



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los
trabajadores de un Call Center, Callao, 2023**

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

AUTOR:

Huaman Quispe, Miqueas (orcid.org/0000-0003-4597-8144)

ASESOR:

Dr. Romero Pacora, Jesus (orcid.org/0000-0003-4188-2479)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis lo dedico a mis padres y hermanos quienes estuvieron presentes para brindarme su apoyo incondicional con ánimos y motivación, en especial a mi novia por su amor, comprensión y su apoyo en todo momento para poder seguir con mis objetivos en la vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por cuidarme y darme la oportunidad de poder seguir persiguiendo mis objetivos

Mi agradecimiento a la universidad César Vallejo por brindarme todo el conocimiento para mi formación profesional y en especial gratitud al profesor: Jesús Romero Pacora, por ser la persona indicada para guiarme adecuadamente en todo el proceso de la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO PACORA JESUS, 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: "El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023", cuyo autor es HUAMAN QUISPE MIQUEAS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 22 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| ROMERO PACORA JESUS DNI: 06253522 ORCID: 0000-0003-4188-2479 | Firmado electrónicamente por: JESUSROMEROP el 29-11-2023 21:01:09 |

Código documento Trilce: TRI - 0661424



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAMAN QUISPE MIQUEAS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023", es de mi autor ía, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|--|
| MIQUEAS HUAMAN QUISPE DNI: 62226885 ORCID: 0000-0002-8100-2440 | Firmado electrónicamente por: HHUAMANQU el 22- 112023 00:47:52 |

Código documento Trilce: TRI - 0661425

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTO | iii |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR | iv |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR | v |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| INDICE DE FIGURAS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO | 5 |
| III.METODOLOGÍA | 25 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 25 |
| 3.1.1. Tipo de investigación | 25 |
| 3.1.2. Diseño de investigación | 25 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 26 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo | 33 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 34 |
| 3.5. Procedimientos | 36 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 37 |
| 3.7. Aspectos éticos | 38 |
| IV. RESULTADOS | 39 |
| V. DISCUSIÓN | 49 |
| VI. CONCLUSIONES | 63 |
| VI. RECOMENDACIONES | 65 |

| | |
|-------------|----|
| REFERENCIAS | 66 |
| ANEXOS | 77 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Puntuación de ítems en la escala de likert | 35 |
| Tabla 2: Frecuencia de la variable comunicación asertiva | 39 |
| Tabla 3: Frecuencia de la dimensión comunicación verbal | 39 |
| Tabla 4: Frecuencia de la dimensión comunicación escrita | 40 |
| Tabla 5: Frecuencia de la dimensión comunicación gestual | 41 |
| Tabla 6: Frecuencia de la variable trabajo en equipo | 42 |
| Tabla 7: Tabla cruzada entre la variable comunicación asertiva y la variable trabajo en equipo | 45 |
| Tabla 8: Prueba de normalidad para las variables y dimensiones | 43 |
| Tabla 9: Prueba de hipótesis general | 45 |
| Tabla 10: Prueba de hipótesis específica 1 | 45 |
| Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 2 | 46 |
| Tabla 12: Prueba de hipótesis específica 3 | 47 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| <i>Figura 1:</i> Descripción del procedimiento de investigación | 37 |
| Figura 2: Frecuencia de la variable comunicación asertiva | |
| Figura 3: Frecuencia de la dimensión comunicación verbal | |
| Figura 4: Frecuencia de la dimensión comunicación escrita | |
| Figura 5: Frecuencia de la dimensión comunicación gestual | |
| Figura 6: Frecuencia de la variable trabajo en equipo | |
| Figura 7: Tabla cruzada entre la variable comunicación asertiva y la variable trabajo en equipo | |
| Figura 8: Prueba de normalidad para la variable comunicación asertiva | |
| Figura 9: Prueba de normalidad de la dimensión comunicación verbal | |
| Figura 10: Prueba de normalidad de la dimensión comunicación escrita | |
| Figura 11: Prueba de normalidad de la dimensión gestual | |
| Figura 12: Prueba de normalidad de la variable trabajo en equipo | |

RESUMEN

El estudio de investigación titulada “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. El estudio se trabajó bajo el enfoque cuantitativo de tipo aplicada con el diseño no experimental de corte trasversal y un nivel correlacional. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores de un Call Center, los cuales se manejaron con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la debida recolección de los datos. Los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba de correlación de Pearson, alcanzó un valor de 0,947 lo que indicó una correlación positiva muy fuerte entre la variable trabajo en equipo y la comunicación asertiva, así mismo se obtuvo un p-valor de $0,001 <$ que es menor a 0,05, lo que justificó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa de la investigación. El estudio concluyó que si existe una relación positiva muy fuerte entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center.

Palabras clave: Comunicación verbal, liderazgo, trabajo colaborativo, productividad, comunicación gestual.

ABSTRACT

The research study titled “Teamwork and assertive communication in the workers of a Call Center, Callao, 2023”, had as its general objective, to determine the relationship between teamwork and assertive communication in the workers of a Call Center. Center, Callao, 2023. The study was carried out under an applied quantitative approach with a non-experimental cross-sectional design and a correlational level. The sample was made up of 30 workers from a Call Center, who were handled with the survey technique and the questionnaire as an instrument for the proper collection of data. The results obtained in the application of the Pearson correlation test reached a value of 0.947, which indicated a very strong positive correlation between the teamwork variable and assertive communication. Likewise, a p-value of 0.001 was obtained, which is less than 0.05, which justified rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis of the research. The study concluded that there is a very strong positive relationship between teamwork and assertive communication in Call Center workers.

Keywords: Verbal communication, leadership, collaborative work, productivity, gestural communication.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, el trabajo en equipo se ha vuelto en una herramienta crucial para maximizar los resultados y alcanzar los objetivos empresariales. Además, fomenta la motivación y estimula la creatividad de los empleados, promoviendo el desarrollo de habilidades sociales. En este sentido, la comunicación asertiva desempeña un papel fundamental al establecer relaciones laborales e interpersonales estables y seguras, lo que contribuye a mejores negociaciones y a un clima laboral positivo. La comunicación asertiva en el equipo de trabajo ofrece ventajas como una mayor productividad, la generación de nuevas ideas por parte de cada miembro y un trabajo más eficiente e innovador. Sin embargo, muchas empresas enfrentan dificultades para implementar estas prácticas, lo que resulta en una comunicación deficiente entre colaboradores, clientes y la organización en general. Esta falta de control en un equipo de trabajo que carece de valores definidos genera un ambiente laboral negativo, que reduce la productividad y afecta las relaciones externas.

A nivel internacional el mal manejo del trabajo en equipo y la comunicación asertiva ha creado consecuencias negativas en los grupos laborales de las organizaciones llegando a tener resultados de incumplimientos de objetivos, clientes insatisfechos y un bajo rendimiento de la productividad. Respecto a esto Paravic y Lagos (2021) expresaron que muchas organizaciones tienen conflictos relacionadas con el trabajo en equipo y la comunicación los cuales generan problemas en el desempeño laboral, teniendo como consecuencia la falta de colaboración, compromiso y confianza por parte de los colaboradores. Estas dificultades se dan por que trabajar en equipo no es algo sencillo, por el hecho de que los empleados tienden a tener diferentes actitudes, valores, grado de compromiso, habilidades y experiencias, por estas razones que muchas organizaciones consideran un gran reto la incorporación adecuada de estas prácticas.

En el Perú el trabajo en equipo y la comunicación asertiva, no han sido practicados adecuadamente por las organizaciones teniendo como resultado que muchas de ellas tienden a tener un ambiente laboral negativo con una tendencia a la baja productividad y por ende sus ventas. Al respecto Salvador (2019) afirmó que los principales problemas que se perciben en las empresas peruanas son causados

especialmente por la poca importancia de implementar la comunicación asertiva en relación de un equipo de trabajo, los cuales afectan negativamente al clima laboral y el cumplimiento de los objetivos, ocasionando que muchos de los trabajadores no estén verdaderamente comprometidos y menos en confianza, lo que causa que tengan dificultades para colaborar entre sí, conflictos, malentendidos y problemas para tomar decisiones, esto abarca a que las organizaciones no se concentran en aplicar estas tácticas ya sea por falta de recursos, información o un mal manejo por parte de los directivos.

En el ámbito local, en la empresa estudiada se identificaron los siguientes problemas: poca coordinación y compromiso por parte de los colaboradores en la resolución eficiente de problemas, así mismo se evidenció la falta de colaboración, compañerismo y mala comunicación interna, lo que causó, que no cuenten con un equipo de trabajo adecuado para el cumplimiento de sus labores, desarrollando individualismo y una escasa relación interpersonal, los cuales provocaron consecuencias negativas en la calidad del servicio, esto acompañado por la falta de entendimiento e información recibida por parte de los directivos, lo que indica que no existe una comunicación asertiva entre sus colaboradores y la organización, como resultado un ambiente laboral ineficiente, que trae consigo efectos negativos en sus actividades laborales como la pérdida de tiempo con respuestas prolongadas a los clientes, incumpliendo de tareas o metas, confusiones en las instrucciones con respuestas inadecuadas a las consultas de los consumidores, alta rotación del personal y dificultades en la toma de decisiones, lo que provoca la pérdida de oportunidades de mejora y desarrollo de la organización, dando a conocer que no hay una práctica adecuada sobre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo.

De acuerdo a lo expuesto es fundamental e importante investigar la relación del trabajo en equipo con la comunicación asertiva, para así proporcionar soluciones apropiadas a estas dificultades que existen en las organizaciones.

En base a eso se ha formulado el problema general de la investigación ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023?, así mismo se formuló los problemas específicos 1) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023?, 2) ¿Cuál es la relación del

trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023? y 3) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023?

En base a lo mencionado la investigación tuvo como justificación teórica, por qué permitió conocer conceptos y definiciones importantes sobre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en base a diferentes libros y autores. Ante ello Méndez, (2020) explicó que la justificación teórica es la ilustración de las causas, por la que el investigador desea indagar, describiendo las brechas de conocimiento que coexiste, dando a conocer los distintos conceptos que aportan los autores sobre el tema estudiado, esto con la finalidad de confirmar las propuestas teóricas generales. La investigación se trabajó con la justificación metodológica, porque se lograron conseguir datos sobre las variables indagadas y que estos ayudaron a obtener información en base a instrumentos y técnicas para considerar su validez y relevancia en el desarrollo del estudio. Al respecto Méndez (2020) afirmó que la justificación metodológica está enfocada a la realización de los objetivos estudiados, esto en base a tácticas de recojo de información empleado en cuestionarios o entrevistas para así proporcionar argumentos que están en relación con la investigación, Por último, la justificación práctica, se dio porque existe la necesidad de inculcar las habilidades del trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, los resultados permitieron formular estrategias que dan solución a los problemas practicas del contexto estudiado y a otros campos de estudios similares. De acuerdo a Rodríguez (2020) consideró que la justificación práctica se da cuando el desarrollo de esta, ayuda a resolver el problema de la investigación, además plantea e incorpora estrategias que al usarlo favorecerán a resolverlos, en general relatan y analizan el problema para después incorporar tácticas para la solución del problema.

De acuerdo con ello, se plantea el objetivo general y específico que son los siguientes: general: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. En cuanto a los específicos: 1) Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. 2) Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. y 3) Determinar la relación del trabajo

en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

De igual modo, la hipótesis general y específicos son las siguientes: en cuanto a general: Existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. En base a los específicos: 1) Existe relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. 2) Existe relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. y 3) Existe la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación se rigió de un análisis exhaustiva de estudios nacionales e internacionales que demuestran de manera concluyente la existencia de una conexión evidente entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva.

En el contexto nacional, Heredia y Sullca (2022) argumentaron mediante su estudio, la finalidad del estudio es examinar la relación de la comunicación como medio para el compromiso y el trabajo en equipo en las universidades estatales, con enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional, acompañado de un método hipotético deductivo. En cuanto a la muestra fue de 1236 profesores de universidades estatales en tres distintas ciudades del Perú, los resultados demuestran que las universidades públicas tienden a tener un mayor desarrollo en la eficiencia de las variables estudiadas con una correlación muy significativa, en suma, se comprueba que, si hay una correlación significativa entre la comunicación, compromiso y el trabajo colaborativo en las universidades estudiadas.

Según Cevallos (2020) mencionó en su tesis el objetivo general de su investigación, comprobar la vinculación de la comunicación asertiva y el trabajo cooperativo en los profesores de un establecimiento pedagógico, La fronda 2020. La investigación se ejerció bajo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, la muestra constó de 15 maestros de una institución educativa, se trabajó con el instrumento cuestionario para la cosecha de datos. Los resultados demuestran la aplicación de Rho de Spearman de valor de 0,262 lo que determina una relación positiva baja entre la comunicación verbal y el trabajo en equipo, por otro lado, se obtiene una significancia de 0,742 que es mayor a 0,05 esto evidencia que tanto la variable y la dimensión manifiestan un grado de independencia, de acuerdo al resultado se admitió la hipótesis nula y se refutó la hipótesis alternativa. El estudio llegó a la conclusión de que la comunicación verbal no tiene una relación demostrativa en los equipos de trabajo, así mismo no se evidencia una relación directa con la comunicación asertiva y el trabajo cooperativo en los profesores de un establecimiento pedagógico, La Fronda.

Así mismo, Benites et al. (2022) quienes dedujeron en su artículo científico la proyección de la transcripción continua de la comunicación escrita en los escolares de una escuela de la zona de Andahuaylas. La investigación se trabajó con una muestra de 97 alumnos con un diseño cuasiexperimental de tipo aplicada.

Los resultados de la investigación encontraron limitaciones en la comunicación de los estudiantes en su idioma nativa, lo que determina una asistencia académica de la comunicación escrita para mejorar la traducción y entender mejor las informaciones transmitidas. El estudio llegó a la conclusión de que el método de la transcripción directa impacta de forma positiva en la comunicación escrita en los alumnos de la escuela, mejorando la interpretación de palabras, argumentos y pensamientos.

De acuerdo a Briones y Vega (2018) manifestaron en su tesis el propósito de la investigación, promover la utilidad de la herramienta de S.A.A.C. en el desarrollo de la comunicación gestual de los escolares en una institución educativa primaria de Cajamarca. El estudio fue de tipo básica y se aplicó una muestra de 10 escolares con la técnica observación para la recaudación de información. Los resultados en la comunicación gestual muestran una prueba estadística de hipótesis que se consiguió un grado de significancia de $0,000 <$ que es sumamente menor a $0,05$, lo que establece una proporción directamente alta, por lo tanto, se denegó la hipótesis nula y se adoptó la hipótesis alternativa, así mismo se consiguió un grado de libertad de 9, lo que determina que si existe una diferencia demostrativa entre los valores obtenidos en las tácticas de pre test y post test. El estudio llegó a la conclusión de que la ejecución apropiada de la herramienta de SA.A.C. tiene un impacto positivo en la disposición de la comunicación gestual en los escolares de un colegio pedagógico primaria de Cajamarca.

Según Sánchez y Ñañez (2022) expresaron en su estudio el propósito principal, examinar la relación del trabajo cooperativo y las destrezas sociales en alumnos universitarios. La investigación manejó un enfoque cuantitativo – descriptivo con nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal en base a una muestra no probabilística e intencional de 83 mujeres y 73 varones, como instrumento se utilizaron escalas de tipo Likert para la obtención de datos con proporciones validadas por consejeros expertos. El resultado de la indagación demostro una confiabilidad de alfa de Cronbach positiva en base al trabajo cooperativo y las capacidades sociales con un valor de $(rs= 0,678)$. El estudio llego a la conclusión de que las dimensiones comunicación asertiva, liderazgo y determinación de problemas son un medio de estrategias para la enseñanza y aprendizaje en las prácticas de las destrezas sociales en los alumnos.

De igual forma, Macías y Cisneros (2020) indicaron en su tesis el propósito de su estudio, examinar la conexión de la comunicación escrita y los medios digitales en la institución educativa, Alvarado Palacios. El estudio ejerció en base al enfoque cuantitativo y un diseño correlacional, los cuales se aplicaron en base a la técnica encuesta y el instrumento cuestionario para la recaudación de información con una muestra de 50 escolares. Los resultados muestran una correlación paramétrica de Spearman de un valor de 0,475 lo cual determina una correlación positiva moderada entre la variable comunicación asertiva y los medios digitales, además se consiguió una significancia de 0,000 que es menor al rango de error, por lo tanto, pasó a refutar la hipótesis nula y seguidamente a admitir la hipótesis alternativa. La investigación llegó a la conclusión de que prevalece una vinculación significativa entre la comunicación escrita y los medios digitales en la institución educativa de Alvarado Palacios.

Por otro lado, Rodríguez et al. (2023) mencionaron mediante su trabajo de investigación el propósito principal, comprobar la concordancia de la responsabilidad empresarial y el trabajo en equipo en un municipio, se manejó el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La investigación trabajó con una muestra realizada a 94 empleados de la municipalidad del Perú, como instrumento se utilizaron el cuestionario para obtener los datos e información. El resultado de la indagación demuestra que el trabajo en equipo tiene una relación positiva con el compromiso organizacional. La investigación llegó a la conclusión de que el trabajo en equipo tiene una vinculación considerable en el compromiso organizacional de los practicantes de un municipio, logrando una comunicación asertiva en base a la cooperación y el dialogo que afecta positivamente en la toma de decisiones y la ejecución de las metas.

