis a los datos de un determinado grupo. En esta investigación se usó la encuesta como técnica para las recolecciones de información en la empresa de servicios de donde se obtuvieron los datos.

Instrumentos de recolección de datos

Bernal (2016) revela sobre el instrumento del cuestionario que son preguntas conjuntas con estrategias necesarias para generar datos con el fin de llegar a los objetivos de la investigación, permitiendo estandarizar de manera uniforme la

obtención de datos requeridos. (p. 245).

Hernández (2014) mencionó sobre la medición que se usa con la escala de likert son aseveraciones que se usa para la medición reactiva por clases que pueden ser en, 3, 5 o 7 (p. 238). En esta investigación se utilizó un cuestionario como la herramienta principal a través de preguntas con alternativas con una escala de Likert. (Ver anexo 2)

Validez

Bernal (2016), sostuvo que la validez del cuestionario tiene que ser medible y cuan bien lo realiza. En el presente estudio se obtuvo las evidencias de validez a través del juicio de expertos, donde se consultó a 3 profesionales expertos en el tema, los cuales realizaron un análisis de los ítems de cada instrumento. (Ver anexo 03)

Confiabilidad

Bernal (2016), describe la confiabilidad a la infalibilidad de cálculos obtenidas por las mismas personas que se le aplico, estas son examinadas varias veces dando el mismo resultado. La confiabilidad del instrumento se realizó con el método Alfa de Cronbach elaborado en el sistema SPSS, a través de la obtención de información. (Ver anexo 07)

3.5. Procedimientos

Para la preparación de la tesis se necesitó realizar la documentación requerida para acceder al permiso del área de una empresa de servicio en el distrito de San Isidro cuya aprobación para la realización del trabajo fue aprobada por la dirección general de Recursos Humanos que facilitó las cartas correspondientes de autorización para proceder a la realización del estudio y aplicación del instrumento, donde hemos realizado las coordinaciones correspondientes, asimismo, para luego plasmar los respectivos cuestionarios en un formulario de Google, los cuales fueron difundidos a los colaboradores por los medios tecnológicos; correos electrónicos, WhatsApp y llamadas telefónica.

3.6. Método de análisis de datos

En el presente estudio se empleó el método de la estadística descriptiva e

inferencial donde permitió comprender los resultados obtenidos. Según Fernández et al. (2002) la estadística descriptiva nos brinda la posibilidad donde nos permite presentar así mismo a manera de resumen obtener los datos observados para lo cual se utilizan tablas y gráficos para la interpretación de las mismas. Mientras que el método estadístico inferencial lo que estudia son las probabilidades de logro de las diversidades de soluciones a un problema específico y esta es a partir de una muestra recolectada de la población que vamos a trabajar y cuyo fin es la de comprobar las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio fue llevado a cabo cumpliendo a cabalidad con los códigos de ética nacionales e internacionales, así también, se hace referencia al código de ética en investigación de la Universidad Cesar Vallejo, donde se ha cumplido a cabalidad con los principios universales de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia; aportando a la organización objeto de estudio, defendiendo la confidencialidad de datos y respetando la decisión de participación de cada colaborador. Tal cual lo expresado, la investigación fue desarrollada de manera coherente con sus fines científicos y morales.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Para Hernández et al (2014) el análisis descriptivo es el encargado de indagar y analizar el comportamiento de personas o lugares a través de un resumen de información proporcionados desde una muestra de estudio con el objetivo de dar precisión a los datos obtenidos.

Gestión de la comunicación

Tabla 1

Resultados de la variable gestión de la comunicación

Nivel de Gestión	N° trabajadores	%
BUENO	5	12.50%
MALO	7	17.50%
REGULAR	28	70.00%
Total general	40	100.00%



Figura 1 Niveles de la variable Gestión de la comunicación

Se observa en la tabla 1 y en la figura 1 que solo el 12.50 % manifiesta que existe una buena gestión de la comunicación en la empresa de servicios; por otro lado, el 17.50% indica una mala gestión y el 70% del total aporta que la gestión de la comunicación dentro del área call center es regular.

Análisis de comunicación

Tabla 2

Resultados de la dimensión Análisis de la comunicación

Análisis de la comunicación	N° de trabajadores	%
BUENO	1	2.50%
MALO	26	65.00%
REGULAR	13	32.50%
Total general	40	100.00%

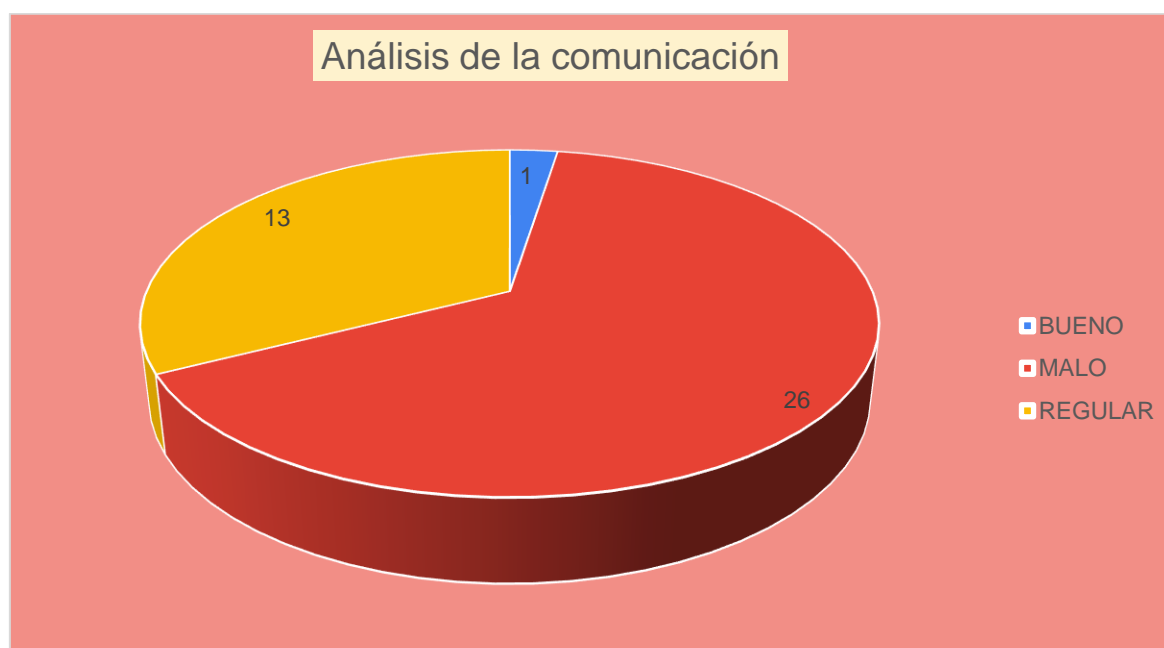


Figura 2 Niveles de la dimensión análisis de la comunicación

En la figura anterior se observa que el 2.5% de los colaboradores del área de call center percibe un nivel bueno de comunicación, no obstante, el 65% lo perciben en un nivel malo y el 32.5% lo percibe en un nivel regular.

Planeación y programación de la comunicación

Tabla 3

Resultados de la dimensión Planeación y programación de la comunicación

Planeación Y programación de la comunicación	N° de trabajadores	%
MALO	23	57.50%
REGULAR	17	42.50%
Total general	40	100.00%



Figura 3 Niveles de la dimensión planeación y programación de la comunicación

Como se evidencia en la anterior tabla y figura, los colaboradores del área de call center perciben la planeación y programación de la comunicación en un nivel malo con un 57.5% y el 42.5% lo perciben en un nivel regular.

Ejecución de la comunicación

Tabla 4

Resultados de la dimensión Ejecución de la comunicación

Ejecución de la comunicación	N° de trabajadores	%
BUENO	1	2.50%
MALO	20	50.00%
REGULAR	19	47.50%
Total general	40	100.00%



Figura 4 Niveles de la dimensión ejecución de la comunicación

Se observa en la figura anterior que el 2.5% de colaboradores del área de call center perciben la dimensión ejecución de la comunicación en un nivel bueno, el 50% percibe un nivel malo y el 47.5% percibe un nivel regular.

Evaluación de la comunicación

Tabla 5

Resultados de la dimensión Evaluación de la comunicación

Evaluación de la comunicación	N° de trabajadores	%
MALO	28	70.00%
REGULAR	12	30.00%
Total general	40	100.00%



Figura 5 Niveles de la dimensión evaluación de la comunicación

En el anterior gráfico se observa que los colaboradores del área de call center perciben a la evaluación de la comunicación en un nivel malo con 70% y el 30% de los colaboradores lo percibe en un nivel regular.