En cuanto a Tirado (2022) dio a conocer en su estudio de tesis el propósito general que es comprobar la relación entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva en los profesionales de salud en un hospital particular del sector de Jesús María. El estudio ha sido empleado con el enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, se trabajó con una muestra de 86 empleados que pertenecen al área de salud, así mismo se incorporó la técnica de la encuesta en base al instrumento cuestionario para la debida recolección de los datos. Los resultados manifiestan la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de 0,252 lo que fija una

correlación positiva baja en entre el ambiente laboral y la comunicación asertiva. En conclusión, se dispone de una correlación positiva entre la variable ambiente laboral y la variable comunicación asertiva en los profesionales de salud en la clínica particular, esto nos da entender a mejor manejo de la comunicación asertiva, se evidenciarán mejores resultados en el ambiente laboral.

Así mismo Del águila et al. (2022) mencionaron en su artículo científico el propósito de su investigación, puntualizar las competencias más requeridas en el mercado laboral del Perú, la investigación fue de un plano metodológico y cualitativo, en base a un diseño exploratorio, como técnica se utilizaron el análisis y búsqueda de los datos de información en los respectivos softwares, obteniendo un total de 325 publicaciones sobre el tema de investigación. El resultado muestra que las competencias más solicitadas en las organizaciones son: el liderazgo, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo como herramienta esencial para maximizar la ejecución las metas establecidas. La investigación llegó a la conclusión de que las universidades se deben enfocar en desarrollar las habilidades de los administradores en base a la comunicación asertiva, liderazgo y el trabajo colaborativo con el propósito de que sean más competitivos en los requerimientos del mercado peruano.

Por otra parte, Chang (2020) expresó en su tesis el objetivo de su estudio, comprobar el impacto de la comunicación gestual en la expresión de los escolares en una institución educativa en Huacho. El estudio trabajó bajo un enfoque mixto cuantitativo con diseño no experimental de tipo descriptiva, así mismo la muestra constó de 20 escolares empleado con la técnica observación para la obtención de información y datos. Los resultados de la investigación demuestran que el 75 % de los niños aplican la comunicación gestual para su crecimiento intelectual y comunitario. El estudio llegó a concluir que la comunicación gestual influye efectivamente en el desarrollo de la expresión en el lenguaje de los escolares, así mismo se recomienda que los maestros indaguen más técnicas para la enseñanza efectiva de los niños

Según Vera (2020) evidenció en su tesis el propósito de su estudio, precisar la relación de la comunicación asertiva entre el crecimiento empresarial de una institución pedagógica estatal del distrito de Moche y Salaverry, 2020. La investigación se manejó con un diseño descriptivo correlativo y la técnica encuesta

y el instrumento cuestionario para la cosecha de datos con una muestra que estuvo conformada por 22 profesores. Los resultados del estudio presentan un coeficiente de Pearson con una correlación de 0,710, lo que demuestra que si prevalece un vínculo evidente y considerable entre las variables estudiadas. El estudio llegó a la conclusión de que si existe una vinculación considerable entre la comunicación asertiva y crecimiento organizacional de la institución educativa de Moche y Salaverry.

De acuerdo Cruz y Rojas (2021) enunciaron en su estudio el propósito de su indagación, introducir la WebQuest como medio para la formación del trabajo colaborativo y el desarrollo de competencias, la investigación fue de un enfoque cualitativo documental, con técnicas dirigidos a la revisión teórica a través de fuentes de información en páginas web con registros científicos. El resultado de la indagación determina que la WebQuest ejecuta acciones sistemáticas que van dirigidos al desarrollo de las competencias como la creatividad, comunicación, pensamiento crítico y el trabajo cooperativo. La investigación llegó a concluir que WebQuest proporciona ventajas en su aplicación y que esto genera grandes beneficios en el aprendizaje y desarrollo de destrezas.

Así mismo Figueroa (2022) argumentó en su investigación el propósito primordial, establecer la relación del trabajo colaborativo y la comunicación asertiva en los empleados de una organización de gestión educativa, Cajamarca. El estudio fue de un enfoque cuantitativa y un diseño no experimental de corte transversal con una trascendencia de nivel correlacional, en base a la técnica de muestreo probabilístico, con una muestra de 104 trabajadores de una organización de gestión educativa, Cajamarca; como instrumento se utilizaron cuestionarios con sus respectivos ítems acompañado con la técnica de encuesta para la obtención de los datos e información. El resultado determina que la comunicación asertiva tiene una vinculación considerable con el trabajo en equipo en los empleados de una organización de gestión educativa, Cajamarca. En conclusión, la comunicación asertiva es una destreza esencial para establecer equipos de trabajo en los entornos laborales, que estos permiten a las organizaciones ser más productivas en la ejecución de sus tareas de manera más coordinada.

Por su lado, Matías et al. (2020) quienes describieron la importancia de la intervención de los papás en la formación de la comunicación gestual en el

desarrollo lingüístico de los niños especiales. Los resultados evidencian que el taller de formación en la comunicación gestual mejora positivamente en las capacidades comunicativas de los niños especiales mejorando la socialización, atención y la mitigación de acciones agresivas. El estudio llegó a la conclusión de que los talleres de comunicación gestual junto con la intervención de los padres de familia se logra beneficios en el desarrollo intelectual y físico de los niños especiales

Por otra parte, Castillo (2021) dio a conocer en su tesis el propósito principal de su investigación, establecer la influencia de la comunicación asertiva en el rendimiento laboral de los personales de un establecimiento de comida la Bocca. El estudio es de tipo descriptivo con nivel correlacional y de corte transversal, se trabajó con una muestra de 45 trabajadores de la empresa, se utilizó el instrumento cuestionario para las dos variables designados. El resultado muestra que los trabajadores al incorporar una adecuada comunicación asertiva mejoran la productividad laboral en la organización, lo cual demuestra que si existe una relación positiva entre las dos variables estudiadas con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,894 lo que establece una correlación alta considerable entre la variable comunicación asertiva y la productividad laboral. La investigación concluye que, si existe una correlación muy demostrativa entre la variable comunicación asertiva y la productividad en los trabajadores de un establecimiento de comida, La Bocca.

Del mismo modo Gonzáles y Burgos (2023) evidenciaron en su tesis el objetivo general de su investigación, efectuar la relación de la comunicación asertiva entre la satisfacción laboral en la organización Perú Urbano Express S.A. Trujillo, 2022. La investigación se ha desarrollado con la metodología de un enfoque cuantitativa y un nivel correlacional, la muestra constó de 42 empleados de la empresa a esto se aplicó el instrumento cuestionario para recolectar la información y datos del estudio. El resultado muestra la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman con un valor de $r=0,817$ lo que determina una correlación positiva considerable y una significancia de $p=0,000$ que admite la hipótesis de la investigación, se concluye que si hay una conexión muy positiva entre la variable comunicación asertiva y la satisfacción laboral de la organización Perú Express S.A.

Así mismo Hernández e Isla (2022) mencionaron mediante su trabajo de investigación el propósito principal, explicar la conexión entre las destrezas

asertivas y el trabajo colaborativo en los escolares de un establecimiento educativo. El diseño utilizado fue la descriptiva simple, teniendo como muestra 22 alumnos, como instrumento se elaboró la ficha de observación para medir las dos variables estudiadas. El resultado evidencia que la comunicación asertiva tiende a tener una correlación muy positiva en cuanto al trabajo en equipo, esto demuestra que la incorporación de estas habilidades ayuda a los escolares a tener una conducta más asertiva y tengan mejores relaciones en el instituto educativo.

De igual forma Tantalean y Callohuanca (2022) explicaron en su artículo científico la finalidad de su estudio, examinar la eficacia de la comunicación asertiva en los personales de seguridad en un municipio, con un diseño preexperimental de tipo aplicada bajo un enfoque cuantitativo. La muestra fue de 36 personales de seguridad entre edades de 18 y 61. Los resultados evidencian una mejora demostrativa en el asertividad de los empleados, los trabajadores con educación superior consiguieron mejores resultados a comparación de los que disponen de nivel secundaria, además los que tienen una familia, evidenció un mérito en el progreso de la comunicación asertiva. La investigación llegó a la conclusión de que el programa implementó mejoras en el asertividad y benefició en las interacciones en las relaciones interpersonales, y redujo considerablemente la comunicación pasiva y agresora en los personales de seguridad de la municipalidad de Lima.

Por su lado Cueva et al. (2021) argumentaron en su artículo científico la finalidad de su estudio, analizar la ampliación intelectual de la comunicación efectiva en la gestión educativa. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, la muestra estuvo conformado de 25 artículos científicos indexados en los diferentes bases de datos, la técnica utilizada fue la encuesta y con un instrumento de análisis documental. Los resultados muestran que la comunicación asertiva promueve el desarrollo de los estudiantes tomando en cuenta el aporte de los docentes que genera mejores relaciones interpersonales. La investigación llegó a la conclusión en base a diversos estudios similar de que la comunicación asertividad es una habilidad social que implica el desarrollo integral de los alumnos en las instituciones educativas.

Del mismo modo González y Muñoz (2021) expresaron en su proyecto de investigación que tiene como propósito principal, proyectar y evaluar el grado de liderazgo en el contexto laboral de un trabajo remoto. En cuanto a la muestra estuvo

compuesta por 556 trabajadores en diez organizaciones de distintos sectores comerciales, la técnica utilizada fue la encuesta estructurada. El resultado muestra que el instrumento tuvo una confiabilidad de alfa de Cronbach de ($\alpha = 0,96$) lo que significa que es casi perfecta, en relación con el análisis factorial y las matrices correlacionales se obtuvieron valores muy positivos de $\chi^2 = 8358,716$ y $df = 406$, lo que da a entender que las variables tienden a tener una correlación muy confiable. se concluye que el instrumento manejado es confiable y eficaz para lograr los resultados y ser aplicado en futuros estudios en entornos de gestión organizacional.

De acuerdo a Barrientos (2019) justificó en su proyecto de estudio el propósito principal de su investigación, expresar la relación del liderazgo pedagógico y el trabajo en equipo en una escuela. La investigación manejó el nivel correlacional con diseño descriptivo, la técnica empleada fue la encuesta acompañada con el instrumento cuestionario para la debida cosecha de datos, el estudio estuvo compuesta por una muestra constituida por 54 personas que conforman profesores, rectores y padres de familia. Los resultados demuestran que las variables estudiadas tienen una correlación media positiva con un valor de coeficiente de Pearson de 0,721 que vendrían a ser el liderazgo pedagógico y el trabajo en equipo y sus respectivas dimensiones con valores de 0.779, 0.737 y 0.796 sucesivamente. Se concluyó que el liderazgo pedagógico tiene una correlación muy aceptable con el trabajo en equipo en una escuela.

Por su parte Romaní et al. (2018) expresaron en su investigación que tiene como objetivo general enlazar el trabajo colaborativo y la satisfacción en el entorno laboral en los capacitados en enfermería de un centro de salud. El tipo de investigación fue cualitativa con un diseño no experimental, la muestra fue de 71 trabajadores de enfermería aplicada con la técnica encuesta. Los resultados demuestran que hay una correlación significativa entre las variables estudiadas con valores de chi cuadrado ($p = 0,000$) y una correlación de Spearman ($Rho = 0,45$), en cuanto a los indicadores la coordinación y responsabilidad sobresalen con un valor de 0,53 lo que determina una correlación significativa. La investigación llegó a la conclusión que el trabajo colaborativo y la satisfacción en el entorno laboral tiene una vinculación muy significativa en los enfermeros de un centro de salud, que van especialmente con los indicadores coordinación y responsabilidad.

Finalmente, Matzumura et al. (2019) explicaron en su artículo científico el objetivo general de su estudio es examinar el trabajo colaborativo y su vinculación con el desarrollo académico en los alumnos de medicina, la muestra estuvo conformada por 148 universitarios de la escuela de medicina, el estudio fue la correlacional con corte trasversal y el instrumento manejado fue el cuestionario para la obtención de los datos. Los resultados en cuanto a las dimensiones estudiadas se obtuvieron una nota ponderada de 12,7 lo que indica que el rendimiento didáctico en los alumnos en grupos medio y bajo es muy equivalente y en cuanto mujeres estudiantes del grupo alto el valor es de $p=0,049$. En conclusión, las variables estudiadas no cuentan con una correlación adecuada.

En el ámbito internacional, Quaranta (2019) menciona el objetivo general de su estudio realizado, contrastar el cumplimiento práctico de la comunicación asertiva como un mecanismo esencial para el éxito de los equipos de trabajo, cuyo diseño fue descriptiva con un enfoque cualitativa aplicada a una exploración bibliográfica con un trabajo orientado al campo. Donde se utilizó el método muestreo no probabilístico, de los cuales estuvo formada por dos grupos de la materia de taller integrador multidisciplinario, de la facultada de ciencias económicas de la universidad Nordeste, los cuales se dividieron en grupo de N° 1 y N° 3. Para ello se utilizaron instrumentos como las entrevistas, observación estructurada, informes escritos y retroalimentaciones. El resultado de la indagación evidencia que la comunicación asertiva es un factor relevante para el éxito de los equipos de trabajo en función a una búsqueda de sinergia positiva, cooperación e iniciativa entre los colaboradores.

Según Del Carmen et al. (2022) dieron a conocer el objetivo general de su investigación, describir el comportamiento de los recursos humanos en base a la mejora de la comunicación asertiva como fuente principal en la ejecución del trabajo en equipo en servicios de enfermería en el hospital de José de san Martí. Cuyo estudio fue observacional descriptivo y transeccional que se realizó en los colaboradores de un servicio de enfermería, La muestra se accedió por 71 unidades, donde se utilizó el instrumento cuestionario semiestructurado y auto administrativo. El resultado del estudio demuestra que en la comunicación efectiva sobresalieron respuestas positivas sobre el indicador trabajo en equipo con un 94,4% de respuestas a favor ($p=0,006$), en cuanto a actitudes relacionadas con la

comunicación efectiva, predominando la visión táctica y la complementariedad con resultados de 99% de positividad ($P < 0,001$). En conclusión, los recursos humanos son aspectos fundamentales para la organización en relación de la comunicación efectiva teniendo en cuenta criterios como el trabajo en equipo, responsabilidad y confiabilidad.

De acuerdo Álava et al. (2022) explicaron en su artículo científico el objetivo de su estudio es examinar la comunicación asertiva y su importancia en la gestión del aprendizaje y educación en los alumnos de administración en la universidad Sur de Manabí, el estudio trabajó con un enfoque cuantitativo y el método bibliográfico documental, en cuanto a la muestra estuvo formada por 44 alumnos para lo cual utilizaron la técnica encuesta para la obtención de información. Los resultados obtenidos muestran que la utilización de las prácticas de la comunicación asertiva por parte de los profesores, generan significativamente en el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes. La investigación concluyó que la herramienta de la comunicación asertiva es un aliado importante para optimizar la educación y adiestramiento de los alumnos y crear un mejor ambiente en las aulas de estudio.

Así mismo Gutiérrez et al. (2018) fundamentaron en su investigación el objetivo principal de su estudio, profundizar las tácticas para la comunicación asertiva y el trabajo en colaborativo en red en los alumnos de educación superior, la indagación tuvo un diseño no experimental asistido del método exploratorio. La muestra es de 2054 estudiantes pertenecientes a las universidades españolas, el instrumento operado fue cuestionario para el alcance de información. Los resultados obtenidos de la indagación muestran que los alumnos usan las herramientas del internet para consolidar el trabajo en equipo, en cuanto a la comunicación tienden a usar más las redes sociales, en conclusión, los alumnos comienzan a notar y ver la red como un espacio de aprendizaje que fomenta la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo.

Por su parte Quezada et al. (2020) mencionaron en su indagación el propósito principal, examinar la productividad de los trabajadores en el Municipio de Girón, a través de la comunicación eficaz y el trabajo colaborativo, el diseño es de campo no experimental con nivel descriptiva. La muestra fue de 78 asistentes estatales que operan en el gobierno de la municipalidad de Girón, el instrumentó utilizado fue las encuestas vía online para obtener información del estudio, empleo

el coeficiente de Alfa de Cronbach con un valor de 0.89 confirmando que su aplicación es confiable. El resultado de la indagación evidencia que el 93,6% de los colaboradores mencionan que se debe poner más importancia al desarrollo del trabajo en equipo para si mejorar el desempeño en la institución, esto ayudara a que los trabajadores estén más comprometidos y ejecuten de manera eficiente sus actividades. El estudio llegó a concluir que la aplicación de la comunicación eficaz y el trabajo colaborativo mejora la productividad de los empleados en el municipio de Girón.

Así mismo Castro et al. (2022) señalaron en su investigación el objetivo principal de su estudio, establecer el rol de la comunicación orientado a la ejecución de un equipo de teletrabajo durante la crisis sanitaria. El estudio tuvo un enfoque cualitativo, aplicada con instrumentos de revisión documental íntegra y entrevistas semiestructuradas para su recolección de información y datos. La muestra fue de 5 expertos del tema estudiado que contribuyen a gestiones corporativos, comunicación y relaciones públicas. El resultado de la indagación muestra que la comunicación es fundamental para las capacidades del teletrabajo que incorpora habilidades y técnicas para facilitar la convivencia e intereses de los trabajadores en las organizaciones.

Según Almengor (2021) dio a conocer en su trabajo de investigación el objetivo general, examinar la conexión entre el servicio del talento humano en base al crecimiento de capacidades como la comunicación firme y el trabajo colaborativo, con finalidad de mejorar el rendimiento y la ejecución de objetivos de la organización. El estudio constó de un enfoque cualitativo y un diseño no experimental de un nivel descriptivo, la muestra fue conformada por 81 personas administrativas de la organización, los instrumentos utilizados fueron la observación inmediata. Los resultados muestran que los elementos que orientan al desarrollo de la organización están relacionados con el capital humano en base a las capacidades blandas como la comunicación efectiva y el trabajo colaborativo que estos fortalecen el desempeño y productividad de cualquier organización.