Trabajo en equipo

Tabla 6

Resultados de la variable trabajo en equipo

Nivel de Trabajo en equipo	N° de trabajadores	%
MALO	16	40.00%
REGULAR	24	60.00%
Total general	40	100.00%

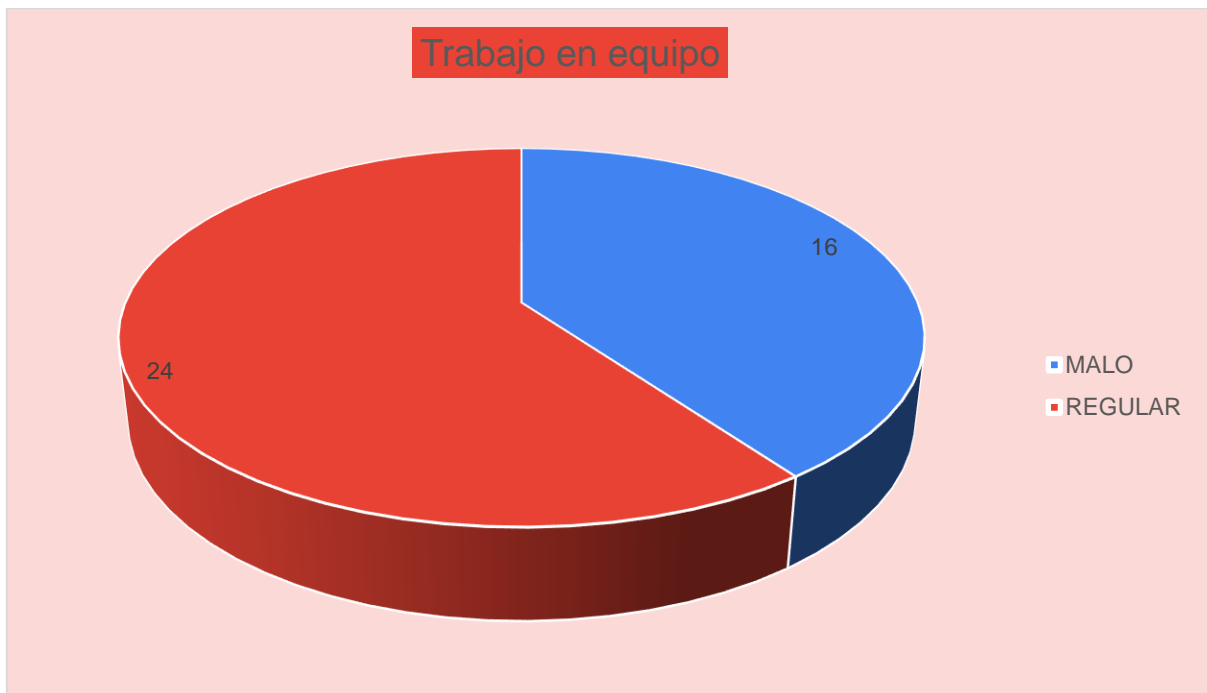


Figura 6 Niveles de la variable Trabajo en equipo

En cuanto a la tabla 2 y figura 2 se aprecia que un 40% de todos los trabajadores manifiestan que es malo el trabajo en equipo y el 60% que se lleva un trabajo en equipo regular dentro del área de call center en la empresa de servicios estudiada.

Confianza

Tabla 7

Resultados de la dimensión Confianza

Nivel de confianza	N° de trabajadores	%
BUENO	1	2.50%
MALO	27	67.50%
REGULAR	12	30.00%
Total general	40	100.00%

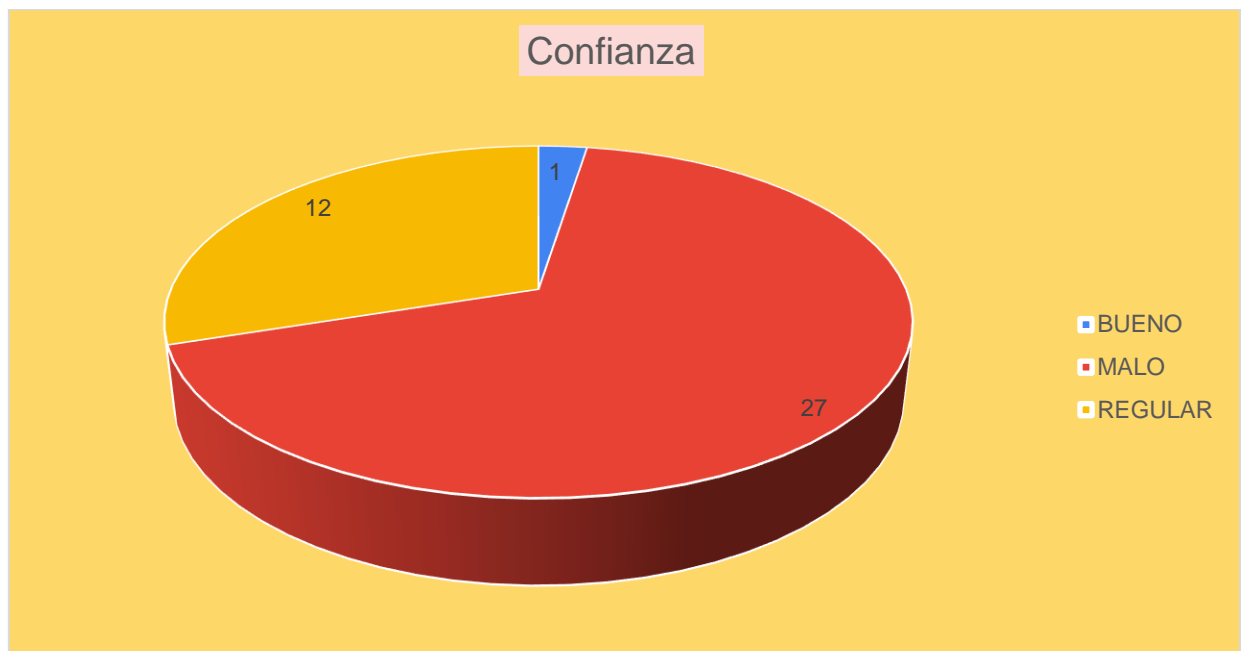


Figura 7 Niveles de la dimensión confianza

En la figura anterior se puede observar que los colaboradores del área del call center perciben la dimensión confianza en un nivel bueno con un 2.5%, en el nivel malo con 67.5% y en un nivel regular el 30% de los colaboradores.

Comunicación

Tabla 8

Resultados de la dimensión Comunicación del trabajo en equipo

NIVEL DE COMUNICACIÓN	N° de trabajadores	%
BUENO	3	7.50%
MALO	21	52.50%
REGULAR	16	40.00%
Total general	40	100.00%



Figura 8 Niveles de la dimensión comunicación

Del gráfico anterior se observa que el 7.5% de los colaboradores del área de call center perciben a la comunicación en un nivel bueno, el 52% lo percibe en un nivel malo y el 40% en un nivel regular.

Complementariedad

Tabla 9

Resultados de dimensión Complementariedad del trabajo en equipo

Nivel de complementariedad	N° de trabajadores	%
BUENO	2	5.00%
MALO	18	45.00%
REGULAR	20	50.00%
Total general	40	100.00%

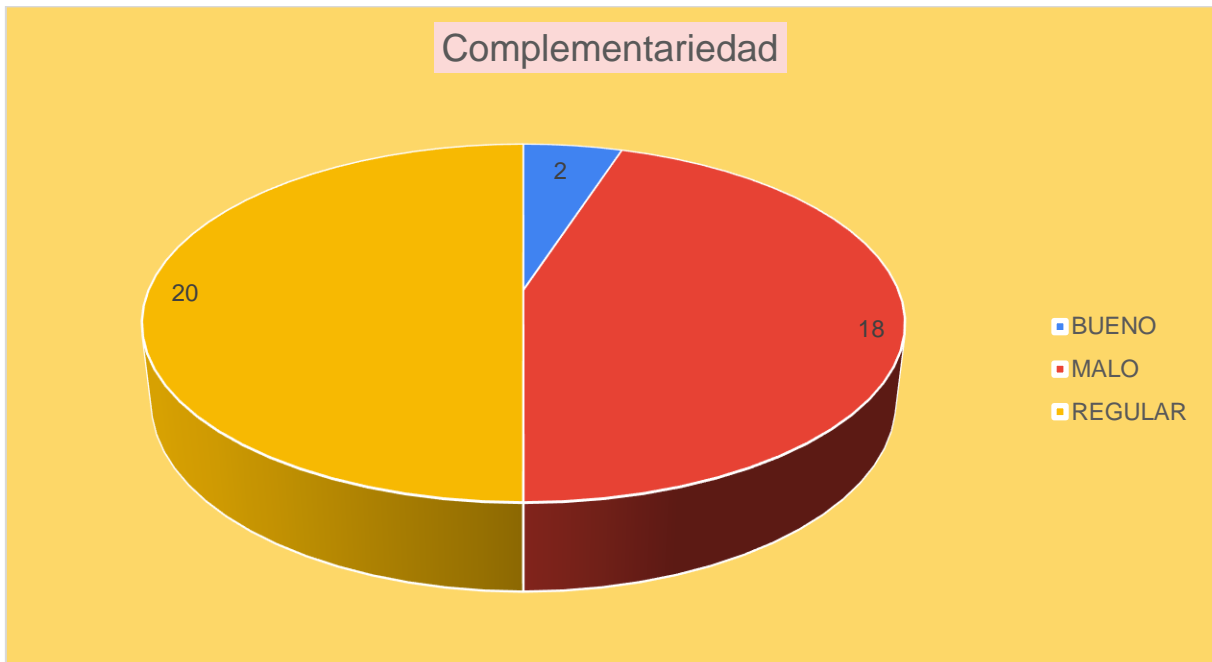


Figura 9 Niveles de la dimensión complementariedad

En el gráfico anterior, se observa que el 5% de los colaboradores del área de call center perciben la dimensión complementariedad en un nivel bueno, el 45% lo perciben en un nivel malo y el 50% en un nivel regular.

Compromiso

Tabla 10

Resultados de Compromiso del trabajo en equipo

Nivel de compromiso	N° de trabajadores	%
BUENO	2	5.00%
MALO	17	42.50%
REGULAR	21	52.50%
Total general	40	100.00%

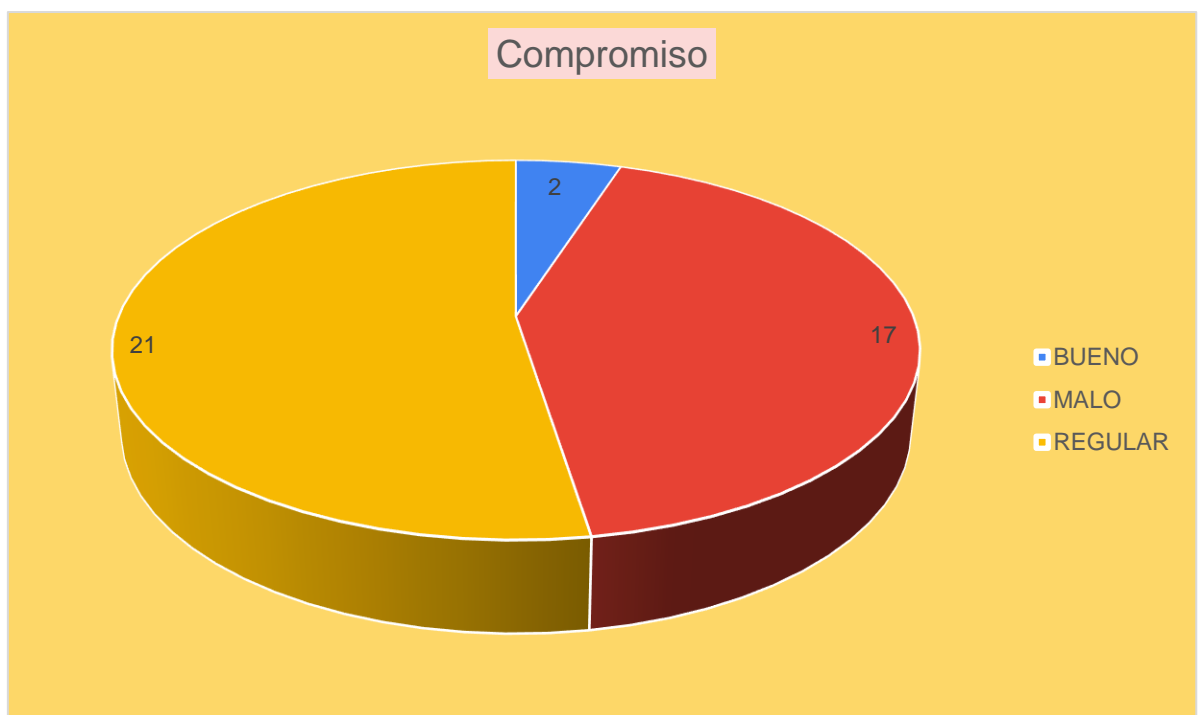


Figura 10 Niveles de la dimensión compromiso

En la figura anterior se evidencia que los colaboradores del área de call center perciben la variable compromiso en un nivel bueno con un 5%, en el nivel malo con el 42.5% y en el nivel regular con el 52.5%.

Coordinación

Tabla 11

Resultados de Coordinación del trabajo en equipo

Nivel de coordinación	N° de trabajadores	%
BUENO	1	2.50%
MALO	19	47.50%
REGULAR	20	50.00%
Total general	40	100.00%

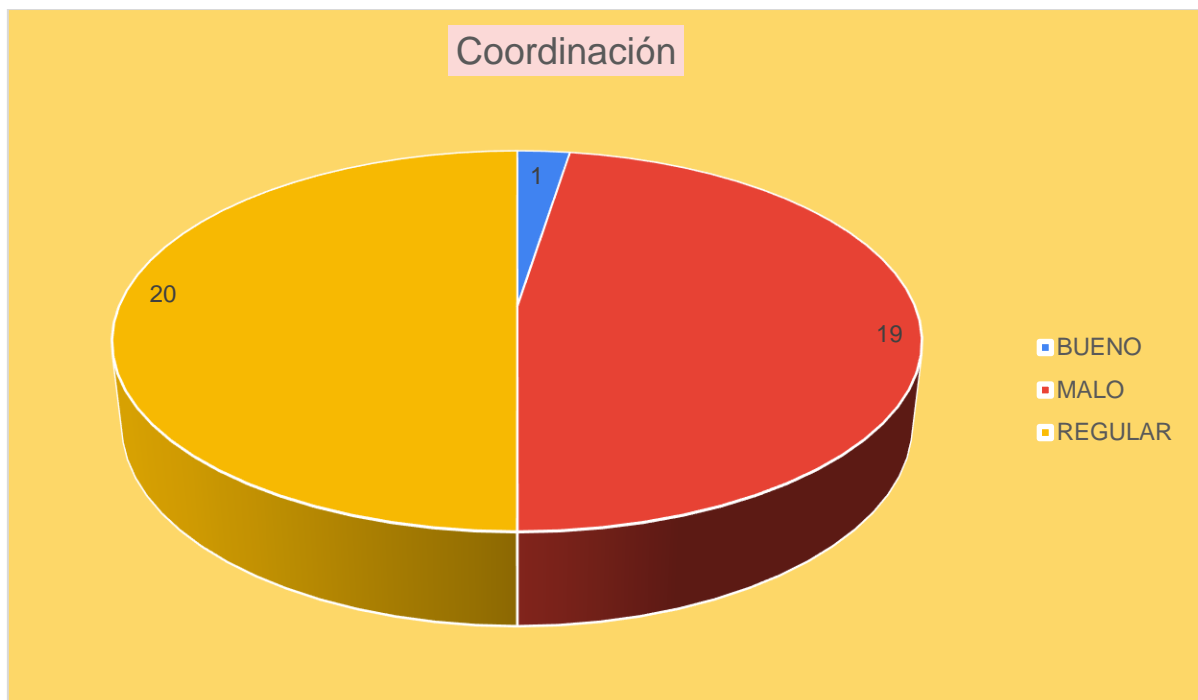


Figura 11 Niveles de la dimensión coordinación

De la figura anterior se puede observar que los colaboradores del área de call center perciben la dimensión coordinación en un nivel bueno con el 2.5%, en el nivel malo con el 47.5% y en el nivel regular con el 50%.

4.2 Análisis inferencial

Para Hernández et al. (2014) el análisis inferencial es la herramienta encargada de predecir el comportamiento de diferentes datos obtenidos y se encarga de proporcionar información, pero al ser cálculos en su mayoría probabilísticos conllevan a un margen de error.