Así mismo Paredes (2022) mencionó en su proyecto la finalidad como de su investigación, explorar la influencia de las prácticas directivas en el contexto de la competitividad de las organizaciones PYMES, en relación a sus variables de comunicación y trabajo cooperativo. La investigación fue descriptiva con alcance

social y de nivel correlacional, la muestra estuvo establecida por 108 directivos del sector PYME con altos desempeños de productividad y la población constó de 144 PYMES, como instrumento se manejó el cuestionario para la cosecha de datos los cuales fueron medidos por el alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. Los resultados del estudio demuestran que el trabajo en equipo en relación con la comunicación facilita el cumplimiento de los objetivos en las empresas PYMES, esto en base a una mejor coordinación y conexión entre los colaboradores para el desarrollo eficiente de habilidades directivas. La investigación llegó a la conclusión de que los directivos de las empresas Pymes reconocen las tácticas del trabajo en equipo y la comunicación efectiva que facilita el cumplimiento laboral de los empleados, así mismo mejora las relaciones interpersonales y el compromiso.

Por su parte, Diez et al. (2017) quienes en su artículo científico dieron a conocer el objetivo de su investigación, reforzar los talleres a distancia para optimizar las habilidades en la comunicación escrita y oral. El estudio se realizó en base al enfoque cualitativo y la población estuvo conformada por 300 estudiantes. Los resultados del estudio demostraron que las herramientas que introduce el curso de la comunicación escrita y verbal en los alumnos mejoraron positivamente en la expresión y redacción de las informaciones transmitidas por parte de ellos. La investigación llegó a la conclusión de que los alumnos manifestaron su conformidad en los contenidos recibidos de los talleres, las practicas ortográficas y participativos dieron resultados beneficiosos en la comunicación escrita y la ortográfica

De acuerdo a Solórzano (2018) definió en su artículo científico el objetivo de la investigación, examinar el impacto que logra la comunicación asertiva en los profesores en la enseñanza autodirigida a los alumnos. El estudio utilizó el enfoque cualitativo y un método descriptivo los cuales se emplearon con la técnica de la entrevista para la obtención de la información requerida. Los resultados muestran que las tácticas educativas impulsan la comunicación asertiva reciproco en la enseñanza por parte de los profesores que mejoran la educación autónoma a los estudiantes. La investigación llegó a la conclusión que la aplicación de las prácticas de la comunicación asertiva ayuda a que los estudiantes sean más independientes, mejoren el enfoque creativo, analítico y exploratorio en el crecimiento de habilidades y valores que impulsan un entorno más sano y asertivo.

Así mismo Bohórquez y Rincón (2018) quienes en su tesis evidenciaron el

objetivo general de su investigación, optimizar la comunicación verbal en los alumnos a través de la formación de talleres pedagógicos en los salones de estudio. La muestra estuvo conformada por 100 alumnos de una institución educativa, así mismo, se manejó la técnica de la observación y el instrumento cuestionario para la debida recaudación de información. Los resultados demuestran que los talleres educativos como la lectura expresiva y memorización de trabalenguas tienen un impacto positivo en el desarrollo de la comunicación verbal en los estudiantes. El estudio concluyó que la comunicación verbal se puede fortalecer incorporando talleres estratégicos de aprendizaje que reducen las debilidades en la expresión oral de los estudiantes, además estas prácticas didácticas favorecieron a los maestros en los métodos de enseñanza siendo más asertivo en la hora de transmitir información.

De acuerdo a Gambarini et al. (2021) argumentaron en su investigación el objetivo general de su proyecto, demostrar el progreso de habilidades de liderazgo en los alumnos universitarios en educación primaria e infantil, en base al trabajo en equipo y técnicas de comunicación efectiva. La investigación es de tipo no probabilístico e intencional con una muestra de 240 estudiantes, con técnicas de observación y herramientas de recojo de información. Los resultados de la indagación demuestran que esta metodología acompañada con estrategias de mejora educativa como el acompañamiento individual y grupal de los profesores a los alumnos favorece en gran medida al desarrollo de competencias de liderazgo académico.

Por otro lado, Vera y Ramírez (2022) quienes en su artículo científico dieron a conocer el objetivo de su investigación, plantear estrategias para optimizar la comunicación verbal en los alumnos de octavo ciclo en la institución pedagógica Olmedo. El estudio aplicó el enfoque cuantitativo y cualitativo acompañado de un método documental bibliográfico y manejó la técnica encuesta y el instrumento cuestionario para la cosecha de datos. El resultado del estudio demuestra que la aplicación de las tácticas para mejorar la comunicación verbal mejora la fluidez y la comprensibilidad en los estudiantes que reduce deficiencias para expresar sus ideas. La investigación llegó a la conclusión de que los talleres educativos contribuyeron en reducir las debilidades de los alumnos en la vocalización inapropiado, incoherencias de ideas y la expresión de la voz.

En base a Ruiz y Sánchez (2021) expresaron mediante su estudio el propósito principal de su indagación, comprobar las acciones del trabajo en equipo participativo y cooperativo que se reflejan en las empresas, el tipo del estudio es la transeccional descriptivo con un enfoque cualitativo. Los resultados evidencian que el trabajo en equipo participativo involucra destrezas como el liderazgo y el compromiso, en cuanto al trabajo cooperativo implica acciones repartidas fomentando la complementariedad y responsabilidad propio. La indagación llegó a la conclusión, de que trabajar en equipo trae consigo ventajas en el desempeño de los participantes y la rentabilidad de las empresas.

Así mismo, Lesmes et al. (2019) expresaron en su artículo científico la finalidad de su indagación, examinar la comunicación asertiva como estrategia empresarial, el estudio es de un enfoque cuantitativo, en base a un método hermenéutico y una técnica documental bibliográfico. Lo resultados evidencian que la comunicación asertiva dentro de las organizaciones es un factor competitivo que forma destrezas y habilidades que van orientados a una cultura organizacional favorable en la ejecución de los objetivos y metas establecidos. Se concluyó que las estrategias gerenciales están dirigidos a la comunicación asertiva para lograr ser competitivos en base a un lenguaje adecuado y formas de comunicación siendo un pilar muy importante para los directivos y gerentes de las organizaciones.

Por su parte, Rodríguez y Gairín (2020) argumentaron en su estudio, el objetivo general es comprobar los intermedios en las prácticas de liderazgo en instituciones educativas, el método utilizado fue la mixta de carácter exploratorio con enfoque cuantitativo, no experimental y descriptivo, el instrumento aplicado para reunir la información fue el cuestionario. Los resultados indican un margen alto en las prácticas académicas que incorporan los liderazgos pedagógicos que determinan que por normativa los directivos de las fundaciones pedagógicas deben implementarlos. La investigación concluyó que implementar estrategias pedagógicas en relación con los docentes y lideres se lograrían ventajas favorables para los estudiantes en cuanto a su aprendizaje impulsado habilidades y destrezas en su desarrollo educativo.

A esto se suma el estudio de Pedreño (2017) quien explicó en su artículo científico que la comunicación verbal es un método que contribuye en la educación de los estudiantes y que se debe trabajar con más proyección en los salones de

estudio. En base a este criterio se planteó el propósito de su investigación, establecer herramientas estrategias para optimizar la comunicación verbal en los estudiantes en las instalaciones educativas. El estudio llegó a la conclusión de que existen herramientas estratégicas que mejoran la comunicación verbal en el contexto escolar, permitiendo ampliar la confianza al comunicarse y vocalizar mejor sus ideas

Según De Witt et al. (2020) argumentaron mediante su investigación el objetivo principal, examinar los criterios de los trabajadores de salud en base a la coordinación, consistencia y la comunicación en relación a los servicios para mejorar la atención de las poblaciones indígenas, la técnica utilizada fue la entrevista con una muestra intencional. El resultado de la indagación evidencia que la comunicación, la colaboración y la atención flexible son importantes y decisivos para optimizar la coordinación y consistencia en la atención que brinda los miembros de salud. Se concluyó que la comunicación en relación con la coordinación y la colaboración son esenciales para la asistencia de los servicios oncológica y una buena disposición a los pobladores australianos.

Gonzales et al. (2022) argumentaron en su trabajo de investigación el propósito principal, examinar las brechas que han definido los docentes y logopedas en el impulso del trabajo colaborativo. Los resultados de la investigación evidencian que si concurren brechas divididas en tres mecanismos que van conectados el micro, macro y mesosistema. Se concluyó que existen acciones que mejoran el proceso del trabajo colaborativo logrando una educación más efectiva y comprensiva que favorecen la colaboración entre los profesores y logopedas.

De acuerdo con esto se abordan las teorías relacionadas con la variable “Trabajo en equipo” a continuación:

Fernández (2022) argumentó que el trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, organización y cooperación, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas, con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo.

Según “la teoría de Steiner” desarrollada por Alexander H. Steiner publicada en el año (1972), se centra en la investigación de los grupos de trabajo desde una

perspectiva de productividad y rendimiento, esta sostiene que el rendimiento de un grupo no es simplemente la suma de las habilidades y capacidades individuales de sus miembros, sino que también se ve afectado por factores relacionados con la interacción y la dinámica grupal. Según la teoría de Steiner, existen dos componentes principales que influyen en el rendimiento de un grupo, los cuales están compuestas por 1) los factores de rendimiento real, que describen la cantidad de trabajo que realmente se realiza en un grupo considerando la producción potencial que puede lograr si todos los miembros se desempeñan de una manera muy óptima en base a sus habilidades y capacidades, pero también hay pérdidas de coordinación lo que representa la disminución en la producción real debido a problemas de coordinación y comunicación dentro del grupo. Y 2) los factores de rendimiento potencial que se refiere al máximo rendimiento que un grupo podría lograr si todos los miembros trabajaran perfectamente juntos sin ninguna pérdida de coordinación involucrando capacidades y habilidades con una mejor sincronización. En síntesis, esta teoría destaca la excelencia de la distribución y la comunicación efectiva en el rendimiento de los equipos de trabajo, que proporciona una base teórica para comprender cómo los factores de rendimiento real y potencial interactúan en la dinámica grupal, y cómo las pérdidas de coordinación pueden afectar negativamente la productividad del grupo.

Así mismo también se hace mención a la teoría de Zajonc (1965), la presencia de un grupo facilita el cumplimiento de las tareas laborales, la demostración de este método también sobresale en aspectos como los deportes, interpretaciones teatrales y musicales, los cuales dan lugar al trabajo colaborativo para lograr de manera óptima los resultados establecidos. Estas características implican la presencia de un equipo que mejora las capacidades competitivas y destrezas sociales de los integrantes. En suma, se determina que el éxito de un trabajo va orientado a un equipo para mejorar el resultado a comparación de un trabajo individual.

De igual modo se hace mención a la teoría de “las relaciones humanas” de Elton Mayo (1931) se centran que el factor que destaca principalmente en una organización son los trabajadores o personas que lo conforman y esta estudia a la organización como un equipo de personas que están conectadas en función a su autonomía y confianza, llegando a introducir autoridad en el desarrollo de sus

labores, enfatizando la comunicación y las relaciones entre los colaboradores que dan origen a los equipos de trabajo, los cuales descubrieron que maximizar la productividad se basa en componentes sociales de los empleados, la moral y las relaciones efectivas entre los participantes de un equipo de trabajo, mediante destrezas en la motivación, accesoria y la comunicación, denominado al efecto Hawthorne” que comprende el comportamiento de las personas y en grupos. Este método tuvo como principal objetivo dar un cambio al modelo del comportamiento organizacional a uno que incorpore con más importancia a las emociones, cualidades, la motivación y otros aspectos que caracterizan al humano.

Seguidamente se argumenta la variable “comunicación asertiva” con la teoría a continuación:

Según Blackford (2022) afirmó que la comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitan decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas, creando confianza en la hora de dialogar y negociar con éxito en las interacciones sociales y laborales.

De acuerdo a la teoría de “la acción comunicativa” de J. Habermas desarrollada en el año (1981) las acciones comunicativas se establecen por el acto lingüístico, descubrir una claridad acerca de cómo los expresados consiguen ser socialmente representativos, es decir que alcancen una conexión social con los demás y la entidad, además es un proceso en el cual los individuos se comunican entre sí para alcanzar el entendimiento mutuo y cooperativo. Esta acción comunicativa implica el intercambio de mensajes y la participación activa de los participantes en la construcción del significado compartido, por lo tanto, se caracterizan por la acción comunicativa fuerte es la que está caracterizada por la verdad, es decir por la autenticidad de los expresados que solicitan la franqueza de quien lo expresa, a causa de una formalidad de conducta que pertenece a la autenticidad y sinceridad. La acción comunicativa débil: está caracterizada precisamente por la burocracia, posteriormente en un escenario de comprensión se exige como mínimo dos personas formen una comunicación simultánea.

Así mismo la teoría de la comunicación interpersonal de Joseph DeVito postulada en el año (1978) se enfoca en el estudio de la comunicación en las

relaciones interpersonales y las dinámicas que influyen en la interacción entre las personas, esta aborda diversos aspectos de la comunicación interpersonal, desde el aspecto de cómo se forman las relaciones hasta los diversos componentes que influyen en la calidad y efectividad de la comunicación. Los cuales se dividen en cinco aspectos importantes 1) la comprensión mutua que enfatiza la calidad de la comunicación interpersonal, esto implica que las personas deben esforzarse por entenderse y buscar un nivel de acuerdo o consenso en sus interacciones, 2) Código compartido, sostiene que la comunicación interpersonal exitosa requiere un código compartido entre los participantes, esto implica que las personas deben tener un conjunto de símbolos, significados y reglas de comunicación comunes para lograr una comprensión mutua efectiva, 3) Retroalimentación, que permite a los participantes verificar la comprensión mutua, aclarar malentendidos y ajustar su comunicación para mejorarla, 4) Contexto y entorno, destaca la influencia de los factores como el lugar, el tiempo, el estado emocional y el ambiente físico pueden afectar la forma en que las personas se comunican y cómo se interpretan los mensajes, y por último 5) Habilidades comunicativas, enfatiza el desarrollo de habilidades que incluyen la capacidad de escuchar activamente, expresarse de manera clara y coherente, mostrar empatía, resolver conflictos y adaptarse a diferentes estilos comunicativos. Todo esto proporciona un marco teórico para comprender los procesos y elementos clave en la comunicación interpersonal, esta teoría se aplica tanto en contextos personales como laborales, y busca mejorar la calidad de las relaciones y la efectividad de la comunicación entre las personas.

Por otra parte, de acuerdo con la “teoría de la información” de Shannon y Weaver (1940), se relaciona con los códigos matemáticos para la difusión y el proceso de la información, además se rige en la medición de los datos de una información transmitida, lo cual dispone el flujo de un mensaje en relación a un emisor y receptor a través de un conducto establecido. La finalidad de esta teoría es establecer un enfoque donde se logra estimar el coste de un mensaje de una comunicación, desarrollando técnicas de codificación y compresión de datos para optimizar la eficiencia de la transmisión de información.

Las teorías expuestas ayudaron a asemejar las actitudes y habilidades de los colaboradores dentro de la empresa, esto con el propósito de incrementar estrategias para efectuar el compromiso, cooperación, liderazgo y la comunicación

en el entorno laboral, como resultado sea beneficioso tanto para la empresa y los trabajadores. Teniendo en cuenta que un trabajo colaborativo maximiza la productividad de las organizaciones en función a una comunicación asertiva para establecer relaciones interpersonales más estables y un mejor clima laboral.

Por consiguiente, en el enfoque conceptual del trabajo en equipo de acuerdo a Ruiz (2022) argumentó que el trabajo en equipo es la cooperación y contribución de un conjunto de individuos para conseguir una meta en común y que estos combinan sus destrezas, conocimientos y esfuerzos individuales para alcanzar un resultado colectivo que es más efectivo y eficiente de lo que podrían lograr trabajando de forma individual, cada miembro contribuye con sus fortalezas y habilidades al equipo, y favorecen a una comunicación abierta, confianza mutua y la toma de decisiones conjunta. El trabajo en equipo se dimensiona en tres contextos (1) dimensión colaboración, (2) dimensión coordinación (3) dimensión liderazgo. La dimensión colaboración, de acuerdo a Illán (2021) mencionó que la dimensión colaboración, en el trabajo es una herramienta de intercambio de destrezas y habilidades que ayudan a optimizar la productividad de la organización, además incita la creatividad y mejora las relaciones interpersonales en el ambiente laboral, con finalidad de ejecutar de manera eficiente en el cumplimiento de las tareas. Así mismo como segunda dimensión es la coordinación, que implica una serie de conocimientos y comportamientos estratégicos orientadas a la unificación y alineamiento de las acciones para conseguir las metas establecidas, además la adecuada incorporación de esta facilita a los equipos de trabajo, sean más eficientes en la hora de realizar sus labores. Por último, la dimensión liderazgo, está compuesta por habilidades que se utilizan en el entorno laboral para conducir y guiar a un grupo o equipos de personas, en relación a un objetivo en común de una forma más eficiente, proporcionando nuevas ideas y motivándolas a cumplir las necesidades de una organización.

En cuanto a la comunicación asertiva argumentada por Ramos (2023) es un forma de comunicación en el cual un individuo formula sus ideas, opiniones, deseos y necesidades de forma clara, directa y respetuosa, al mismo tiempo que acata los derechos y perspectivas de los demás, encontrando un equilibrio entre ser asertivo y considerado con los demás, evitando la agresividad o la sumisión en la comunicación, esto genera libertad en uno mismo para dialogar y comprender a los

restos teniendo en cuenta la empatía.