Tabla 12

Coeficiente de correlación Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Espinoza (2018)

Nivel de significancia

Regla de decisión

Si $p \text{ valor} \leq 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1

Si $p \text{ valor} > 0.05$ se acepta H_0 y se rechaza H_1

Prueba de hipótesis general

Espinoza (2018) indica que es necesario proponer una hipótesis pues otorga orden y coherencia a la investigación, así mismo, genera mejor explicación de los resultados. Desde la hipótesis el investigador describe las variables a partir de los valores y cualidades que se obtiene.

H1: Existe relación directa entre gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Ho: No existe relación directa entre gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Tabla 13

Prueba de hipótesis correlacional gestión de la comunicación y trabajo en equipo

			GESTIÓN DE LA CUMUNICACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de	GESTIÓN DE LA	Coefficiente de correlación	1,000	,797**
Spearman	CUMUNICACIÓN	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	TRABAJO EN	Coefficiente de correlación	,797**	1,000
	EQUIPO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Según los resultados de la anterior tabla, el nivel de significancia obtenido es de 0,000 por lo que resulta ser menor al p valor 0.05, siendo así que se acepta H1, seguidamente, el Rho de Spearman es 0,797 lo cual indica que existe correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación directa entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Ho: No existe relación directa entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Tabla 14

Prueba de hipótesis dimensión análisis de la comunicación y el trabajo en equipo

		ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,667
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	,667	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior se observa que el nivel de significancia obtenido es de 0,000 por lo que resulta ser menor al p valor 0.05, siendo así que se acepta H1, seguidamente, el Rho de Spearman es 0,667 lo cual indica que existe correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 2

H1: Existe relación directa entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Ho: No existe relación directa entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Tabla 15

Prueba de hipótesis correlacional de la dimensión análisis de la comunicación y el trabajo en equipo

		PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA COMUNICACIÓN		
		TRABAJO EN EQUIPO		
Rho de Spearman	PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 40	,535** ,000 40
	TRABAJO EN EQUIPO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,535** ,000 40	1,000 . 40

Según los resultados de la anterior tabla, el nivel de significancia obtenido es de 0,000 por lo que resulta ser menor al p valor 0.05, siendo así que se acepta H1, seguidamente, el Rho de Spearman es 0,535 lo cual indica que existe correlación positiva moderada.

Pueba de hipótesis específica 3

H1: Existe relación directa entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Ho: No existe relación directa entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Tabla 16

Prueba de hipótesis correlacional ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo

		EJECUCIÓN DE LA COMUNICACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,665**
		N	,000
			40
	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			40

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla anterior se observa que el nivel de significancia obtenido es de 0,000 por lo que resulta ser menor al p valor 0.05, siendo así que se acepta H1, seguidamente, el Rho de Spearman es 0,665 lo cual indica que existe correlación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica 4

H1: Existe relación directa entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Ho: No existe relación directa entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.

Tabla 17

Prueba de hipótesis correlacional evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo

			EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	TRABAJO EN EQUIPO
Rho de	EVALUACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
Spearman	DE LA	Sig. (bilateral)	.	,000
	CUMUNICACIÓN	N	40	40
	TRABAJO EN	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
	EQUIPO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Según los resultados de la anterior tabla, el nivel de significancia obtenido es de 0,000 por lo que resulta ser menor al p valor 0.05, siendo así que se acepta H1, seguidamente, el Rho de Spearman es 0,750 lo cual indica que existe correlación positiva moderada.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del presente estudio fue determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Ante esto, se elaboró la contrastación de la hipótesis lo que dio como resultado una significancia de 0,000 siendo este menor al p valor de 0,05 de esta manera que se acepta la hipótesis alterna (H1), seguidamente el grado de correlación obtenido fue de 0,797 que indica que la correlación es positiva alta entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022. De igual manera, los colaboradores evidencian la gestión de la comunicación en un nivel malo con 70% y el trabajo en equipo en un nivel regular con 60%.

Estos hallazgos coinciden con los resultados de Urbina (2017) quien tuvo la finalidad hallar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de personal médico administrativo de un hospital ubicado en Huacho, quienes mediante la prueba de correlación de Spearman concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, entonces se observa que cuando existe mala comunicación en la empresa, los colaboradores optan por realizar sus actividades de forma individual. Esta investigación coincide con los resultados obtenidos por Urbina, pues se evidencia que la comunicación dentro de la empresa no es la adecuada y esto repercute a un trabajo de equipo eficiente. Adicionalmente, desde la Teoría de las Relaciones humanas propuesta por Mayo (1933), esta mayormente centrada en el desenvolvimiento del ser humano y los aspectos psicológicos dentro de su entorno laboral y personal. Los aportes más importantes dentro de esta teoría son: motivación intrínseca, reconocimiento de las necesidades del colaborador, trabajo en equipo y comunicación formal e informal. La teoría de las Relaciones Humanas establece que las relaciones sociales de los trabajadores dentro de la organización influyen en la productividad de la empresa, en esas relaciones sociales está implícita la gestión de la comunicación y la integración de los colaboradores permite un trabajo en equipo.

Se planteó como primer objetivo específico determinar la relación entre el análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Por ello se realizó la contrastación de la hipótesis en la cual se obtuvo una significancia de 0,000 siendo menor al p valor de 0,05 lo cual se acepta la H1. Seguidamente, se obtuvo un grado de correlación de 0,667 la cual indica que tienen existe una correlación positiva moderada entre el análisis de la comunicación el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Estos hallazgos coinciden con los resultados del estudio realizado por Charry (2018) quien precisa que el análisis de la comunicación y el clima organizacional genera un trabajo en equipo satisfactorio orientados al desarrollo laboral y profesional. Se concluye en que existe correlación significativa entre el análisis de la comunicación y el trabajo en equipo. Esta investigación coincide con los hallazgos de Charry, puesto que, desde la percepción de los colaboradores, el análisis de la comunicación interna y el trabajo en equipo son necesarios en el área para lograr la identidad laboral de los colaboradores para la consecución de los objetivos. Según la teoría de la Relaciones humanas de Parker (1868) introduce una corriente psicológica entonces, desde este punto de vista se le da importancia al análisis de la comunicación para lograr un adecuado trabajo en equipo y toma de decisiones que generen el cumplimiento de objetivos.

Se planteó como segundo objetivo específico determinar la relación entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Para ello, se realizó la contrastación de la hipótesis en la cual se obtuvo la significancia estadística de 0.000 la que es menor al p valor de 0,05 entonces, se acepta H1. Así también, se obtuvo un resultado de correlación de 0,535 la cual indica que cuenta con una correlación positiva moderada entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Estupiñan (2018) quien es su estudio sobre comunicación interna y trabajo en equipo determinó que mientras los sistemas de comunicación se tornen diferente a causa de que los líderes no generen una adecuada información se verá afectado el desempeño de cada colaborador, así mismo, se

concluye que existe una correlación positiva alta referente a la planeación y programación de la comunicación y el desarrollo del trabajo en equipo luego de procesar los datos obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman con resultado 0,724. Entonces los resultados obtenidos en esta tesis coinciden con los del autor mencionado puesto que, al analizar la importancia de un sistema de planeación y programación desde la percepción de los colaboradores del área de Call center tener un método de comunicación bien estructurado es importante para el cumplimiento de sus funciones. Así mismo, desde la definición conceptual de Intriago (2014) la gestión de la comunicación proporciona la formalidad de gestionar de manera analítica, planeada y programada el sistema de comunicación dentro de la organización con la finalidad de crear identidad institucional en los colaboradores. Para el autor Mayo (1933) la actividad básica de la administración es generar un sistema de comunicación democrático e integrador que conlleve a los colaboradores a sentirse parte importante de la organización y puedan sentir como propios los objetivos establecidos.

Se planteó como tercer objetivo específico determinar la relación entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Para ello, se realizó la contrastación de la hipótesis en la cual se obtuvo como resultado una significancia estadística de 0.000 la que es menor al p valor de 0,05 entonces, se acepta H1. Seguidamente, se obtuvo un grado de correlación de 0,665 la cual indica que existe con una correlación positiva moderada entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Polar (2021) quien en su investigación sobre comunicación efectiva en el trabajo en equipo logró establecer que existe causalidad entre la ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo y se concluyó que existe relación significativa entre ambas variables. Por lo anteriormente observado, esta investigación coincide con los resultados de dicho autor, pues los resultados obtenidos demuestran la importancia de la aplicación oportuna de la comunicación para lograr un óptimo ambiente laboral donde el liderazgo tiene un lugar importante para la obtención de los objetivos organizacionales. De acuerdo con la Teoría de la Cooperación en la organización de Barnard (1886) que consiste en las limitaciones personales que necesitan ser

superadas a través del trabajo en equipo, para ello surge la necesidad de cooperación por parte de los empleados para superar las situaciones que restringen el trabajo en conjunto y esto generará la existencia de objetivos comunes, deseo y disposición de cooperar entre sí y trabajo en equipo para lo que se requiere la cooperación conjunta del líder con el colaborador.

Se planteó como cuarto objetivo específico determinar la relación entre la evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Para ello, se realizó la contrastación de la hipótesis en la cual se obtuvo como resultado una significancia estadística de 0.000 la que es menor al p valor de 0,05 entonces, se acepta H1, seguidamente, se obtuvo un grado de correlación de 0,636 la cual indica que existe una correlación positiva moderada entre la evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022. Estos resultados coinciden con los hallazgos en la investigación de Vizcarra (2017) indica la importancia del liderazgo para la comunicación efectiva y el trabajo en equipo respecto a la evaluación de la comunicación para lograr que los colaboradores se sientan incluidos en la toma de decisiones de la empresa, así mismo, concluye que si existe relación significativa positiva alta entre las variables luego de haber aplicado el coeficiente de correlación de Spearman obteniendo un resultado de 0,824. Entonces, la tesis actualmente presentada, coincide con la del autor mencionado observando que los colaboradores del área de Call center perciben que la aplicación de la comunicación es importante para fomentar un clima organizacional que ayude a motivar a los colaboradores a realizar las tareas de forma eficiente. Finalmente, siguiendo con la Teoría de la Cooperación en la organización de Barnard (1886) que consiste en determinar al trabajo en equipo como un todo, es decir trabajar en comunicación directa con los colaboradores puesto que estos son el nexo directo con las actividades que se realizan y de acuerdo a la organización que se presente también serán el nexo importante con los clientes, para ello la comunicación debe ser clara y constante.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En esta tesis se determinó que existe relación positiva alta entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022, pues se obtuvo una sig. Bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,797.

Segunda

En esta tesis se determinó que existe relación positiva moderada entre el análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022, habiéndose obtenido una sig. Bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,667.

Tercera

En esta tesis se determinó que existe relación positiva moderada entre la planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022, dado a que se obtuvo una sig. Bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,535.

Cuarta

En esta tesis se determinó que existe relación positiva moderada entre la ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022 por lo que se obtuvo una sig. Bilateral de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,665.

Quinta

En esta tesis se determinó que existe relación positiva moderada entre la evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima, 2022, habiendo obtenido una sig. Bilateral de 0,00 y un coeficiente de correlación de 0,750.

VII. RECOMENDACIONES

Con los resultados y conclusiones establecidas se presentan las siguientes recomendaciones

Primera

Se recomienda al gerente de recursos humanos crear estrategias de mejora de comunicación como reuniones periódicas o canales innovadores de comunicación como un buzón de sugerencias de colaboradores y líderes para mejorar el trabajo en equipo y que las actividades de cada colaborador sean más efectivas para el beneficio de ambas partes, basándose en la motivación de la persona como incentivo importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Segunda

Se recomienda al gerente de recursos humanos aplicar un sistema de comunicación efectiva que se dé partiendo de los líderes hasta cada colaborador y esto puede estar establecido en el Reglamento de Organización y Funciones para que sea de conocimiento general y esto genere en los colaboradores sensación de pertenencia hacia la empresa con la que laboran lo que se verá reflejado en el desempeño de sus funciones.

Tercera

Se recomienda a los coordinadores del área promover y fomentar un clima laboral adecuado en donde los colaboradores sientan la confianza de expresar las necesidades laborales o personales que surjan para que así se sientan motivados a realizar las labores especificadas en conjunto y no individual como se ve hasta ahora en esta área de investigación así también, se logrará que los colaboradores y líderes se sientan más involucrados y la comunicación torne más fluida y constante entre ambas partes, lo que garantizará mayor eficacia laboral.

Cuarta

Se recomienda al gerente de recursos humanos realizar reuniones integradoras con la

finalidad de intercambiar información sobre las necesidades que requieran dentro de su área, sin dejar de lado las necesidades personales como gran punto de motivación, con estas reuniones informativas se logrará generar una comunicación óptima entre empleado y empleador para enriquecer el trato entre ellos y el servicio que ofrecen al usuario consumidor.

Quinta

Se recomienda al gerente de recursos humanos después de aplicarse las anteriores recomendaciones, realizar una retroalimentación de las estrategias aplicadas en cada uno de los puntos para así poder continuar potenciando la comunicación fluida y el trabajo en equipo e incentivar un buen clima organizacional a través de diferentes formas de motivación personal y profesional.

REFERENCIAS

- Aggerholm, H. y Thomsen, C. (2016). Legitimation as a Particular Mode of Strategic Communication in the Public Sector. *International Journal of Strategic Communication*, 10(3), 195–206. doi:10.1080/1553118x.2016.1176570
- Alatriza Oblitas, G. I. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 89-98. Obtenido de <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19157>
- Almeida Macias, M. R. (2019). Social, La comunicación no verbal en la forma inicial del Comunicador. *Luz*, 2(18), 3-15. Obtenido de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/963>
- Apolo, D., Baez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*(72), 521-539. doi:10.4185/RLCS-2017-1177
- Armas, J. (2014). *Comunicacion Interna y Clima Laboral (Estudio realizado en Call Center de la ciudad de Quetzaltenango)*. Universidad Rafael Landiva, Quetzaltenango. Guatemala. Repositorio URLQ. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Armas-Jose.pdf>
- Armijos Buitron, V., Costa Ruiz, M., & Paladines Benítez, J. E. (2017). The use of information and communication technologies in the management of internal communication in the service sector of Ecuador. *Iberian Conference on Information Systems and Technologies*, 12, 1-6.
- Barnard, C. (1971). *As Funcoes do Executivo*,. Sao Paulo: Editorial Pioneira.
- Beckhard, R. (1969) *Organization Development: Strategies and Models*, Addison-Wesley, Reading, MA.

- Benítez, et al. (2009). Plan de comunicación interna de la biblioteca de la UNED. Obtenido de <https://www.mendeley.com/catalogue/8f2b3f1f-1a61-3d0f-8cf7-f85b16529646/>
- Berceruelo, C. (2011). *Comunicación interna en la empresa. Claves y desafíos*. España. Wolters Kluwer. Obtenido de <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788487670992&li=1&idsource=3001>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. (Vol. 3). Bogotá: PEARSON EDUCATION.
- Cárdenas Travieso, O. (2018). Acciones para potenciar la gestión de la comunicación en la administración pública local. *Folletos Gerenciales*, 22(1), 24-34. Obtenido de <https://folletosgerenciales.mes.gob.cu/index.php/folletosgerenciales/article/view/85/100>
- Castillo, E. y Ocrospoma, R. (2020). *Comunicación interna en la gestión del cambio de la empresa Sun Inversiones S.A.C.* Universidad César Vallejo. Lima: Repositorio Institucional UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61465/Castillo_AEO-Ocrospoma_LRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry Condor, H. O. (2022). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 1(9), 25-34. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es
- Chiavenato, I. (2006). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chingo Alarcón, N. E., & Rios Castrejón, G. K. (2016). *Evaluación de las carecterísticas de trabajo en equipo en los funcionarios y servidores del establecimiento penitenciario de la ciudad de Cajamarca 2016*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca: Repositorio UPAGU.
- Costa Sánchez, C., Túñez Lopez, J. M., & Miguez Gonzáles, M. I. (2020). Gestión de

la comunicación en la Pequeña y Mediana Empresa. Potencial estratégico, filosofía y tendencias. *Revistas Científicas Complutenses*, 26(3), 927-938. Obtenido de <https://doi.org/10.5209/esmp.66244>

Esteban Nieto, N. T. (2018). Tipos de investigación. *CORE*, 1-4.

Estupiñan Santiago, R. E. (2019). *Comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho: Repositorio UNJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2632/ROSMERY%20ELIZABETH%20ESTUPI%C3%91AN%20SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García Uceda, E. (2016). Gestión estratégica de la comunicación interna. Un caso de red informal en una organización educativa. *Opción*, 32(7), 684-706. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31048480039>

Gonzalez, K. (2015). *Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral (Estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de Transactel)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Guatemala. Repositorio URLQ. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Maldonado Ganazhapa, C. D. (2020). *Plan de comunicación estratégica para la aplicación en Pymes. Caso de estudio empresa G&M Copiadora Quito*. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito: Repositorio institucional UASB. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7341/1/T3215-MCE-Maldonado-Plan.pdf>

Marshall, C., & Rossman, G. (1999). *Designing qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Manzano Chura, H. B. (2017). *La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito San Salvador agencias Puno y Juliaca-2016*. Universidad Nacional del Altiplano. Puno: Repositorio UNA.