De igual forma en la comunicación verbal define que es una habilidad crucial para transmitir información en base al habla, además permite manifestar sus emociones con claridad y establecer interacciones con las demás personas. Esto tiene más relevancia en la organización como medio para establecer equipos de trabajo eficiente en el cumplimiento de los objetivos. Así mismo argumenta la comunicación escrita, como un medio de interacción a través del uso textual o escrita de un mensaje o información, dando lugar a la redacción de caracteres lingüísticos en base a su ortografía y gramática, esta capacidad incorpora el uso del conocimiento y la inteligencia para elaborar exitosamente una información textual. Por último, Puente y Viñals (2019) describieron que la comunicación gestual son capacidades comunicativas en colaboración al uso de factores corporales, como las miradas, interpretaciones faciales y pequeños movimientos del cuerpo, en la hora de transmitir información esto con finalidad de mejorar el mensaje que se quiere transmitir.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de la investigación fue aplicada, ya que tuvo como finalidad resolver un fenómeno o una problemática lo cual lleva a estudiarla y proponer estrategias que van ayudar a resolverlos. Como mencionó Armijo et al. (2021) la investigación aplicada se basa en la solución de las problemáticas estudiadas, para lo cual busca de manera detallada los conocimientos y estrategias para su aplicación en diversos contextos científicos y estos pueden ser problemáticas en sector productivo o sociales.

3.1.2. Diseño de investigación

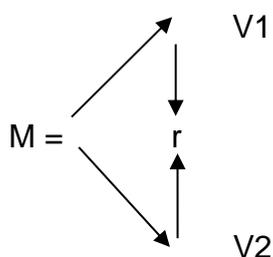
La investigación se manejó sobre el enfoque cuantitativo, porque para determinar apropiadamente la relación del trabajo en equipo y la comunicación asertiva, se ha tenido en cuenta instrumentos de evaluación para realizar el análisis de datos numéricos y la examinación de los resultados en la recolección de información y su debido proceso analítico. Según Aspillaga et al. (2021) mencionaron que el enfoque cuantitativo corresponde a un procedimiento de información en la que se representa datos numéricos en base al comportamiento del fenómeno estudiado, esta opción se utiliza para definir estrategias que permitan generar la validación de la problemática investigada y se solicita que sea representado por información numérica.

El método del estudio fue el hipotético deductivo, porque se ha diseñado afirmaciones que fueron planteadas en la hipótesis general y las hipótesis específicas, lo cual determina posibles respuestas al fenómeno estudiado. Tal como lo mencionó Rodríguez (2020) el hipotético deductivo es un tipo de modelo para representar al fenómeno investigado, induciendo en la creación de una hipótesis para presentar posibles soluciones, lo cual pasa a deducir las discrepancias y las derivaciones más importantes de la hipótesis para después evidenciar a los manifestados mediante la comparación en base a la experiencia de la información que se obtiene.

El nivel del estudio fue la correlacional ya que se buscó averiguar el nivel de vinculación entre la variable trabajo en equipo y la comunicación asertiva. De acuerdo con Bustos et al. (2021) expresaron que el nivel

correlacional está centrado en comprobar el grado de relación o vinculación estadística entre dos o más variables mencionadas, esto a través de un esquema pronosticable para un conjunto o población.

El estudio ha sido trabajado con un diseño no experimental y de corte transversal, porque no se ejecutó ningún tipo de manipulación en la recolección de datos, por ende, en los resultados obtenidos, y se efectuó el proceso solo una vez. Según Calderón (2021) consideró que el diseño no experimental, es cuando el investigador no puede alterar intencionalmente los resultados de sus variables adquiridas, con finalidad de averiguar y examinar los efectos de las variables y el fenómeno estudiado contribuyendo a un enfoque más natural y preexistentes de la investigación.



Donde:

M = Muestra

V1 = Trabajo en equipo

V2 = Comunicación asertiva

r = Nivel de relación

3.2. Variables y operacionalización

El estudio elaborado contiene las siguientes variables, (1) “Trabajo en equipo”, y (2) “Comunicación asertiva”. A continuación, se dio a conocer la definición conceptual y operacional de las variables mencionadas, dimensiones e indicadores elaborados en la matriz de operacionalización.

Variable 1: Trabajo en equipo

Definición conceptual

Según Fernández (2022) definió que el trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo,

comunicación, organización y cooperación, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo.

Definición operacional

La variable trabajo en equipo, ha sido abordada mediante tres dimensiones los cuales están conformados, (1) dimensión colaboración, (2) dimensión coordinación y (3) dimensión liderazgo, que van acompañado de 11 indicadores. Los cuales fueron utilizados para fabricar 26 ítems con una escala ordinal.

Dimensiones:

1. Dimensión colaboración

De acuerdo a Illán (2021) mencionó que la dimensión colaboración, en el trabajo es una herramienta de intercambio de destrezas y habilidades que ayudan a optimizar la productividad de la organización, además incita la creatividad y mejora las relaciones interpersonales en el ambiente laboral, con finalidad de ejecutar de manera eficiente en el cumplimiento de las tareas.

Indicadores

Beneficio recíproco

Según Flórez y Prato (2022) argumentó que el beneficio recíproco es un término que describe la colaboración y el trabajo colaborativo en las personas que cooperan en la ejecución de sus actividades implicando intereses comunes y que esto facilita la compensación de información y ofrecer un soporte laboral o emocional, con el objetivo de llegar a soluciones con acuerdos que benefician a ambas partes.

Compromiso

Según Mastrogiacomo y Osterwalder (2023) detallaron que el compromiso se adentra a la obligación de ser elaborado o ejecutado por las personas o colaboradores que tomaron esta iniciativa y se observa en contextos laborales y sociales, lo cual mide el nivel de participación en su trabajo y que involucra responsabilidad, habilidades y valores para alcanzar el objetivo

Interacción de ideas

Según Dolinko (2022) precisó que la interacción de ideas es una herramienta que ayuda en la eliminación de obstáculo o barreras, para introducir más pensamientos o ideas en relación a la respuesta del objetivo o tema tratado,

además esto permite a que los individuos aporten a desencadenar nuevas doctrinas creativas e innovadoras

2. Dimensión coordinación.

De acuerdo Illán (2021) indicó que la coordinación implica una serie de conocimientos y comportamientos estratégicos orientadas a la unificación y alineamiento de las acciones para conseguir las metas establecidas, además la adecuada incorporación de esta facilita a los equipos de trabajo, sean más eficientes en la hora de realizar sus labores.

Indicadores

Uso de estrategias

Según De Jesús (2019) mencionó que el uso de estrategias son procedimientos en los cuales se busca establecer la toma de decisiones eficientes para conseguir y alcanzar el objetivo establecido, están relacionados con las acciones y objetivos que se ejecutan como prácticas el uso de las estrategias que crea un plan orientado a conseguir una meta en diversos contextos.

Complementariedad

De acuerdo a Kirberg (2022) detalló que la complementariedad es el conjunto de habilidades, conocimientos y características que se ejecutan para que una acción se complete, dirigido al trabajo en equipo que significa que cada uno de los miembros se complementan con capacidades y aptitudes para desarrollar las obligaciones laborales y dar refutación a las necesidades de las empresas.

Patrón de conducta

Según Cantizano et al. (2022) describieron que los patrones de conducta son formas de constante comportamiento que se llevan a cabo en diferentes contextos que incorporan pensamientos, la forma de reacción, el modo desenvolverse y opiniones que pueden ser provechosos o ineficaces.

Integración de conocimientos

Según García (2019) puntualizó que la integración de conocimientos son acciones dirigidas a garantizar que los nuevos conocimientos se completen en el cumplimiento de las actividades y acciones diarias de las organizaciones que ejecutan los diferentes colaboradores o personas que incitan al desarrollo de competencias y relaciones más efectivas.

3. Dimensión Liderazgo

Según Illán (2021) señaló que el liderazgo está compuesto por habilidades que se utilizan en el entorno laboral para conducir y guiar a un grupo o equipos de personas, en relación a un objetivo en común de una forma más eficiente, proporcionando nuevas ideas y motivándolas a cumplir las necesidades de una organización.

Indicadores

Habilidades

Según Hunter (2021) describió que las habilidades son capacidades competitivas de una persona para realizar efectivamente y con facilidad la ejecución de actividades labores o tareas delegadas, en aspectos que determinen acciones físicas o mentales.

Motivación

Según Cañoto y Peña (2019) mencionaron que la motivación es la sinergia que impulsa a emprender o ejecutar acciones y conductas que se dan en un tiempo específico, incorporando aspectos internos o externos que establecen comportamientos y esfuerzos de una persona para alcanzar los objetivos establecidos

Influencia

De acuerdo Cialdini (2022) argumentó que la influencia son las cualidades de un individuo, que dispone de conocimientos para ejercer control, autoridad y poder en las demás personas, estableciendo formas de pensar y ejercer acciones para modificar las percepciones en ambientes sociales o laborales.

Ideas innovadoras

Según Canós et al. (2022) explicaron que las ideas innovadoras es la iniciativa que se toma para estructurar conocimientos en la elaboración de proyectos o emprendimientos que puedan ser de gran impacto, en base al desarrollo de nuevos servicios, estrategias y crear nuevos mecanismos para alcanzar de manera más óptima los resultados propuestos.

Escala de medición

La escala de medición manejada fue la ordinal para la explicación y previo análisis de la variable, lo cual se manejó en un instrumento con escala de tipo Likert considerando una estructura de 26 ítems.

Variable 2: Comunicación asertiva

Definición conceptual

Según Blackford (2022) argumentó que la comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitan decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas, esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales.

Definición operacional

La variable: comunicación asertiva, ha sido abordada mediante tres dimensiones las cuales son (1) comunicación verbal, (2) comunicación escrita y (3) comunicación gestual, lo cual está acompañado de 11 indicadores que fueron utilizados para elaborar 24 ítems en una escala ordinal.

1. Dimensión

Comunicación verbal

De acuerdo Blackford (2022) definió que la comunicación verbal es una habilidad crucial para transmitir información en base al habla, además permite manifestar sus emociones con claridad y establecer interacciones con las demás personas, esto tiene más relevancia en la organización como medio para establecer equipos de trabajo eficiente en el cumplimiento de los objetivos.

Indicadores

Dialogo fluida y precisa

Según Presley (2022) precisó, como una conversación fluida con expresiones de una comunicación asertiva que se dan entre los individuos o grupos de personas que intercambian ideas, emociones y opiniones de una forma concreta con facilidad, claridad y comprensión.

Dicción

Según García (2019) describió la dicción como un método de manipular las palabras para desarrollar oraciones y argumentos de manera verbal o escrita, la dicción adecuada es cuando las palabras enunciadas son correctos y claros al tipo de idioma que se está dirigiendo, con términos de acentuación y pausas, dando a entender una buena comunicación con los demás integrantes.

Tono de voz

Según Campo (2022) expresó que el tono de voz es el método y proceso de transmisión de un mensaje que define el cómo se ejecuta el habla y sus expresiones, mediante sus ideas, valores, emociones y pensamientos que dan a conocer su personalidad en el momento de entablar una conversación.

Asertividad

Según Gonzales (2019) describió el asertividad como una capacidad social que definen a las personas para comunicar y defender sus propias declaraciones y opiniones de una manera muy efectiva y todo eso respetando a los demás en base a sus intereses e ideas, con criterios de cero agresividades, mejorando así la comunicación y la capacidad negociación.

2. Dimensión

comunicación escrita

Del mismo modo Blackford (2022) mencionó que la comunicación escrita, como un medio de interacción a través del uso textual o escrita de un mensaje o información, dando lugar a la redacción de caracteres lingüísticos en base a su ortografía y gramática, esta capacidad incorpora el uso del conocimiento y la inteligencia para elaborar exitosamente una información textual.

Indicadores

Coherencia

Según Gruyter (2021) describió que la coherencia es la forma de contextualizar un mensaje con un proceso adecuada a la estructura que permite que la información transmitida sea clara, precisa y sobre todo comprensible, con la finalidad de que el lector o receptor pueda entender asertivamente la comunicación.

Redacción con claridad

De acuerdo Sabisky (2022) detalló a la redacción con claridad como la oración textual que tiene una estructura adecuada para que se pueda leer y comprender de una manera muy sencilla, dando a conocer que las palabras utilizadas están bien edificadas y con secuencia lógica.

Conciso y controlado

Según Damiano y Cubeiro (2020) definieron que es la elaboración de una oración escrita con términos precisos y con exclusión de abundantes palabras, que tiene la finalidad de que el mensaje sea breve y directo reduciendo de esta manera la malinterpretación de la información.

3. Dimensión

Comunicación gestual

De acuerdo, Puente y Viñals (2019) describieron que la comunicación gestual son capacidades comunicativas en colaboración al uso de factores corporales, como las miradas, interpretaciones faciales y pequeños movimientos del cuerpo en la hora de transmitir información esto con finalidad de mejorar el mensaje que se quiere comunicar.

Indicadores

Expresiones faciales

De acuerdo Shaw (2020) expresó que las expresiones faciales son las tácticas para transmitir un mensaje evidenciando los sentimientos y la actitud de los individuos que utilizan partes del rostro como la cejas, ojos y la boca. Los cuales ayudan a mejorar la comunicación.

Contacto visual

Según Caín (2019) señaló que el contacto visual es una técnica utilizada para optimizar la comunicación entre los individuos que incorporan la mirada para establecer una mejor conexión entre ellos, lo cual facilita el conocer los sentimientos y actitudes para una interacción más asertiva

Posturas corporales

De acuerdo Murray (2019) indicó que las posturas corporales son características importantes que incorporan acciones físicas para elaborar una comunicación más efectiva, que está relacionada con la condición y actitud emocional de los individuos para dar y transmitir un mensaje con seguridad y confianza.

Escala de medición

La escala de medición considerada para la ejecución y previo estudio de la variable es la ordinal, para lo cual se aplicó el instrumento con una escala de tipo Likert acompañado de 24 ítems. Según Sánchez (2021) expresó que el instrumento cuestionario es un formato que incorpora preguntas redactadas con una estructura adecuada, vinculadas, organizadas, secuenciadas y precisas, que es muy utilizada para la obtención de datos que abarca rasgos cuantitativos y cualitativos, teniendo un alcanza mayor en la evaluación de las personas, siendo así más eficiente y practico.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Fossa et al. (2021) expresó que la población se refiere al universo, conjunto de individuos o cosas de las que se desea adquirir información y datos para un estudio de investigación, al conocer la población se debe realizar la correcta segmentación de las cosas que se van incluir y excluir para que la medición y cuantificación sea la más correcta, lo cual ayuda a establecer los resultados del fenómeno estudiado. Para el desarrollo y realización del estudio se consideró como población a los trabajadores de un Call Center ubicada en el Callao, durante el tiempo de estudio. De ese modo, se estableció que la población está integrada por 30 trabajadores de la organización los cuales actualmente realizan sus actividades, de acuerdo a esto se trató de que la muestra es igual a la cantidad de la población, por lo tanto, se estableció una muestra censal. De acuerdo Urbano y Yuni (2021) definieron que la muestra censal es un método estadístico que abarca a toda la población, considerando a todas las unidades o individuos que serán parte de la investigación, esto representa que cada unidad de la población tiene la posibilidad de ser escogido y ser parte de la muestra, así mismo al ser una muestra censal no se aplicó el muestreo.

- **Criterios de inclusión:** De acuerdo a la inclusión se tomó en cuenta a todos los trabajadores y sus respectivas áreas laborales de un Call Center, según Rodríguez (2020) expresó que las perspectivas de inclusión se definen como todas las características de la población que son elegibles para su participación en el proceso de una investigación.
- **Criterios de exclusión:** Por exclusión no se consideró a los trabajadores que están en estas circunstancias como personas gestantes, descanso médico y los que disponen de vacaciones, de acuerdo Melipillan et al. (2021) enunciaron que los criterios de exclusión son las particularidades específicas del universo que hacen que no puedan participar en el estudio de la investigación, teniendo en cuenta las condiciones y características que puedan alterar los resultados.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis del estudio es un trabajador de un Call Center, en el distrito de Callao, según Rodríguez et al. (2021) mencionaron que la unidad de análisis en una investigación describe al elemento o entidad específica que se estudia y se examina dentro del contexto de la investigación, en la que se recopilan datos y se realizan observaciones o mediciones en base al objetivo del estudio y la problemática.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica elaborada en la investigación ha sido la encuesta, tomando en cuenta el diseño no experimental de corte transversal, ya que los procesos de la recopilación de datos fueron mediante un cuestionario, considerando las variables uno y dos con sus respectivos indicadores e ítems. Según Reyes (2022) expresó que las técnicas de investigación son los procesos en los cuales se utilizan distintas herramientas metodológicas para garantizar la recolección de datos e información con finalidad de avalar la ejecución del estudio, los cuales el investigador hace uso de estos mecanismos para su respectivo análisis.

Instrumento

El instrumento utilizado para el estudio ha sido el cuestionario, que se manejó para las dos variables estudiadas. De acuerdo Fossa et al. (2021) describieron que los instrumentos son los recursos y herramientas que utiliza un investigador para obtener datos e información relevantes considerando su confiabilidad y análisis para abordar la problemática del fenómeno estudiado.

Para la variable trabajo en equipo el cuestionario se formuló de 26 ítems con 3 dimensiones y 11 indicadores y se utilizó en la escala de Likert. En cuanto a la variable comunicación asertiva se expresó con el cuestionario de 24 ítems que esta incorporada por 3 dimensiones y 10 indicadores y se ejecutó en la escala de Likert. De esta forma, se exploró de manera precisa la información de las dos variables mencionadas, estableciendo un estudio más efectivo y detallada para describir y fijar los resultados del objetivo planteado en el fenómeno estudiado. Según Armijo et al. (2020) definieron que el cuestionario es un instrumento elaborado para recolectar de manera óptima y organizada la información, que son intereses para la investigación en cuanto a los resultados, lo cual consiste en variedades de preguntas para medir las respectivas variables.

Tabla 1*Puntuación de ítems en la escala de Likert*

| PUNTUACION | DENOMINACIÓN | INICIAL |
|------------|--------------|---------|
| 1 | NUNCA | N |
| 2 | CASI NUNCA | C |
| 3 | A VECES | A |
| 4 | CASI SIEMPRE | C |
| 5 | SIEMPRE | S |

Validez

Del mismo modo la validación del cuestionario del estudio fue examinado, analizado y validado mediante los respectivos expertos, los cuales dieron sus puntos de vista con respecto a la estructura del cuestionario y sus ítems, con la finalidad de encontrar la coherencia y excelencia apropiada para su aplicación (ver anexo 13). De acuerdo Bustos et al. (2021) expresaron que la validación de instrumentos está orientada a los procesos de evaluación de los respectivos ítems o preguntas de la encuesta para afirmar con seguridad su confiabilidad y valides, esto atreves por el análisis y cordura de los expertos.

Confiabilidad

Así mismo la confiabilidad del instrumento, se estableció a través de la prueba de piloto de 12 trabajadores de un Call Center, Callao, por consiguiente, los resultados se manejaron y analizaron con el Software Microsoft Excel, para después calcular la confiabilidad de la información y datos conseguidos mediante la estadística de Alfa de Cronbach. Según Galindo (2020) expresó que el Alfa de Cronbach es un coeficiente que se utiliza para calcular y determinar la fiabilidad de una escala de medida, lo cual está encaminado a la estimación y la disposición de los ítems con los valores de 0 a 1, donde los resultados más cercanos a uno determinan una correlación con una mayor confiabilidad. Se empleó una prueba piloto a 12 trabajadores de un Call Center logrando tener un resultado de Alpha de Cronbach de 0.74 para el instrumento de la variable trabajo en equipo, lo que

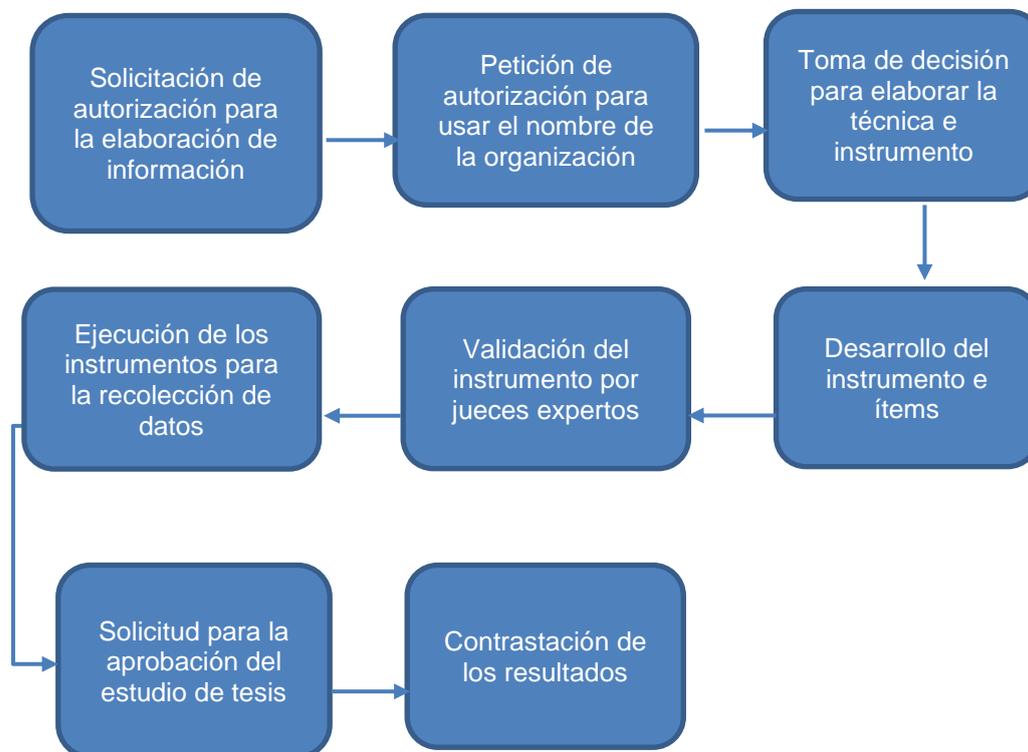
significa que dispone de una confiabilidad aceptable y un 0.72 para el instrumento de la variable comunicación asertiva, lo que representa una confiabilidad aceptable, (ver anexo 13).

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se realizó la autorización para la obtención de los datos e información de la empresa, luego se procedió a pedir la debida autorización del nombre de la identidad para poner en el título de la tesis, teniendo como respuesta nula al uso del nombre, después como tercer proceso se corrobore si se podía tratar dicha información de la organización sin indicar el nombre de su identidad, con una respuesta positiva, de acuerdo a eso se pasó a decidir utilizar la técnica de la encuesta acompañado del instrumento cuestionario para su respectivo recolección de datos, consecutivamente se procedió a elaborar el instrumento con sus respectivos ítems por cada variable, lo cual paso a la validación a través del juicio de los expertos, logrando que sea fiable para su utilización, para después pasar a realizar la prueba de piloto, alcanzado una confiabilidad aceptable para ambos instrumentos, con todo lo anterior aprobado se procedió a solicitar la debida conformidad de la investigación en los centros y oficinas representantes de la UCV. Por último, con la información de datos recolectados y con las técnicas e instrumentos utilizados respectivamente validados y consolidado con el uso del programa Microsoft Excel y IBM SPSS. Se ejecuto de manera óptima la comparación e identificación de los resultados con las hipótesis determinadas en el estudio.

Figura 1

Descripción del procedimiento de investigación



3.6. Método de análisis de datos

Según Urbano y Yuni (2021) expresaron que el análisis de datos es una herramienta que utiliza procesos que permiten conocer informaciones y datos de una población fijada, lo cual ayuda a identificar y examinar aspectos importantes y de valor para después tomar mejores decisiones y adquirir conocimientos. De acuerdo con el análisis de datos se ejecutó a nivel descriptivo, se manejó la estadística descriptiva, para facilitar el análisis y explicación de los resultados conseguidos en la obtención de datos resultante de las encuestas aplicadas. Según Álvarez (2020) argumenta que la estadística descriptiva es un método que se basa en recopilar y presentar datos para después describir sus características importantes en la investigación de una manera clara y concisa, y estos se apoyan mediante cuadros numéricos, tablas y gráficos que son esenciales para interpretar los datos de una manera más práctico. Toda esta información se ejecutó en el programa de IBM SPSS en el cual se transformaron los datos en tablas de frecuencias graficas para después pasar a realizar la debida interpretación y observación.

Así mismo, para la aplicación del nivel inferencial, se ejecutó un análisis correlacional enfocada al uso de la prueba paramétrica de correlación de Pearson, mediante esto se evidenciaron las hipótesis definidas anteriormente. De acuerdo a Álvarez (2020) expresó que la estadística inferencial tiene como objetivo principal realizar generalizaciones y conclusiones puntuales acerca de una población más extensa, tomando en cuenta la información seleccionada y obtenida de la muestra y que estos permiten tomar decisiones en base a suposiciones y deducciones. En la aplicación de esta prueba se logró comprobar si coexiste conexión entre las variables del estudio y el grado de vinculación real.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se ejecutó con las debidas credenciales de las autoridades acertadas que están sujetas al estudio e inspección constante del docente encargado de la experiencia curricular, para la elaboración de la tesis se tuvo en cuenta la guía RVI N° 062-2023 con la estructura de la normativa APA 7MA edición y la aplicación de los filtros de turnitin, los cuales no deben sobrepasar al 20% de similitud. En cada argumento fijado, el investigador evidenció firmemente en la citación de la idea del autor, por lo tanto, se venera la potestad de los autores citados en los respectivos textos y datos manejados, así mismo, se presentó la apropiada gestión del permiso para manejar los datos e información de la organización, además, las encuestas elaboradas de la investigación se aplicaron bajo la confidencialidad de los participantes mediante un consentimiento informado para respetar la integridad de cada uno, en cuanto los datos obtenidos por ningún motivo han sido manipulados y se trabajaron con transparencia. Por último, como investigador asumo con total responsabilidad el estudio realizado. Según Bustos et al. (2021) expresaron que la ética de la investigación es una característica de la ciencia que procede acorde a los aspectos éticos para dar más autenticidad a los resultados alcanzados en el estudio, dando a conocer que no se debe contemplar ninguna manipulación de los datos recolectados.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo univariado

Tabla 2

Frecuencia de la variable comunicación asertiva

| Comunicación Asertiva | | | | | |
|------------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | A veces | 11 | 36,7 | 36,7 | 40,0 |
| | Siempre | 18 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. En base a la tabla 2, que esta incorporado por un total de 30 trabajadores encuestados de una empresa Call Center, el 60% que son equivalentes a 18 colaboradores, indicaron que siempre optan por utilizar los métodos de la comunicación asertiva, en base a este resultado se dio entender que los empleados practican estas competencias para desarrollar las relaciones interpersonales en la empresa. Del mismo modo, el 36,7% de los encuestados que es igual a 11 trabajadores, afirmaron que a veces manejan la comunicación asertiva como medio de la percepción y determinación de conflictos en el entorno laboral de la organización; y, por último, el 3,3% de los encuestados que representa 1 trabajador, indicó que nunca ha sido necesario utilizar la comunicación asertiva en la empresa. De acuerdo a Blackford (2022) la comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitan decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas.

Tabla 3

Frecuencia de la dimensión comunicación verbal

| Comunicación Verbal | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |

| | | | | | |
|--------|---------|----|-------|-------|-------|
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | A veces | 12 | 40,0 | 40,0 | 43,3 |
| | Siempre | 17 | 56,7 | 56,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. De acuerdo a la tabla 3, se ha tenido en cuenta a 30 colaboradores de los cuales un total 56,7% equivalentes a 17 trabajadores encuestados, mencionaron que siempre recurren a la comunicación verbal en el entorno laboral de un Call Center, en base a este resultado se pudo evidenciar que el método de la comunicación verbal tiene un nivel alto de aprobación por parte de los colaboradores para mejorar las relaciones laborales. Por otro lado, el 40,0% que equivale a 12 colaboradores expresaron que solo a veces optan por la comunicación verbal para garantizar que la información se transmita de manera clara y eficiente en la organización. Finalmente, el 3,3% de los encuestados que representa a 1 trabajador indicó que nunca ha sido necesaria la comunicación verbal en la realización de sus tareas en la empresa de un Call Center.

De acuerdo Blackford (2022) la comunicación verbal es una habilidad crucial para transmitir información en base al habla, además permite manifestar sus emociones con claridad y establecer interacciones con las demás personas, los cuales tienen más relevancia en las organizaciones como medio para establecer equipos de trabajo eficientemente en el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 4

Frecuencia de la dimensión comunicación escrita

| Comunicación escrita | | | | | |
|-----------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | A veces | 11 | 36,7 | 36,7 | 40,0 |
| | Siempre | 18 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. En cuanto al resultado de la tabla 4, reveló que el 60,0% de los encuestados que representa a 18 trabajadores de una empresa Call Center indicaron que

siempre utilizan la comunicación escrita como medio para expresar informaciones e ideas, de acuerdo este resultado se afirmó que los colaboradores practican estos mecanismos para alcanzar eficientemente el objetivo laboral. Del mismo modo, el 36,7% de los encuestados que representan a 11 trabajadores indicaron que a veces optan por la comunicación escrita como método para lograr el funcionamiento adecuado en la empresa de un Call Center. Por último, el 3,3% de los encuestados que equivale 1 colaborador afirmó que nunca es necesaria utilizar los métodos de la comunicación escrita en el entorno laboral de la organización.

Del mismo modo Blackford (2022) mencionó que la comunicación escrita, como un medio de interacción a través del uso textual o escrita de una información que permite una expresión más clara y precisa con un registro más permanente en la documentación de la información transmitida incorporando el uso del conocimiento.

Tabla 5

Frecuencia de la dimensión comunicación gestual

| Comunicación gestual | | | | | |
|-----------------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | A veces | 11 | 36,7 | 36,7 | 40,0 |
| | Siempre | 18 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. De acuerdo a resultado de la tabla 5, que son un total de 30 trabajadores encuestados, de los cuales el 60,0% que equivale a 18 colaboradores mencionaron que siempre utilizan la comunicación gestual en la empresa de un Call Center, lo cual indicó que los trabajadores conocen la importancia de estas habilidades para mejorar la trasmisión de información y la negociación. Así mismo, el 36,7% de los encuestados que representan a un total de 11 colaboradores de la empresa, afirmaron que a veces recurren por los métodos de la comunicación gestual como herramienta para mejorar el mensaje que se quiere transmitir. Y finalmente el 3,3% de los encuestados que vendría hacer 1 trabajador, expresó que nunca ha sido esencial el uso de la comunicación gestual en la empresa de un Call Center.

De acuerdo, Puente y Viñals (2019) describieron que la comunicación gestual son

capacidades comunicativas en colaboración al uso de factores corporales, como las miradas, interpretaciones faciales y pequeños movimientos del cuerpo, en la hora de transmitir información, con finalidad de mejorar el mensaje que se quiere transmitir.

Tabla 6

Frecuencia de la variable trabajo en equipo

| Trabajo en equipo | | | | | |
|-------------------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Nunca | 1 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | A veces | 7 | 23,3 | 23,3 | 26,7 |
| | Siempre | 22 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Nota. En base a la tabla 6 se pudo observar que el 100% del total de los encuestados equivalen a 30 trabajadores, de los cuales el 73,3 % que representa a 22 colaboradores, señalaron que siempre utilizan las practicas del trabajo en equipo, esto reveló que la aplicación de esta herramienta es favorable para mejorar la productividad en las organizaciones, lo cual se observa en los resultados obtenidos de los participantes que tienen en cuenta estas competencias. Por otro lado, el 23,3% que representa 7 trabajadores indicaron que a veces eligen los mecanismos del trabajo en equipo para optimizar el rendimiento en el cumplimiento de las tareas laborales, y por último el 3,3 % que corresponde a 1 colaborador señaló que el trabajo en equipo nunca es esencial en el entorno laboral de la organización.

Acorde Fernández (2022) señaló que el trabajo en equipo es una herramienta esencial para ejecutar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones con una serie de beneficios que van orientados en la resolución de problemas y la optimización de labores, que estos impulsan a las organizaciones a posicionarse adecuadamente en el mercado y asegurar la ejecución de los propósitos de la organización.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 7

Tabla cruzada entre la variable comunicación asertiva y la variable trabajo en equipo

| Tabla cruzada Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo | | | | | | |
|--|---------|-------------|-------------------|---------|--------|--------|
| | | | Trabajo en equipo | | | Total |
| | | | Deficiente | Regular | Optima | |
| Comunicación Asertiva | Nunca | Recuento | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | % del total | 3,3% | 0,0% | 0,0% | 3,3% |
| | A veces | Recuento | 0 | 7 | 4 | 11 |
| | | % del total | 0,0% | 23,3% | 13,3% | 36,7% |
| | Siempre | Recuento | 0 | 0 | 18 | 18 |
| | | % del total | 0,0% | 0,0% | 60,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 1 | 7 | 22 | 30 |
| | | % del total | 3,3% | 23,3% | 73,3% | 100,0% |

Nota. En base a la tabla 7, el 60% de los encuestados definieron que las prácticas del trabajo en equipo son óptimas en la empresa de un Call Center, pero siempre en cuando se utilizan los métodos de la comunicación asertiva, esto dio a entender que que el trabajo en equipo esta inconclusa si no se optan por la comunicación asertiva. Por otro lado, el 13,3 % consideraron que el trabajo en equipo es óptimo en la organización cuando a veces optan por las prácticas de la comunicación asertiva. Así mismo, el 23,3% considera que el trabajo en equipo es regular cuando a veces optan por las competencias de la comunicación asertiva. Igualmente, el 3,3% indicó que las prácticas del trabajo en equipo son deficientes si no se manejan las herramientas de la comunicación asertiva.

Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

La hipótesis nula es cuando el valor $p >$ es mayor a 0,05, significa que los valores mantienen una distribución normal.

La hipótesis alternativa es cuando el valor $p <$ es menor a 0,05, significa que los valores no mantienen una distribución normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

| Pruebas de normalidad | | | | | | |
|--|--------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogórov-Smirnov | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Comunicación asertiva | ,118 | 30 | ,200* | ,969 | 30 | ,522 |
| Dimensión comunicación verbal | ,101 | 30 | ,200* | ,970 | 30 | ,534 |
| Dimensión comunicación escrita | ,173 | 30 | ,023 | ,936 | 30 | ,072 |
| Dimensión comunicación gestual | ,130 | 30 | ,200* | ,943 | 30 | ,109 |
| Trabajo en equipo | ,120 | 30 | ,200* | ,970 | 30 | ,532 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors | | | | | | |

Nota. De acuerdo a la tabla 8, se efectuó la prueba de normalidad para comprobar la plenitud de las variables manejadas de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, así mismo las dimensiones de la comunicación verbal, comunicación escrita y comunicación gestual. De acuerdo al total de los 30 colaboradores encuestados se consideró trabajar con la prueba de Shapiro-Wilk. De acuerdo Domínguez (2020) definió que la prueba de Shapiro-Wilk es un método estadístico que te permite manejar y evaluar los datos de una muestra de una población que detalla que sí los datos tienen una distribución normal, esto se aplica cuando una muestra es menor a 50 participantes, los cuales se determinan en las hipótesis planteadas en el estudio. Así mismo, se determinó que el p-valor es $> 0,05$, por ende, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó hipótesis alternativa, En base a ello, los resultados demostraron que tanto las variables y las dimensiones mantienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicó el Coeficiente de correlación de Pearson para examinar las muestras paramétricas en las hipótesis planteadas y estimar el grado de correlación entre las variables y sus dimensiones.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística.