- Méndez Carpio, C. R., & Palacios Monterio, N. A. (2020). Análisis de la Gestión de comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Scientific*, 5(18), 67-84. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>
- Moreno Poma, C. E., Mora Sánchez, V., & Pacheco Molina, A. (2021). La comunicación empresarial como herramienta de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas. *Revista Metropolitana dde Ciencias Aplicadas*, 4(1), 115-121.
- Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, proceso administrativo, áreas uncionales y desarrollo emprendedor*. México: Pearson Education.
- Parker Follett, M. (1918). *The New State: Group Organization*. Londres: Longman.
- Parker Follett, M. (1941). *Dynamic Organization*. Nueva York: Harper & Brothers.
- Pineda Rodríguez, N. K., & Cárdenas Ruiz, J. D. (2021). La gestión de la comunicación de riesgo a través de Facebook: Análisis exploratorio de las estrategias iniciales de 12 gobiernos de América Latina frente a la pandemia de la COVID 19. *Revista de Comunicación*, 2(20), 73-91.
- Polar Cepeda, J. F. (2021). *Comunicación efectiva en el trabajo en equipo de los estudiantes de la Facultad de Odontología de una Universidad Privada, Lima, 2021*. Universidad César Vallejo. Lima: Repositorio UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74917>
- Rivero Hernández, M. (2015). Control y evaluación de la comunicación en empresas y organizaciones cubana: Una propuesta para su abordaje. *Razón Palabra*(92), 1-39. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199543036016>
- Robbins, S, Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.). México DF: Pearson Educación.
- Rodas Villagrán, E. Y. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango: Repositorio URL. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez Cruz, Y., & Del Pino Más, T. (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales.

- ALCANCE Revista Cubana de -información y Comunicación*, 6(14), 3-31. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc02317.pdf>
- Rojas Espinoza, V. (2018). *Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto: Repositorio Institucional UCV.
- Rojas Espinoza, V. (2018). *Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2017*. Universidad César Vallejo. Tarapoto: Repositorio UCV.
- Tristancho Cediél, G. (2017). Evolución de la gestión de la comunicación, empresas de energía eléctrica (Colombia). *Poliantea*, 13(24), 10-24. Obtenido de <https://doi.org/10.15765/plnt.v13i24.1000>
- Trujillo Mariño, L. K. (2017). *Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de los empleados de las instituciones públicas descentralizadas del sector energía y mina; 2017*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima: Repositorio UIGV. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2193/TESIS%20DE%20TRUJILLO%20MARI%C3%91O%20LUPE%20KARIN.pdf>
- Túñez López, M., Costa Sánchez, C., & Míguez González, M. I. (2018). Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 24(1), 921-940. Obtenido de <https://doi.org/10.5209/ESMP.59987>
- Universidad César Vallejo. (28 de Agosto de 2020). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV*. Trujillo, Perú.
- Urbina Delgado, E. N. (2019). *Comunicación interna y trabajo en equipo de los colaboradores administrativos del hospital Huacho Huaral Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho: Repositorio UNJFSC. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2812/ESTER%20NOEMI%20URBINA%20DELGADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valcarcel Mansilla, F. R. (2019). *Comunicación interna de telefonía claro Perú y la imagen organizacional*. Universidad San Martín de Porres. Lima: Repositorio Institucional USMP. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5845/VALCARCEL_MF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcarra Quiñones, A. M. (2017). *Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa Tcontacto SAC. Lima. 2016*. Universidad César Vallejo. Lima: Repositorio UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22040/Vizcarra_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaldívar Sosa, E. B., & Guitiérrez López, O. (2020). Gestión de la comunicación en situaciones de crisis. Buenas prácticas por marcas turísticas ante la pandemia de COVID-19. *Alcance*, 9(24), 96-106. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000300091&lng=es&tlng=es.

ANEXOS

Anexo 01; Matriz de operacionalización

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
GESTION DE LA COMUNICACION	<p>La Gestión de Comunicación en sí misma: se trata de la revisión de cada una de las etapas, fases o procesos lógicos a través de los cuales se formaliza la gestión: Análisis; Planeación y Programación; Ejecución; y Evaluación. Es una evaluación del 'proceso', igualmente válida para ser aplicada en estrategias planes, programas y campañas, en las que, de forma similar, se debe analizar cada componente. (Intriago) 2014</p>	<p>La gestión de la comunicación se evalúa según sus elementos, que son Análisis; Planeación y Programación; Ejecución; y Evaluación; en consideración a sus unidades de medición a través de un cuestionario.</p>	Análisis de la comunicación	Identificación de actitudes	ORDINAL
			Planeación y programación de la comunicación	Asignación y distribución de recursos- concretar las operaciones	
			Ejecución de la comunicación	Realizar actividades establecidas	
			Evaluación de la comunicación	Juicio y rendimiento laboral	
VARIABLE 2	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
TRABAJO EN EQUIPO	<p>El trabajo en equipo se define por la intención constantes y comunicativa con los demás individuos, asentada en una relación de compañerismo y de soporte manera reciproca. Se concentra en los fines diseñadas en la confiabilidad entre ellos y de ayuda mutuo con las que lo conforman, donde predomine la sinergia. (Montaño) 2018</p>	<p>El trabajo en equipo se evalúa según sus elementos, que son confianza, comunicación, complementariedad, compromiso y coordinación; en consideración a sus unidades de medición a través de un cuestionario.</p>	Confianza	Seguridad y credibilidad activa	Escala ordinal de tipo Likert
			Comunicación	Relaciones interpersonales	
			Complementariedad	Habilidades competitivas	
			Compromiso	Aportación personal- cum - plimiento y responsabilidad	
			Coordinación	Organización de tareas	

Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos

“Gestión de la Comunicación y Trabajo en Equipo en el área de call center en una empresa de servicio, Lima, 2022”.

Instrucciones: El presente cuestionario contiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ellas y responda sin dejar alguna pregunta en blanco. Toda información que se obtenga como respuesta será usada confidencialmente.


ITEM	PREGUNTA	VALORACION				
		TD	D	I	A	TA
1	En el área de call center se trabaja identificando actitudes que ayuden a una mejor comunicación y tener una cultura comunicativa entre todos					
2	los jefes dirigen el área analizando las brechas comunicativas que se puedan originar en la comunicación interna y tener un mejor resultado.					
3	Entre el área de Call center y en las agencias se maneja una comunicación externa e interna con fluidez y respeto.					
4	En el área se asignan y distribuyen los recursos necesarios, para la planeación y programación de la comunicación en las actividades de la empresa.					
5	Se trabaja en constante comunicación cuando se realizan los trabajos asignados y la distribución de recursos equitativamente de acuerdo a lo que se planifica en la programación.					
6	En el área, las jefaturas programan las actividades de comunicación y las difunden a los colaboradores.					
7	La ejecución de la comunicación es eficaz en el área de Call center para que los colaboradores realicen sus actividades ya delegadas.					
8	La comunicación se usa de forma oportuna permitiendo que se maneje un ambiente grato a la hora de la realización de las actividades establecidas entre los equipos de trabajo					
9	Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación					
10	La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategia en el área, para promover las relaciones públicas con miras de mejora.					
11	Se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.					
12	Se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa brindando empuje al nivel económico.					
13	En el área se crea confianza en los colaboradores para darles seguridad y credibilidad en sus labores realizadas en el equipo de trabajo					
14	las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo son los resultados del buen acompañamiento del líderes o jefe de área.					
15	En el desarrollo de actividades en equipo el monitoreo de las jefaturas promueve el incremento de las actividades laborales como una complementariedad a las habilidades competitivas.					
16	El conjunto de habilidades personales es necesario para una buena comunicación que el equipo de agencias debe tener fluida con el personal call center.					
17	La habilidad de la escucha activa de personal de las áreas les permite mejorar en los resultados, en el compromiso y el trabajo en equipo dando su aporte importante.					
18	Los colaboradores del área trabajan en equipo dando su aporte personal en un involucramiento laboral con la empresa y su atención a los clientes.					
19	Con el fin de una buena gestión comunicativa los colaboradores tienen el compromiso de brindar su labor con cumplimiento y responsabilidad.					
20	En el área de call center las personas trabajan en equipo con gran compromiso cumpliendo sus labores con responsabilidad dando eficiencia en sus resultados					
21	Quien dirige el equipo de trabajo, representa un liderazgo de equipo, su acompañamiento es desde la organización de tareas para asegurar el perfil de cada uno de los participantes y de manera coordinada consolidación del equipo de trabajo					
22	En el área de call center los equipos de trabajo coordinan entre sí para cumplir con las tareas ya organizadas.					

Anexo 03: Evidencias y procedimientos de validez y confiabilidad

Validación de carta Dr. Aliaga Correa David Fernando


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS											
Título de la investigación: "Gestión de la Comunicación y Trabajo en Equipo en el área de call center en una empresa de servicio, Lima, 2022"											
Apellidos y nombres del investigador: Felipa Rodríguez Natalia, Ramos Grey Miriam											
Apellidos y nombres del experto: Aliaga Correa David Fernando											
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO (OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS)					
comunicación	confianza	Seguridad y credibilidad activa	1. En el área se crea confianza en los colaboradores para dárles seguridad y credibilidad en sus labores realizadas en el equipo de trabajo.	2. las relaciones interpersonales en el que equipo de trabajo son los resultados del buen acompañamiento de los líderes o jefe de área.	3. En el desarrollo de actividades en equipo el monitoreo de las jefaturas promueve el incremento de las actividades laborales como una complementariedad a las habilidades competitivas.	4. El conjunto de habilidades personales son necesarias para una buena comunicación que el equipo de agencias debe tener de manera fluida con el personal de Call center.	1= Siempre	X			
		Relaciones interpersonales					2= Casi Siempre	X			
	complementariedad	Habilidades competitivas	5. La habilidad de la escucha activa de personal de las áreas les permite mejorar en los resultados, en el compromiso y el trabajo en equipo dando su aporte importante.	6. Los colaboradores del área trabajan en equipo dando su aporte personal en un involucramiento laboral con la empresa y su atención a los clientes.	7. Con el fin de una buena gestión comunicativa los colaboradores tienen el compromiso de brindar su labor con cumplimiento y responsabilidad.	8. En el área de Call center las personas trabajan en equipo con gran compromiso cumpliendo sus labores con responsabilidad dando eficiencia en sus resultados.	9. En el área de Call center las personas trabajan en equipo con gran compromiso cumpliendo sus labores con responsabilidad dando eficiencia en sus resultados.	1= Nunca	X		
		Aportación personal	10. Quien dirige el equipo de trabajo, representa un liderazgo de equipo, su acompañamiento es desde la organización de tareas para asegurar el perfil de cada uno de los participantes y de manera coordinada consolidando el equipo de trabajo.	11. En el área de Call center los equipos de trabajo coordinan entre sí para cumplir con las tareas ya organizadas.	12. En el área de Call center los equipos de trabajo coordinan entre sí para cumplir con las tareas ya organizadas.	2= Casi Nunca	X				
Trabajo en equipo	Compromiso	Cumplimiento y responsabilidad						X			
								X			

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS									
Coordinación	Organización de tareas		21. Quien dirige el equipo de trabajo, representa un liderazgo de equipo, su acompañamiento es desde la organización de tareas para asegurar el perfil de cada uno de los participantes y de manera coordinada consolidando el equipo de trabajo.	22. En el área de Call center los equipos de trabajo coordinan entre sí para cumplir con las tareas ya organizadas.			X		
Firma del experto:			Fecha: 01 / 12 / 2021						
 Dr. David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168579									

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS														
Título de la investigación: "Gestión de la Comunicación y Trabajo en Equipo en el área de Call center en una empresa de servicio, Lima, 2022"														
Apellidos y nombres del investigador: Felipa Rodríguez Natalia, Ramos Grey Miriam														
Apellidos y nombres del experto: Aliaga Correa David Fernando														
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO (OBSERVACIONES/ SUGERENCIAS)								
Gestión de la comunicación	Análisis de la comunicación	Comunicación interna	1. En el área de call center se trabaja identificando actitudes que ayuden a una mejor comunicación interna y tener una cultura comunicativa entre todos.	2. los jefes dirigen el área analizando las brechas que se puedan originar en la comunicación interna y tener un mejor resultado.	3. Entre el área de Call center y las agencias se maneja una comunicación externa e interna muy fluida y con frecuencia.	4. En el área se asignan y distribuyen los recursos necesarios para la planeación y programación de la comunicación.	5. Existe comunicación cuando se realizan los trabajos asignados y la distribución de recursos equitativamente de acuerdo a lo que se planifica en la programación.	6. En el área, las jefaturas programan las actividades de comunicación y las difunden a los colaboradores.	7. La ejecución de la comunicación es eficaz en el área de Call center para que los colaboradores realicen sus actividades ya delegadas.	8. la comunicación se ejecuta de forma oportuna permitiendo que se maneje un ambiente grato a la hora de la realización de las actividades establecidas entre los equipos de trabajo.	1= Siempre	X		
		Comunicación externa									2= Casi Siempre	X		
	Planeación y programación de la comunicación	Asignación y distribución de recursos	9. Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación.	10. La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategias continua para promover las relaciones públicas con miras de mejora.	11. se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.	12. se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa aumentando el nivel económico.	3= A veces	X						
		programación de actividades de comunicación	13. Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos.	14. Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos.	15. Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos.	16. Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos.	4= Nunca	X						
Ejecución de la comunicación	Realización de actividades establecidas							X						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS										
Evaluación de la comunicación	Uso acertado de medios y canales		9. Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación.	10. La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategias continua para promover las relaciones públicas con miras de mejora.	11. se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.	12. se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa aumentando el nivel económico.		X		
Firma del experto:			Fecha: 01 / 12 / 2021							
 Dr. David Fernando Aliaga Correa DNI: 27168579										

Validación de carta Dr. Bulnes Zelada Manuel Jesús David

	DE LA COMUNICACIÓN		conseguir un trabajo como el que tengo aquí. Existe comunicación cuando se realizan los trabajos asignados y la distribución de recursos equitativamente de acuerdo a lo que se planificó en la programación.		X		
		PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN	En el área, las jefaturas programan las actividades de comunicación y las difunden a los colaboradores.		X		
Ejecución de la comunicación	Ejecución de la comunicación	REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ESTABLECIDAS	La ejecución de la comunicación es eficaz en el área de Call center para que los colaboradores realicen sus actividades y diligencias. La comunicación se ejecuta de forma oportuna permitiendo que se maneje un ambiente grato a la hora de la realización de las actividades establecidas entre los grupos de trabajo.		X		

EVALUACIÓN DE LA COMUNICACIÓN	USO ACERTADO DE MEDIOS Y CANALES	Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación.		X		
	ESTRATEGIAS PARA PROMOVER LAS RELACIONES CON LOS PÚBLICOS	La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategias continua para promover las relaciones públicas con miras de mejora. Se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.		X		
	ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LAS RELACIONES CON LOS PÚBLICOS	Se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa aumentando el nivel económico.		X		
	Firma del experto:	Fecha: 02/12/2021				



Firmado digitalmente por:
BULNES ZELADA Manuel
Jesús David FALU28133848533
Firma
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/12/2021 10:38:29-0500

COMIOMISO	APORTACIÓN PERSONAL	La habilidad de la casucha activa de personal de las áreas los permite mejorar en los resultados, en el compromiso y el trabajo en equipo dando su aporte importante	X		
		Los colaboradores del área trabajan en equipo dando su aporte personal en un involucramiento laboral con la empresa y su atención a los clientes	X		
	CUMPLIMIENTO Y RESPONSABILIDAD	Con el fin de una buena gestión comunicativa los colaboradores tienen el compromiso de brindar su labor con cumplimiento y responsabilidad	X		
		En el área de Call center las personas trabajan en equipo con gran compromiso cumpliendo sus labores con responsabilidad dando eficiencia en sus resultados	X		
COORDINACION	ORGANIZACIÓN DE TAREAS	Quien dirige el equipo de trabajo, representa un liderazgo de equipo, su acompañamiento es desde la organización de tareas para asegurar el perfil de cada uno de los participantes y de manera coordinada consolidando el equipo de trabajo	X		

		En el área de call center los equipos de trabajo coordinan entre sí para cumplir con las tareas y organizadas	X		
Firma del experto:		Fecha: 02/12/2021			



Firmado digitalmente por:
 JULIO ZELADA MALLO
 Jesús David FAU 2813384533
 Perú
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 02/12/2021 10:38:39-0502