H₀: No existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

H_a: Existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

| Correlaciones | | | |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-------------------|
| | | Comunicación asertiva | Trabajo en equipo |
| Comunicación asertiva | Correlación de Pearson | 1 | ,947** |
| | Sig. (bilateral) | | <,001 |
| | N | 30 | 30 |
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | ,947** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <,001 | |
| | N | 30 | 30 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En base a la tabla 9, se obtuvo un resultado del p-valor de $0,001 <$ que es menor a 0,05, lo que determinó refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa de la investigación, a partir de este resultado se pudo confirmar que, si prevalece la vinculación de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Por otro lado, se pudo apreciar un coeficiente de correlación de 0,947, lo cual comprueba una correlación positiva muy fuerte. Estas derivaciones confirmaron que si la comunicación asertiva dispone de mejoras por ende el trabajo en equipo también mejorará en cuanto a valores y magnitudes.

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis estadística.

H₀: No Existe relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao,2023.

H_a: Existe relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao,2023.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 1

| Correlaciones | | | |
|---|------------------------|-------------------|-------------------------------|
| | | Trabajo en equipo | Dimensión comunicación verbal |
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | 1 | ,915** |
| | Sig. (bilateral) | | <,001 |
| | N | 30 | 30 |
| Dimensión comunicación verbal | Correlación de Pearson | ,915** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <,001 | |
| | N | 30 | 30 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Nota. De acuerdo a la tabla 10, el resultado evidenció que el p-valor es de $0,001 < 0,05$, lo cual llevó a decidir refutar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alternativa, a partir del resultado se confirmó que, si existe conexión con la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Por otro lado, se obtuvo una correlación de Pearson de 0,915 lo que determinó que es una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, se entiende que es un vínculo claramente proporcional cuanto mayor sea el crecimiento del trabajo en equipo, mayor será la necesidad de la comunicación verbal.

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis estadística.

H₀: No existe relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao.

H_a: Existe relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 2

| Correlaciones | | | |
|---|------------------------|-------------------|--------------------------------|
| | | Trabajo en equipo | Dimensión comunicación escrita |
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | 1 | ,923** |
| | Sig. (bilateral) | | <,001 |
| | N | 30 | 30 |
| Dimensión comunicación escrita | Correlación de Pearson | ,923** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <,001 | |
| | N | 30 | 30 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Nota. Según el resultado de la tabla 11, se logró observar que el p-valor es de $0,001 < 0,05$, de acuerdo al dato conseguido se decidió denegar la hipótesis nula y adoptar la hipótesis alternativa del estudio, partiendo del resultado se dedujo que, si se percibe la relación de la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Del mismo modo, se evidenció una correlación de Pearson de 0,923, lo cual determinó que es una correlación positiva muy fuerte, esto da a entender que, a mayor crecimiento del trabajo en equipo, mayor será el crecimiento de la comunicación escrita.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis estadística.

H₀: No existe la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

H_a: Existe la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 3

| Correlaciones | | | |
|---|------------------------|-------------------|--------------------------------|
| | | Trabajo en equipo | Dimensión comunicación gestual |
| Trabajo en equipo | Correlación de Pearson | 1 | ,850** |
| | Sig. (bilateral) | | <,001 |
| | N | 30 | 30 |
| Dimensión comunicación gestual | Correlación de Pearson | ,850** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | <,001 | |
| | N | 30 | 30 |
| **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). | | | |

Nota. En cuanto a resultado de la tabla 12, se consiguió que el p-valor es $0,001 < 0,05$ lo cual se optó por decidir refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa, de acuerdo a este alcance se expuso que, si existe relación con la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Así mismo, se alcanzó un resultado de correlación de Pearson de 0,850, esto indicó que tanto la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación gestual tienen una correlación positiva considerable, que afirma que si el trabajo en equipo incrementa por ende aumentara la comunicación gestual.

V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023, y como hipótesis general existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Los resultados conseguidos en la tabla 10 demuestran la prueba paramétrica de Pearson con una correlación de 0,947, lo que determina una correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación asertiva y trabajo en equipo en los trabajadores de un Call Center, así mismo el resultado del p-valor es de $0,001 < 0,05$, lo cual llevó a refutar la hipótesis nula y optar por la hipótesis alternativa de la investigación, a partir de este dato se puede deducir que si existe una relación de la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los trabajadores de un Call Center, esto da a entender que si la comunicación asertiva dispone de mejoras por ende el trabajo en equipo también mejorará en cuanto a valores y magnitudes. El resultado da origen al autor teórico, Blackford (2022) afirmó que la comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitan decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas, creando confianza en la hora de dialogar y negociar con éxito en las interacciones sociales y laborales. La observación coincide con Castillo (2021) en su tesis da a conocer el resultado de su investigación que obtiene una prueba no paramétrica con una correlación de Rho de Spearman de 0,894 lo cual corresponde a una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas, por otro lado, se obtuvo un p valor de 0,000 que es menor a $< 0,05$, lo que confirma que se excluye la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa. En base a los resultados se concluyó que existe una relación perceptible entre la comunicación asertiva y la productividad laboral en los trabajadores en un establecimiento de comida La Bocca. De acuerdo a su teórico Calderón (2017) quien define la comunicación asertiva son conductas efectivas para expresar sus ideas, necesidades y emociones de forma honesta sin lastimar las opiniones y derechos de los demás. A esto se suma el estudio de Vera (2020) quien en su tesis muestra el resultado del manejo de la prueba paramétrica y el coeficiente de Pearson con una correlación de 0,710, lo que indica una relación

positiva considerable entre la comunicación asertiva y el crecimiento organizacional y un p valor de 0,000 lo que comprueba una proporción directa alta, por lo tanto, paso a aceptar la hipótesis alternativa y directamente se rechazar la hipótesis nula. Se concluye que si prevalece una relación alta entre la comunicación asertiva y el crecimiento organizacional en la institución educativa de Moche y Salaverry. Esto en base a su teórico Asensi (2013) que puntualiza la comunicación asertiva como una destreza social para mejorar las relaciones en la expresión de ideas, emociones, decisiones y valores de una forma más respetuosa y honesta, sin quebrantar a las opiniones de los demás. A su vez esto coincide con el estudio de Gonzáles y Burgos (2023) quienes en su tesis evidenciaron el resultado de su investigación con la aplicación de Rho de Spearman con un valor de $r=0,817$ lo que estable una correlación positiva considerable y se expuso la significancia de $p=0,000$ siendo una relación directa alta, de acuerdo a este resultado se aceptó la hipótesis alternativa y se refutó la hipótesis nula. Se concluye que si coexiste una correlación directa entre la variable comunicación asertiva y la variable satisfacción laboral en la organización Perú Urbano Express S.A. Trujillo. A través de su autor teórico Octavio (2022) que declara la comunicación asertiva como un comportamiento interpersonal que abarca las interpretaciones de las personas con las propias emociones para expresar sus ideas y opiniones, teniendo en cuenta las perspectivas de los demás sin enunciar indiferencias en sus posturas y respetando los derechos y principios de las personas. Así mismo, estos resultados se relacionan con la investigación realizada por Figueroa (2022) demuestra el resultado de su estudio que aplicó la correlación de Rho de Spearman, el cual llegó a obtener con un valor de 0,450, lo que determina que si coexiste una correlación positiva media entre la variable comunicación asertiva y el trabajo colaborativo, así mismo se observó la significancia de un p valor a $0,000 < 0,05$ con este resultado pasó a rechazar la hipótesis nula y por lógica aceptar la hipótesis alternativa. Se concluye que, si prevalece una correlación positiva alta entre la variable comunicación asertiva y el trabajo colaborativo en los trabajadores de una organización de gestión educativa en Cajamarca, 2020. Es decir, si se dispone de una buena comunicación asertiva entre los trabajadores, esto indica que los equipos de trabajo serán eficientes en la hora de realizar sus labores de manera cooperativa. En base a su autor teórico Montes de Oca (2015) que sintetiza la

comunicación asertiva como un medio para expresar con más confianza lo que uno piensa, aprecia y entiende en la misma circunstancia que respeta las opiniones y principios de los demás. Del mismo modo las investigaciones coinciden con el estudio de Tirado (2022) da a conocer en su tesis el resultado obtenido en la aplicación del coeficiente de Rho de Spearman que da un valor de 0,252, lo que revela una correlación positiva baja entre la variable ambiente laboral y la comunicación asertiva con una significancia de un p=valor de 0,019, que es menor a 0,05, por lo tanto, se admite la hipótesis alternativa y seguidamente se refuta la hipótesis nula. La investigación llega a la conclusión de que, si existe una correlación positiva entre la variable ambiente laboral y la variable comunicación asertiva en los profesionales de salud en la clínica particular, lo que significa que, a mejor manejo de la comunicación asertiva, se evidenciarán mejores resultados en el ambiente laboral. De acuerdo a su autor teórico Berrocal (2017) considera que la comunicación asertiva se da cuando dos o más personas se corresponden entre sí con un lenguaje adecuado, sin llegar a oposiciones o conflictos, esta habilidad de la comunicación ayuda a tener mejores negociaciones entre ambas partes. Los resultados también están respaldados con los siguientes artículos indexados, para lo cual tenemos a Tantalean y Callohuanca (2022) quienes explicaron en su artículo científico que la comunicación asertiva contribuye a la negociación e interacción de las personas fortaleciendo los conceptos primordiales de la socialización, esto en base a la evaluación de un programa eficaz de comunicación asertiva en los trabajadores de seguridad en un municipio de Lima. Los resultados evidenciaron una mejora demostrativa en el asertividad de los empleados, los trabajadores con educación superior consiguieron mejores resultados a comparación de los que disponen de nivel secundaria, además los que tienen una familia, evidenció un mérito en el progreso de la comunicación asertiva. La investigación llegó a la conclusión de que el programa implementó mejoras en el asertividad y benefició en las interacciones en las relaciones interpersonales, y redujo considerablemente la comunicación pasiva y agresora en los trabajadores de seguridad de la municipalidad de Lima. Este hallazgo guarda relación con el estudio de Álava et al. (2022) quienes dedujeron en su artículo científico que la comunicación asertiva es comprendida como una destreza social que es fundamental para la gestión de formación, educación y prevención de conflictos en el entorno social y laboral. El

objetivo de su estudio es examinar la comunicación asertiva y su importancia en la gestión de aprendizaje y educación en los alumnos de administración en la universidad Sur de Manabí. Los resultados alcanzados muestran que el manejo de las prácticas de la comunicación asertiva por parte de los profesores, generan significativamente en el impulso y enseñanza de los estudiantes. La investigación concluyó que la herramienta de la comunicación asertiva es un aliado importante para mejorar la instrucción y aprendizaje de los alumnos y crear un mejor ambiente en las aulas de estudio. A esto se suma la investigación de Almengor (2021) quien en su artículo científico da a conocer la relación del servicio del talento humano en base al desarrollo de capacidades como la comunicación asertiva y el trabajo cooperativo, esto con la intención de mejorar la producción y la ejecución de los propósitos de la empresa. Los resultados demuestran la influencia positiva que tiene las competencias de la comunicación asertiva y el trabajo cooperativo en el desarrollo del capital humano que van orientados en la creación de organizaciones más productivas. El estudio llegó a la conclusión de que las habilidades blandas de la comunicación asertiva y el trabajo cooperativo influyen mejoras en la productividad de los trabajadores que se ha considerado como estrategia en el crecimiento del capital humano dentro de las organizaciones, por otro lado, los resultados guardan relación con el estudio de Solórzano (2018) quien evidenció en su artículo científico el impacto que logra la comunicación asertiva en los profesores en la enseñanza autodirigida a los alumnos. Los resultados muestran que las tácticas educativas impulsan la comunicación asertiva recíproca en la enseñanza por parte de los profesores que mejoran la educación autónoma a los estudiantes de la universidad de Guayaquil. La investigación llegó a concluir que la utilización de las prácticas de la comunicación asertiva, están orientados a un enfoque constructivista que ayuda a que los estudiantes sean más independientes, mejoren el enfoque creativo, analítico y exploratorio en el crecimiento de habilidades con valores que impulsan un entorno más benéfico y asertivo. A su vez estos resultados se conectan con el estudio de Lesmes et al. (2020) quienes expresaron en su artículo científico el propósito de su indagación, puntualizar las mecánicas de la comunicación asertiva desde una perspectiva estratégica en la competitividad organizacional. Los resultados evidenciaron que la comunicación asertiva dentro de las organizaciones es un factor competitivo que forma destrezas

y habilidades que van orientados a una cultura organizacional y que favorece en el desempeño de los planes y metas empresariales. La investigación llegó a la conclusión de que la comunicación asertiva desde una perspectiva estrategia en la competitividad organizacional, es una herramienta fundamental para los directores y gerentes para conservar el equilibrio en todo el entorno de la empresa en función a la fluidez de las informaciones que permiten al capital humano lograr efectividad laboral y mejorar las relaciones interpersonales, lo cual impulsa a las organizaciones a ser más competitivos. A esto se suma Del Águila et al. (2022) quienes indicaron en su artículo científico el propósito de su investigación, determinar las capacidades más requeridas en la oferta laboral del Perú, para los próximos administradores. El resultado del estudio demuestra que las competencias más solicitadas en las organizaciones peruanas son el liderazgo, la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo como destrezas esenciales para maximizar la productividad y la ejecución de los objetivos empresariales. La investigación llegó a la conclusión de que las universidades se deben enfocar en desarrollar las habilidades de los administradores en base a la comunicación asertiva, liderazgo y el trabajo colaborativo con la determinación de que sean más competitivos en los requerimientos del mercado peruano. Así mismo estos hallazgos concuerdan con el estudio de Cueva et al. (2021) quienes definieron en su artículo científico la finalidad de su investigación, describir la expansión científica de la comunicación asertiva en la gestión educativa. Los resultados del estudio demuestran que la comunicación asertiva promueve el desarrollo de los estudiantes tomando en cuenta el aporte de los profesores cuando es óptimo el asertividad por parte de ellos, mayor será la productividad de los estudiantes y esto genera mejores relaciones interpersonales. La investigación llegó a la conclusión en base a diversos estudios similar de que la comunicación asertividad es una habilidad social que implica el desarrollo integral de los alumnos en los colegios pedagógicos. Del mismo modo las observaciones guardan relación con la investigación de Heredia y Sullca (2022) quienes afirmaron el propósito de su estudio, es examinar la relación de la comunicación como medio para el compromiso y el trabajo en equipo en las universidades estatales. Los resultados del estudio demuestran que las universidades públicas tienden a tener un mayor desarrollo en la eficiencia de la comunicación asertiva, trabajo en equipo y el compromiso con una similitud muy

significativa. El estudio llegó a la conclusión, de que, si coexiste una vinculación entre la comunicación, compromiso y el trabajo en colaborativo en las universidades estudiadas. Por otro lado, los resultados observados coinciden con el estudio de Quaranta (2019) quien en su artículo científico da a conocer el propósito de su investigación, examinar el desempeño práctico de la comunicación eficaz como un mecanismo esencial para el éxito de los equipos de trabajo. Los resultados obtenidos del estudio evidencian que en el trabajo de campo la comunicación eficaz es un componente esencial y determinante para establecer el buen manejo de los equipos de trabajo y mejorar las relaciones interpersonales. El estudio concluyó que la comunicación asertiva es un factor relevante para el éxito de los equipos de trabajo, esto en función de la exploración de una sinergia positiva, cooperación e iniciativa entre los colaboradores. Así mismo mencionamos la investigación Del Carmen et al. (2022) quienes manifestaron el procedimiento para optimizar los recursos humanos en base a la comunicación asertiva como fuente principal en la ejecución del trabajo en equipo en servicios de enfermería en el hospital de José de san Martín. Los resultados del estudio evidenciaron en cuanto a la comunicación efectiva sobresalieron respuestas positivas sobre el indicador trabajo en equipo con un 94,4% de respuestas a favor ($p=0,006$). En cuanto a actitudes relacionadas con la comunicación efectiva en los servicios de enfermería predominaron la visión táctica y la complementariedad con resultados de 99% de positividad ($P<0,001$). Llegó a la conclusión, de que los recursos humanos son aspectos fundamentales para la organización y estos se reflejan con las prácticas de la comunicación efectiva para formar equipos de trabajo que estén a la altura del requerimiento en los servicios de pase de guardia con criterios como la responsabilidad y confiabilidad. También se toma en cuenta la investigación de Gutiérrez et al. (2018) quienes afirmaron el propósito de su estudio, analizar las estrategias para la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en red de trabajadores por los estudiantes universitarios. Los resultados del estudio muestran que las herramientas digitales son utilizadas con el propósito de mejorar la comunicación y aprender nuevas tácticas en los estudiantes para lograr un trabajo más colaborativo. La investigación concluyó que los alumnos comienzan a notar y ver la red como un espacio de aprendizaje que fomenta la comunicación asertiva y el trabajo colaborativo. Igualmente se ha considera el estudio de Quezada et al.