Carta de validación Magister ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO


Apellidos y nombres del investigador: Felipe Rodríguez Natalia, Ramos Grey Mirian							
Apellidos y nombres del experto: Zapana Ruiz Jorge Arturo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión de la comunicación	Análisis de la comunicación	Comunicación interna	1. En el área de call center se trabaja identificando actitudes que ayuden a una mejor comunicación interna y tener una cultura comunicativa entre todos	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	X		
			2. los jefes dirigen el área analizando las brechas que se puedan originar en la comunicación interna y tener un mejor resultado		X		
	Comunicación externa	3. Entre el área de Call center y las agencias se maneja una comunicación externa e interna muy fluida y con frecuencia	X				
	Planeación y programación de la comunicación	Asignación y distribución de recursos	4. En el área se asignan y distribuyen los recursos necesarios para la planeación y programación de la comunicación.		X		
			5. Existe comunicación cuando se realizan los trabajos asignados y la distribución de recursos equitativamente de acuerdo a lo que se planifica en la programación.		X		
		programación de actividades de comunicación	6. En el área, las jefaturas programan las actividades de comunicación y las difunden a los colaboradores.		X		
		Realización de	7. La ejecución de la comunicación es eficaz en el área de Call center para que los colaboradores realicen sus actividades ya delegadas.		X		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Ejecución de la comunicación	actividades establecidas	8. la comunicación se ejecuta de forma oportuna permitiendo que se maneje un ambiente grato a la hora de la realización de las actividades establecidas entre los quipos de trabajo	X				
	Uso acertado de medios y canales	9. Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación	X				
Evaluación de la comunicación	Estrategias para promover las relaciones con los públicos	10. La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategias continua para promover las relaciones publicas con miras de mejora.	X				
	Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos	11. se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.	X				
		12. se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa aumentando el nivel económico.	X				

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPL E	NO CUMPL E	OBSERVACION ES / SUGERENCIA S
Gestión de la comunicación	Análisis de la comunicación	Comunicación interna	1. En el área de call center se trabaja identificando actitudes que ayuden a una mejor comunicación interna y tener una cultura comunicativa entre todos	5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. los jefes dirigen el área analizando las brechas que se puedan originar en la comunicación interna y tener un mejor resultado		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación externa	3. Entre el área de Call center y las agencias se maneja una comunicación externa e interna muy fluida y con frecuencia		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Planeación y programación de la comunicación	Asignación y distribución de recursos	4. En el área se asignan y distribuyen los recursos necesarios para la planeación y programación de la comunicación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Existe comunicación cuando se realizan los trabajos asignados y la distribución de recursos equitativamente de acuerdo a lo que se planifica en la programación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		programación de actividades de comunicación	6. En el área, las jefaturas programan las actividades de comunicación y las difunden a los colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Realización de	7. La ejecución de la comunicación es eficaz en el área de Call center para que los colaboradores realicen sus actividades ya delegadas.		<input checked="" type="checkbox"/>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Ejecución de la comunicación	actividades establecidas	8. la comunicación se ejecuta de forma oportuna permitiendo que se maneje un ambiente grato a la hora de la realización de las actividades establecidas entre los quipos de trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>					
		9. Dentro del área se usa de forma acertada los medios y canales de comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Evaluación de la comunicación	Estrategias para promover las relaciones con los públicos	10. La empresa realiza una evaluación del nivel de estrategias continua para promover las relaciones publicas con miras de mejora.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos	11. se promueve la gestión de la comunicación entre colaboradores, jefes y clientes como estrategia de relaciones públicas organizacionales.	<input checked="" type="checkbox"/>				
		12. se crea estrategias de relaciones públicas para mejorar la comunicación externa aumentando el nivel económico.	<input checked="" type="checkbox"/>					
Firma del experto:		Fecha <u>02/12 /2021</u>						
 D.N.I. 44078388 Apellidos y nombres del Juez validador. QJ Mg: ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO								

Evidencia de SUNEDU sobre los validadores

Dr. Aliaga Correa David Fernando

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 15/07/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS MBA Fecha de diploma: 03/05/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ALIAGA CORREA, DAVID FERNANDO DNI 27168879	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 25/07/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Dr. Bulnes Zelada Manuel Jesús David

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BULNES ZELADA, MANUEL JESUS DAVID DNI 46066171	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 04/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
BULNES ZELADA, MANUEL JESUS DAVID DNI 46066171	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 08/05/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
BULNES ZELADA, MANUEL JESUS DAVID DNI 46066171	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING Fecha de diploma: 15/05/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/12/2016 Fecha egreso: 31/08/2018	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

Mg. ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	BACHILLER EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/03/2014 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	LICENCIADO EN ADMINISTRACION EN TURISMO Y HOTELERIA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPANA RUIZ, JORGE ARTURO DNI 44078388	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 04: Autorización de la empresa

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

14 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Lima Norte

A través del presente, yo Silvana Noelia Molina Diaz, identificado (a) con DNI N°44018719 representante de la empresa/institución Edpyme Inversiones la Cruz S.A con el cargo de Jefe de Gestión Humana, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Miriam Nelly Ramos Grey
- b) Natalia Amparo Felipa Rodriguez

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada Gestión de la Comunicación y Trabajo en Equipo en el área de Call Center en una empresa de Servicio, Lima 2022.

Si No

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



.....
Firma y Sello

Nombre y Apellidos: Silvana Noelia Molina Diaz

Cargo: Jefe de Gestión Humana

Anexo 05: Matriz de datos

Prueba piloto

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN											
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
3	2	2	3	4	4	3	4	3	2	2	3
1	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1
1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2	4
1	1	4	3	3	4	3	3	2	4	2	1
2	1	3	2	3	3	2	3	4	2	3	2
4	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	1
2	1	3	2	1	3	1	2	3	1	3	2
1	2	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2
1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	2	1
1	2	2	4	3	3	3	1	3	2	2	2

TRABAJO EN EQUIPO									
P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
4	3	4	4	3	3	2	5	4	2
3	3	2	1	2	2	1	2	2	2
4	3	3	4	3	5	2	1	3	2
5	4	4	3	2	5	3	4	4	3
3	4	2	4	5	3	5	2	5	4
3	2	4	4	4	5	4	2	4	3
2	3	1	1	1	2	3	2	2	1
2	2	1	2	2	3	1	3	2	1
2	3	1	2	3	1	2	3	1	1
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4

Resultados generales

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

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

TRABAJO EN EQUIPO

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

Anexo 06: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
¿Qué relación existe entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima 2022?	Determinar la relación entre la gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima 2022.	Existe relación directa entre gestión de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call center en una empresa de servicios, Lima 2022.	Gestión de la comunicación	Análisis de la comunicación	Comunicación interna Comunicación externa	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
				Planeación y programación de la comunicación	Asignación y distribución de recursos programación de actividades de comunicación	
				Ejecución de la comunicación	Realización de actividades establecidas Uso acertado de medios y canales	
				Evaluación de la comunicación	Estrategias para promover las relaciones con los públicos Estrategias para mejorar las relaciones con los públicos	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
¿Qué relación existe entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo del área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022?	Determinar la relación entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.	Existe relación directa entre análisis de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.	Trabajo en equipo	confianza	Seguridad y credibilidad activa	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi Siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca
¿Qué relación existe entre planeación de la comunicación y el trabajo en equipo del área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022?	Determinar la relación entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.	Existe relación directa entre planeación y programación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022.		comunicación	Relaciones interpersonales	
¿Qué relación existe entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo del área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022?	Determinar la relación entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.	Existe relación directa entre ejecución de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.		complementariedad.	Habilidades competitivas	
¿Qué relación existe entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo del área de call center en una empresa de servicios, Lima, 2022?	Determinar la relación entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.	Existe relación directa entre evaluación de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de Call Center en una empresa de servicios, Lima, 2022.		Compromiso	Aportación personal	
				coordinación	Cumplimiento y responsabilidad Organización de tareas	

Anexo 07: Otras evidencias de la investigación (Resultados de Alfa de Cronbach)

Escala: GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	12

Escala: TRABAJO EN EQUIPO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL ÁREA DE CALL CENTER EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, LIMA, 2022", cuyos autores son FELIPA RODRIGUEZ NATALIA AMPARO, RAMOS GREY MIRIAM NELLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID: 0000-0002-7543-9275	Firmado electrónicamente por: MLUNAG12 el 14-07- 2022 00:01:16

Código documento Trilce: TRI - 0320297