(2020) quienes en su artículo científico examinaron la productividad laboral en el municipio de Girón a través de la comunicación y el trabajo colaborativo. Los resultados afirman que la ejecución de equipos de trabajo en el municipio ayuda a mejorar los servicios que ofrecen, así mismo optimizan la productividad y la responsabilidad en los colaboradores en base a una buena comunicación. El estudio llegó a la conclusión que para implementar un equipo de trabajo eficiente en la municipalidad es fundamental desarrollar la comunicación para ampliar las relaciones interpersonales y cubrir los requerimientos de la institución. Por añadidura se toma en cuenta al estudio de Castro et al. (2022) quienes dedujeron en su artículo científico el objetivo de su investigación, establecer el rol de la comunicación intrínseco en la ejecución de un equipo de teletrabajo durante la crisis sanitaria. Los resultados del estudio manifiestan que la comunicación es fundamental para las capacidades del teletrabajo que incorpora habilidades y técnicas para facilitar la convivencia e intereses de los trabajadores en las organizaciones. El estudio llegó a la conclusión de que la comunicación es un pilar importante en las exigencias del teletrabajo, que incorpora habilidades para mejorar el bienestar y mantener organizados a los empleados con los objetivos de las organizaciones. A esto se suma el estudio de Paredes et al. (2022) quienes describieron el propósito de su investigación, examinar el impacto de las prácticas directivas en el contexto de la competitividad de las empresas PYMES, en relación a sus variables de comunicación y trabajo en equipo. Los resultados del estudio demuestran que el trabajo en equipo en relación con la comunicación facilita el cumplimiento de los objetivos en las empresas PYMES, esto en base a una mejor coordinación y conexión entre los colaboradores para el desarrollo eficiente de habilidades directivas. La investigación llegó a la conclusión de que los directivos de las empresas Pymes reconocen las tácticas del trabajo en equipo y la comunicación efectiva que facilita el cumplimiento laboral de los empleados al mismo tiempo mejora las relaciones interpersonales y el compromiso. Las observaciones también coinciden con el estudio de Ruiz y Sánchez (2021) quienes demostraron en su artículo científico el objetivo de su investigación, determinar las operaciones del trabajo en equipo participativo y cooperativo que se reflejan en las empresas. Los resultados del estudio evidencian que el trabajo en equipo participativo involucra destrezas como el liderazgo y el compromiso, en cuanto al

trabajo cooperativo implica acciones repartidas fomentando la complementariedad y responsabilidad propio. La investigación llegó a la conclusión de que trabajar en equipo trae consigo ventajas en la eficacia de los participantes y la utilidad de las organizaciones. Igualmente, los resultados coinciden con la investigación De Witt et al. (2020) quienes en su artículo expresaron el objetivo de su investigación, examinar los criterios de los trabajadores de salud en base a la coordinación, consistencia y la comunicación para mejorar los servicios en la atención de las poblaciones indígenas. El resultado evidencia que la comunicación, la colaboración y la atención flexible son importantes y decisivos para optimizar la coordinación consistente en la atención que brinda los miembros de salud. El estudio llegó a la conclusión de que la comunicación en relación con la coordinación y la colaboración son esenciales para la asistencia a los servicios de enfermería y buena disposición a los pobladores australianos. Así mismo estos hallazgos se relacionan con el estudio de González et al. (2022) quienes en su artículo científico dieron a conocer el objetivo de su investigación, examinar las brechas que han definido los docentes y logopedas en el impulso del trabajo colaborativo. Los resultados evidencian que, si intervienen brechas divididas en tres mecanismos que van conectados el micro, macro y mesosistema. El estudio llegó a la conclusión de que existen acciones que mejoran el proceso del trabajo colaborativo logrando una educación más efectiva y comprensiva que favorecen la colaboración entre los profesores y logopedas. Así mismo Cruz y Rojas (2022) quienes enunciaron en su artículo científico el propósito de su estudio, establecer la WebQuest como medio para la formación del trabajo colaborativo y el desarrollo de competencias. El resultado determina que la WebQuest ejecuta acciones sistemáticas que van dirigidos al desarrollo de las competencias como la creatividad, comunicación, pensamiento crítico y el trabajo cooperativo. La investigación llegó a concluir que WebQuest proporciona ventajas en su aplicación genera grandes beneficios en el aprendizaje y desarrollo de destrezas. A esto se suma la investigación de Romani et al. (2018) quienes demostraron el propósito de su estudio, enlazar el trabajo colaborativo y la satisfacción en el entorno laboral en los capacitados en enfermería de un centro de salud. Los resultados demuestran que hay una correlación significativa entre las variables estudiadas con valores de chi cuadrado ($p = 0,000$) y una correlación de Spearman ($Rho = 0.45$), en cuanto a los indicadores la coordinación y

responsabilidad sobresalen con un valor de 0,53 lo que determina una correlación significativa. El estudio llegó a la conclusión de que el trabajo colaborativo y la satisfacción en el entorno laboral se relacionan muy significativa que van especialmente con los indicadores coordinación y responsabilidad. Por ultimo los resultados no concuerdan con el estudio de Matzumura et al. (2019) quienes dedujeron el objetivo de su investigación, examinar el trabajo colaborativo y su relación con el desarrollo académico en los alumnos de medicina. Los resultados en cuanto a las dimensiones estudiadas se obtuvieron un valor ponderado de 12,7 lo que nos indica que el rendimiento didáctico en los alumnos en grupos medio y bajo es muy equivalente y en cuanto mujeres estudiantes del grupo alto el valor es de $p=0,049$. En conclusión, las variables estudiadas no cuentan con una correlación proporcionada.

En cuanto al hipótesis específico N° 1, existe relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Los resultados evidenciados en la tabla 11, demuestran la prueba de correlación de Pearson con un valor de 0,915 lo que determina que es una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, se entiende que es una conexión claramente equitativo cuanto mayor sea el desarrollo del trabajo en equipo, mayor será la necesidad de la comunicación verbal, por otro lado, se obtiene el p-valor es de $0,001 < 0,05$, lo cual llevó a decidir refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa, a partir de este resultado se confirma que si existe relación con la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación verbal. En base al teórico Blackford (2022) quien definió que la comunicación verbal es una habilidad crucial para transmitir información en base al habla, además permite manifestar sus emociones con claridad y establecer interacciones con las demás personas, esto tiene más relevancia en la organización como medio para establecer equipos de trabajo eficiente en la consecución de las metas. Sin embargo el resultado observado es contradicho con el estudio de Cevallos (2020) quien en su tesis da a conocer el resultado de su investigación que consigue una correlación de Rho de Spearman de valor de 0,262 lo que determina una correlación positiva baja entre la comunicación verbal y el trabajo en equipo, por otro lado, se obtiene una significancia de 0,742 que es mayor a 0,05 esto evidencia que tanto la variable y la dimensión manifiestan un grado de independencia, de acuerdo a este resultado se

aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa. En conclusión, la dimensión comunicación verbal no tiene una relación demostrativa con el trabajo en equipo en los profesores de una institución educativa, La Fronda. Esto en base a su teórico Sevillano (2011) definió que la comunicación verbal es un mecanismo para el intercambio de ideas e información que es abordada de manera inmediata por los emisores haciendo el uso al código verbal a través de dos o más personas. Así mismo los resultados tienen conexión con el estudio de Bohórquez y Rincón (2018) quien en su tesis evidenció el objetivo general de su investigación, optimizar la comunicación verbal en los alumnos a través de la formación de talleres pedagógicos en los salones de estudio. Los resultados demuestran que los talleres educativos como la lectura expresiva y memorización de trabalenguas tienen una influencia provechosa en el progreso de la comunicación verbal en los estudiantes. El estudio concluyó que la comunicación verbal se puede fortalecer incorporando talleres estratégicos de aprendizaje que reducen las debilidades en la expresión oral de los estudiantes, además estas prácticas didácticas favorecieron a los maestros en los métodos de enseñanza siendo más asertivos en la hora de transmitir información. Esto en base a su autor teórico Álvarez (2013) quien define que la comunicación verbal es el mecanismo principal de las personas en la trasmisión de información diaria que permite interactuar con los demás para dar a conocer sus ideas, pensamientos y emociones. El resultado también está respaldado con los siguientes artículos indexados, para lo cual tenemos a Vera y Ramírez (2022) quienes en su artículo científico dieron a conocer el objetivo de su investigación, plantear estrategias para optimizar la comunicación verbal en los alumnos de octavo ciclo en la institución pedagógica Olmedo. El resultado del estudio demuestra que la aplicación de las tácticas para mejorar la comunicación verbal mejora la fluidez, la comprensibilidad en los estudiantes y reduce deficiencias para expresar sus ideas. La investigación llegó a la conclusión de que los talleres educativos contribuyeron en reducir las debilidades de los alumnos en la vocalización inapropiada, incoherencias de ideas y la expresión de la voz. A esto se suma el estudio de Pedreño (2017) quienes explicaron en su artículo científico que la comunicación verbal es un método que contribuye en la educación de los estudiantes y que se debe trabajar con más proyección en los salones de estudio, en base a este criterio se planteó el propósito de su investigación, establecer

herramientas estrategias para optimizar la comunicación verbal en los estudiantes en las instituciones educativas. El estudio llegó a la conclusión de que existen herramientas estratégicas que mejoran la comunicación verbal en el contexto escolar, permitiendo mejorar la confianza al comunicarse y vocalizar mejor sus ideas.

En base a la hipótesis específico N° 2, existe relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao. Los resultados observados en la tabla 12 demuestran una correlación de Pearson de 0,923 lo cual determina que es correlación positiva muy fuerte, esto da a entender que, a mayor crecimiento del trabajo en equipo, mayor será el crecimiento de la comunicación escrita, por otro lado, se evidencio el p-valor es de $0,001 < 0,05$, de acuerdo este dato se decidió denegar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa del estudio. En conclusión, se puede deducir que si existe la relación de la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación escrita. De acuerdo al teórico Ramos (2023) quien define la comunicación escrita, como un medio de interacción a través del uso textual o escrita de un mensaje o información, dando lugar a la redacción de caracteres lingüísticos en base a su ortografía y gramática, esta capacidad incorpora el uso del conocimiento y la inteligencia para elaborar exitosamente una información textual. El resultado coincide con el estudio de Macíaz y Cisneros (2020) quienes en su tesis indicaron el propósito principal de su indagación, examinar la conexión de la comunicación escrita y los medios digitales en la institución educativa, Alvarado Palacios. Los resultados muestran una correlación de Spearman de un valor de 0,475 lo cual determina una correlación positiva moderada entre la variable comunicación escrita y los medios digitales, además consiguió una significancia de 0,000 que es menor al margen de error, por lo tanto, pasó a excluir la hipótesis nula y seguidamente adoptar la hipótesis alternativa. La investigación llegó a la conclusión de que si persiste una conexión demostrativa entre la comunicación escrita y los medios digitales en la institución educativa de Alvarado Palacios. Respaldado por su autor teórico Rey (2015) quien define que la comunicación escrita es un proceso de transmisión de información de forma indirecta y explicativo a través del código escrito por medio de diversos factores como las maquinas o equipos de escribir y medios digitales de información. También estos resultados guardar una similitud con los siguientes artículos

indexados, para ello, se toma en cuenta el estudio de Diez et al. (2017) quienes en su artículo científico dieron a conocer el objetivo de su investigación, reforzar los talleres a distancia para optimizar las habilidades en la comunicación escrita y oral. Los resultados del estudio demostraron que las herramientas que introduce el curso de la comunicación escrita y verbal en los alumnos mejoraron positivamente en la expresión y redacción de las informaciones transmitidas por parte de ellos. La investigación llegó a concluir que los escolares manifestaron su conformidad en los contenidos recibidos de los talleres, las practicas ortográficas y participativos dieron resultados beneficiosos en la comunicación escrita y la ortográfica. Así mismo estos resultados concuerdan con el estudio de Benites et al. (2022) quienes dedujeron en su artículo científico la proyección de la transcripción continua de la comunicación escrita en los escolares de un colegio didáctico de la zona de Andahuaylas. Los resultados de la indagación encontraron limitaciones en la comunicación de los estudiantes en su idioma nativa, lo que determina una asistencia académica de la comunicación escrita para mejorar la traducción y entender mejor las informaciones transmitidas. El estudio llegó a la conclusión de que el método de la transcripción directa impacta de forma positiva en la comunicación escrita en los alumnos de la escuela, mejorando la interpretación de palabras, argumentos y pensamientos.

De acuerdo a la hipótesis específica N° 3, existe la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Los resultados encontrados en la tabla 13 evidenciaron una correlación de Pearson de un valor de 0,850, esto indica que tanto la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación gestual tienen una relación positiva considerable, que afirma, que si el trabajo en equipo incrementa por ende aumentara la comunicación gestual, así mismo se pudo observar que el p-valor es $0,001 < 0,05$ lo cual se optó por decidir refutar la hipótesis nula y admitir la hipótesis alternativa. En conclusión, el alcance demuestra que si existe relación con la variable trabajo en equipo y la dimensión comunicación gestual. De acuerdo al teórico Puente y Viñals (2019) quienes describieron que la comunicación gestual son capacidades comunicativas en colaboración al uso de factores corporales, como las miradas, interpretaciones faciales y pequeños movimientos del cuerpo en la hora de transmitir información, esto con finalidad de mejorar el mensaje que se quiere transmitir. Este resultado se relaciona con el estudio de Briones y Vega (2018) quienes manifestaron en su tesis

el propósito de su indagación, establecer la utilidad de la herramienta de S.A.A.C. en el desarrollo de la comunicación gestual de los escolares en una institución educativa primaria de Cajamarca. Los resultados de la comunicación gestual en la prueba estadística de hipótesis llegaron a conseguir un grado de significancia de $0,000 < 0,05$, lo que establece una proporción directamente alta, por lo tanto, pasó a denegar la hipótesis nula y adoptar la hipótesis alternativa, así mismo se obtuvo un grado de libertad de 9, lo que determina que si existe una diferencia demostrativa entre los valores obtenidos en las tácticas de pre test y post test. El estudio llegó a la conclusión de que la ejecución apropiada de la herramienta de S.A.A.C. tiene un impacto positivo en la disposición de la comunicación gestual en los escolares en la institución educativa primaria de Cajamarca. El hallazgo es respaldado en base a su teórico Olano (2012) quien definió que la comunicación gestual es un método variado de las expresiones faciales y los movimientos corporales que utilizan las personas para mejorar la información que quieren transmitir a los demás. El resultado también guarda relación con el estudio de Chang (2020) quien en su tesis da a conocer el propósito de su estudio, determinar el impacto de la comunicación gestual en la expresión de los escolares en una institución educativa en Huacho. Los resultados del estudio demuestran que el 75 % de los niños aplican la comunicación gestual para su crecimiento intelectual y comunitario. El estudio llegó a concluir que la comunicación gestual mejora efectivamente en la ampliación de la expresión en el lenguaje de los escolares, así mismo se recomienda que los maestros indaguen más técnicas para la enseñanza efectiva de los niños. De acuerdo a su teórico Farkas (2007) quien señala que la comunicación gestual se desarrolla para intercambiar y elaborar expresiones en la vida cotidiana de las personas desde las primeras semanas que nace utilizan indirectamente este método para expresar sus necesidades y emociones llegando a lograr un vínculo con la familia y en la sociedad. Así mismo estos resultados coinciden con los siguientes artículos indexados, para lo cual se consideró el estudio de Matías et al. (2020) quienes describieron la importancia de la intervención de los papás en la formación de la comunicación gestual en el desarrollo lingüístico de los niños especiales. Los resultados presentan que el taller de formación en la comunicación gestual mejora positivamente en las capacidades comunicativas de los niños especiales mejorando la socialización, atención y la mitigación de acciones

agresivas. El estudio llegó a la conclusión de que los talleres de comunicación gestual junto con la intervención de los padres de familia se logra beneficios en el desarrollo intelectual y físico de los niños especiales. Este hallazgo también se relaciona con el estudio de Linn (2018) quien dio a conocer en su artículo científico la finalidad de su estudio, definir la metodología del crecimiento comunicativo en niños con SD, antes y después de la aplicación de las capacitaciones en base a la comunicación gestual. Los resultados demuestran que los niños logran obtener porcentajes altos mejorando el lenguaje con gestos y el entendimiento del vocabulario con expresiones. El estudio llegó a la conclusión de que las capacitaciones en la comunicación gestual mejoran en la ampliación de las practicas comunicativas de los niños especiales, con progresos notables en la comprensión y aplicación de los gestos.

De acuerdo a los resultados observados, considero que se debe ampliar a más profundidad la investigación en base al trabajo en equipo y la comunicación asertiva, puesto que la aplicación de estas estrategias contribuirá a mejorar el desarrollo de las organizaciones o instituciones, al haber más estudios de las variables mencionadas será de más fácil el acceso a comprender la importancia y los beneficios positivos que aporta la comunicación asertiva para formar equipos de trabajo eficientes que son elementos fundamentales para optimizar el ambiente laboral y llegar a la metas establecidas de las organizaciones. Estas habilidades permiten a los empleados colaborar eficientemente, optimizar la productividad, compartir conocimientos, tomar decisiones efectivas, mejorar las relaciones interpersonales y mantener un ambiente de trabajo positivo. Por lo tanto, las organizaciones que promueven y desarrollan estas habilidades entre sus trabajadores tienen más posibilidades de lograr el éxito y superar los desafíos empresariales, al invertir en el desarrollo del trabajo en equipo y la comunicación asertiva, las empresas fortalecerán su cultura corporativa y fomentarán un ambiente de colaboración, confianza y eficiencia en el lugar de trabajo.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados conseguidos, se proponen las siguientes conclusiones:

- Primera: De acuerdo a los resultados alcanzados de las variables, según el análisis descriptivo de la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao. Nunca influye al 3,3%, a veces influye al 36,7%, y siempre influye al 60%; en cuanto a la variable trabajo en equipo, nunca influye 3,3%, a veces influye al 23,3% y por último siempre influye al 73,3%. Por otro lado, el análisis inferencial indicó que si existe una relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva a través del coeficiente de correlación de Pearson con un valor de significancia de $0,001 < 0,05$ y una correlación de 0,947, lo que indica que hay una relación positiva fuerte y un 94.7% de probabilidad de que las mecánicas de la comunicación asertiva impacten positivamente en el trabajo en equipo y el resultado respalda a la hipótesis proyectada en la investigación. Se ha percibido una conexión entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva; sin embargo, en la empresa, los trabajadores un porcentaje perceptible todavía desconocen la importancia y el beneficio que aporta las practicas del trabajo en equipo en relación de una buena comunicación asertiva.
- Segunda. En base al análisis descriptivo, de los trabajadores de un Call Center, Callao. Los resultados conseguidos en la comunicación verbal indican que nunca ejerció el 3,3 %, a veces al 40,0%, y siempre 56,7% y en cuanto a la variable trabajo en equipo nunca ejerció 3,3%, a veces al 23,3% y siempre al 73,3%. De igual forma el análisis inferencial demuestra que existe una correlación entre la comunicación verbal y el trabajo en equipo, logrando alcanzar una significancia de $0,001 < 0,05$ y un valor de Pearson de 0,915, lo que resulta una correlación positiva muy fuerte, esto aclara que la prueba tiene un 91.5% de probabilidad de que las habilidades de la comunicación verbal influyan en el trabajo en equipo, lo que sostiene a la hipótesis planteada. Se evidencio una correlación positiva muy fuerte entre la comunicación verbal y el trabajo en equipo. Sin embargo, las habilidades de los trabajadores en base a la comunicación verbal no son manejadas

adecuadamente y esto perjudica la productividad en el entorno laboral de la organización.

- Tercera: Según el análisis descriptivo de la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao. Nunca afectó al 3,3%, a veces al 36,7%, siempre al 60,0%, en cuanto para la variable trabajo en equipo nunca afectó 3,3%, a veces al 23,3% y siempre al 73,3%. Así mismo el análisis inferencial evidenció que si existe una relación demostrativa entre la comunicación escrita y el trabajo en equipo, con un valor de significancia de $0,001 < 0,05$ y un valor de Pearson de 0,923 que es una correlación positiva muy fuerte, lo que significa que la comunicación escrita tiene un 92.3% de probabilidad de asumir la hipótesis propuesta. Se comprobó que coexiste una vinculación entre la comunicación escrita y el trabajo en equipo en los trabajadores de un Call Center; no obstante, en la organización, la información transmitida en base a la escritura no se aprovecha de manera óptima para ejercer sus labores y formar equipos de trabajo.
- Cuarta: Respecto a los resultados conseguidos del análisis descriptivo de la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao. El 3,3% no lo utilizó, el 36,7% a veces lo utilizó y el 60,0% siempre lo utilizó, para la variable trabajo en equipo el 3,3% nunca lo utilizó, el 23,3% a veces y el 73,3% siempre. De acuerdo al análisis inferencial transmite una significancia de $0,001 < 0,05$ y un valor de Pearson de 0,850, que es una correlación positiva considerable, lo que establece una probabilidad de 85% de que la comunicación gestual ejerza en el trabajo en equipo y respalde a la hipótesis presentada. Esto dio a entender de que si existe una vinculación entre la comunicación gestual y el trabajo en equipo. Sin embargo, las tácticas de la comunicación por medio de gestos no son utilizadas con frecuencia en la transmisión de información en el ambiente laboral de los trabajadores.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones presentadas, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Primera: Coordinar con la gerencia de la empresa, para ejecutar talleres de formación en base a la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, con la finalidad de dar a conocer e informar sobre la importancia y los beneficios que aporta estas prácticas para mantener un ambiente de trabajo positivo; y esto acompañado de canales internos de comunicación como boletines, reuniones y correos electrónicos, para informar constantemente sobre el uso y manejo de la comunicación asertiva en la formación de un equipo de trabajo.
- Segunda: Plantear al administrador de recursos humanos, sesiones de capacitación en comunicación verbal que se centren en las habilidades de comunicación efectiva, incluyendo cómo expresar ideas de manera clara, escuchar activamente y proporcionar retroalimentación constructiva, para fomentar una comunicación que impulse a trabajar colaborativamente y mejorar la productividad de la organización.
- Tercera: Proponer al jefe de operaciones la implementación de procesos de evaluación y seguimiento en la calidad de la comunicación escrita de los trabajadores para después definir protocolos en la redacción de información en base a correos electrónicos, informes y otros documentos, además apoyado de la gerencia para proporcionar recursos como guías de estilo y tutoriales de redacción para mejorar la calidad de la escritura.
- Cuarta: Proponer al supervisor de operaciones, organizar programas sociales de trabajo, donde que los empleados puedan interactuar sus ideas y emociones de manera más relajada y practicar las habilidades de la comunicación gestual en base a actividades recreativas y deportivas para manejar de manera eficiente los gestos y movimientos en la hora expresar sus conocimientos, así mismo incorporar herramientas digitales que permitan la comunicación gestual, como videollamadas y presentaciones visuales.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. E. M. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales*. Colombia: Alpha Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodolog%C3%ADa_d_e_la_investigaci%C3%B3n/pc16EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Almengor, S. (2021). Estrategias para el desarrollo del capital humano con base en la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. *Revista Saberes APUDEP*, 4(2), 58–74. https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/2222
- Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., & Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de Investigación*. Facultad de Psicología. Universidad del Desarrollo. <https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodolog%C3%ADaPsicologiaUDD-2-1.pdf>
- Arias Gonzáles, J. L., & Muñoz Durán, H. (2021). Elaboración y validación de una escala para medir la capacidad de liderazgo en un entorno de trabajo remoto (CLETR). *Contabilidad Y Negocios*, 16(32), 23-37. <https://doi.org/10.18800/contabilidad.202102.002>
- Álava, Á. F. B., Vélez, C. R. C., Parrales, T. M. M., & Castillo, M. Á. P. (2022). La comunicación asertiva y su aporte en el proceso de enseñanza y aprendizaje. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 37. <https://Doi.org/10.23857/pc.v7i4.3850>
- Barba, N. G. S., & Salguero, C. P. G. (2019). Trabajo en equipo, atención al cliente, habilidades ejecutivas, administración verdadera. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 4(11), 21-40. <file:///C:/Users/Desktop/Downloads/DialnetTrabajoEnEquipoAtencionAlClienteHabilidadesEjecuti-7164380.pdf>
- Blackford, J.M. (2022) *Comunicación Asertiva Habilidades Esenciales: Técnicas Efectivas para Comunicarse, Desarrollar Relaciones más Profundas, Ganar Confianza en sí Mismo y Aprender a Mejorar la Inteligencia Social*. Editorial James M. Blackford. https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_Asertiva_Habilidades_Esenc/duKfEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Boysen, S. G. (2019). *Asertivos: 21 claves que transformarán tus relaciones interpersonales con inteligencia emocional*. Grupo Nelson.
<https://www.google.com.pe/books/edition/Asertivos/DDF5DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0>
- Barrientos, M. A. (2019). Trabajo colaborativo y el liderazgo pedagógico directoral en un colegio Fe y Alegría. *Investigación Valdizana*, 13(2), 95-106.
<https://doi.org/10.33554/riv.13.2.235>
- Bohórquez Alba, M. Y., & Rincón Moreno, Y. A. (2018). *La expresión oral: estrategias pedagógicas para su fortalecimiento* (Doctoral dissertation, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia).
<https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2345>
- Castillo Gonzales, G. (2022). *La comunicación asertiva y su relación con el rendimiento laboral de los colaboradores del restaurante La Bocca–Piura, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/9353>
- Cruz, E. K., & Montero, J. A. R. (2021). WebQuest como escenario para el aprendizaje colaborativo y el desarrollo de competencias digitales. *Hamut´ay*, 8(3), 54-61. <http://dx.doi.org/10.21503/hamu.v8i3.2332>
- Cascos, E. (2023). The inevitable lightness of echocardiography: teamwork, training and quality assurance are indispensable. *Revista Española de Cardiología: Publicación Oficial de La Sociedad Española de Cardiología.*, 76(2), 83–85.
<https://doi.org/10.1016/j.recesp.2022.07.018>
- Campo, C.J. (2022) *Objetivos y audiencias, voz y tono: Lecciones 15 y 17 del Curso General de Estrategia de Contenidos*. (n.p.): Estrategia del Contenido.
<https://www.google.com.pe/books/edition/Asertivos/DDF5DwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0>
- Corma Canós, F., Celades Domenech, V., & Salas Pérez, X. (2022). *Personas innovadoras, organizaciones vivas: La importancia del talento en la innovación*. Ediciones Díaz de Santos.
https://www.google.com.pe/books/edition/Personas_innovadoras_organizaciones_viva/kNOdEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Cotán Fernández, A., García-Lázaro, I., & Gallardo-López, J. (2021). Trabajo colaborativo en línea como estrategia de aprendizaje en entornos virtuales: una investigación con estudiantes universitarios de Educación Infantil y Educación Primaria. *Educación*, 30(58), 147-168. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032021000100147
- Cain, J. (2019). *Lenguaje Corporal: Cómo Aprender La Comunicación No Verbal*. Estados Unidos: James Cain. https://www.google.com.pe/books/edition/Lenguaje_Corporal_C%C3%B3mo_Aprender_La_Comu/0YWbDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Cialdini, R. B. (2022). *Influencia. La psicología de la persuasión*. HarperCollins Ibérica. https://www.google.com.pe/books/edition/Influencia_La_psicolog%C3%ADa_de_la_persuasi/nVxPEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Cubeiro, J. C., Damiano, S. (2020). *Liderazgo Brain-Friendly: Los nuevos hábitos de la mente eficaz*. España: Plataforma. https://www.google.com.pe/books/edition/Liderazgo_Brain_Friendly/PTECEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Cueva, M. R. C., Hernández, Y. L. D., & Regalado, Ó. L. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo: revisión sistemática. *Boletín Redipe*, 10(4), 315-334. <https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- Cevallos, B. M. (2020). *Comunicación Asertiva Institucional y Trabajo en Equipo en la Unidad Educativa Joel Gualberto Cedeño Palma, La Fronda, 2020* (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49543>
- Chang Tapia, G. S. (2021). *Comunicación gestual en el desarrollo del lenguaje de los niños de la IEI N° 086 Divino Niño Jesús Huacho, durante el año escolar 2018*. <https://repositorio.unifsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4772/GLORIA%20STEFFANY%20CHANG%20TAPIA%20r.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Águila Álvarez, A. J., Rivas Soto, L. A., & Cruz-Tarrillo, J. J. (2022). Competencias de Empleabilidad para Futuros Administradores Peruanos.

- Comuni@cción: *Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 13(3), 201–212. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.3.732>
- Del Carmen López, I., Rojas, J. C. V., Valverde, J. C. V., Suárez, R. L., & Ares, L. C. (2022). Pase de guardia: relación comunicación interna y rol del Trabajo en Equipo en servicios de Hospital de Clínicas José de San Martín. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2, 43-43. <https://revista.saludcyt.ar/ojs/index.php/sct/article/view/43>
- Dassah, E. T. (2023). Attitudes of health care professionals towards interprofessional teamwork in Ashanti Region, Ghana. *BMC Medical Education.*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04307-z>
- Dolinko, S. (2022). *Intercambios trasandinos: Historia del arte entre Argentina y Chile*. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. https://www.google.com.pe/books/edition/Intercambios_trasandinos/oo6bEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- De Jesus, A. L. (2019). *Gerencia de Talento: 5 Estrategias Para Desarrollar, Retener Y Optimizar El Talento En La Organización*. (n.p.): Independently Published. https://www.google.com.pe/books/edition/Gerencia_de_Talento/ChfQwQEA CAAJ?hl=es-419
- De Witt, A., Matthews, V., Bailie, R., Garvey, G., Valery, PC, Adams, J., Cunningham, FC (2020). Comunicación, colaboración y coordinación de la atención: la guía de tres puntos para la prestación de atención oncológica a los australianos aborígenes e isleños del Estrecho de Torres. *Revista Internacional de Atención Integrada*, 20 (2), 10.DOI: <https://doi.org/10.5334/ijic.5456>
- Diez Irizar, G. A., Herrera, B., & Flores Hernández, J. A. (2017). El éxito de la comunicación oral y escrita en español: un curso en línea. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(15), 338-362. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.302>
- Fernández, B. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo, SA. https://books.google.com.pe/books?id=KYZ3EAAAQBAJ&dq=trabajo+en+equipo+articulos+cient%C3%ADficos&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Figuroa, S. M. (2022). *Relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Cajamarca, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31028>
- Félix Benites, E. D., Villa Calderón, A. J., Suaña Díaz, O., & Janqui Guzmán, L. (2022). Traducción directa y comunicación escrita en educación con enfoque intercultural. *Revista electrónica de investigación educativa*, 24. <https://doi.org/10.24320/redie.2022.24.e19.3957>
- Flórez, R., & Prato, D. (2022). *La colaboración produce resultados*. LOGYCA/Asociación. https://www.google.com.pe/books/edition/La_colaboraci%C3%B3n_produce_resultados/eTShEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- García, C. (2019). *El proyecto de vida*. Grupo Editorial Patria. https://www.google.com.pe/books/edition/El_proyecto_de_vida/jXmSDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Gutiérrez-Portlán, I., Román-García, M., & Sánchez-Vera, M. (2018). Strategies for the communication and collaborative online work by university students. [Estrategias para la comunicación y el trabajo colaborativo en red de los estudiantes universitarios]. *Comunicar*, 54, 91-100. <https://doi.org/10.3916/C54-2018-09>
- Gambarini Duarte, MF.; Muñoz Pérez, S.; Crespí Ruperez, M. (2019). Desarrollo de competencias de liderazgo docente en alumnos del grado universitario de educación. *INNODOCT/18. International Conference on Innovation, Documentation and Education*. Editorial Universitat Politècnica de València. 379-388. <https://doi.org/10.4995/INN2018.2018.8782>
- González Fernández, D., Iturra Herrera, C., & Hernández González, O. (2022). Trabajo colaborativo entre maestros y logopedas: Una revisión acerca de las barreras y de su estructura subyacente. *Revista de Investigación Educativa*, 40(1), 165–182. <https://doi.org/10.6018/rie.444821>
- González Castro, A. E., & Burgos León, S. E. (2023). *Comunicación asertiva y bienestar laboral en la empresa Urbano Express Perú SA Trujillo, 2022*.

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10440>

Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. España: 3Ciencias.

https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_para_no_estad%C3%ADsticos_una_g/ehXaDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

Heredia-Laura, V. S., & Sullca-Tapia, P. J. (2022). Comunicación, trabajo en equipo y compromiso organizacional en universidades públicas. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(8), 926-938.

<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.13>

Hernández Becerra, H. M., & Isla Perez, N. E. (2022). *Conducta asertiva y el trabajo en equipo en preescolares Institución Educativa N° 285, Bagua, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas]. Repositorio de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/2951>

Hunter, S. (2021). *Dominio de las Habilidades Sociales de Comunicación e Inteligencia Emocional (EQ) 4 en 1: Impulsa tu carisma desarrollando el pensamiento crítico y aptitudes de liderazgo*. (n.p.): Independently Published.

https://www.google.com.pe/books/edition/Dominio_de_las_Habilidades_Sociales_de_C/mvxWzgEACAAJ?hl=es-419

Hernández, Y. E. R., & Jaramillo, A. F. S. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122-138.

<https://www.redalyc.org/journal/6722/672271875011/html/>

Illán, J. F. R. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones de la U.

https://books.google.es/books?id=jRNUEAAAQBAJ&dq=trabajo+en+equipo+y+comunicacion+asertiva+&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- Kirberg, A. S. (2022). *Emprendimiento exitoso: cómo mejorar su proceso y gestión*. Ecoe Ediciones.
https://www.google.com.pe/books/edition/Emprendimiento_exitoso/WVSGEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Laguía González, A., Molero Alonso, F., Moriano León, J. A., Topa Cantisano, G. E., García-Ael, C. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. España: Editorial Sanz y Torres, S.L..
https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de las Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- López, I. del C., Valdés Rojas, J. C., Vasallo Valverde, J. C., López Suárez, R., & Ares, L. C. (2022). Pase de guardia: relación comunicación interna y rol del Trabajo en Equipo en servicios de Hospital de Clínicas José de San Martín. *Salud, Ciencia Y Tecnología*, 2, 43.
<https://doi.org/10.56294/saludcyt202243>
- Loureda, Ó., & Schrott, A. (Eds.). (2021). *Manual de lingüística del hablar* (Vol. 28). Walter de Gruyter GmbH & Co KG.
https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_de ling%C3%BC%C3%ADstica_del_hablar/rkkfEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- López, F. F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Ed. 2022. Tutor Formación.
https://books.google.com.pe/books/about/Comunicaci%C3%B3n_efectiva_y_trabajo_en_equi.html?id=EAQKDQAAQBAJ&redir_esc=y
- Lesmes Silva, A. K. ., Barrientos-Monsalve, E. J. ., & Cordero Díaz, M. C. . (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *AiBi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 8(1), 147–153.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Linn, K., Sevilla, F., Cifuentes, V., Eugenin, M. I., Ríó, B., Cerda, J., & Lizama, M. (2019). Desarrollo de habilidades comunicativas en lactantes con síndrome de Down posterior a capacitaciones sistematizadas en comunicación gestual. *Revista chilena de pediatría*, 90(2), 175-185
<http://dx.doi.org/10.32641/rchped.v90i2.670>
- Mastrogiacomo, S., Osterwalder, A. (2023). *Herramientas de alto impacto para el trabajo en equipo*. España: Grupo Asís.

https://www.google.com.pe/books/edition/Herramientas_de_alto_impacto_para_el_tra/6COnEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Castro-Martínez , A. ., Díaz-Morilla, P. ., & Torres-Martín, J. L. . (2022). El papel de la comunicación interna en la gestión del teletrabajo durante la crisis de la COVID-19. *Revista De Comunicación De La SEECI*, 55, 29–51. <https://doi.org/10.15198/seeci.2022.55.e768>
- Mucha, E. N. B., Illanes, J. Y. H., & Pacheco, J. M. A. (2022). Comunicación y gestión: pautas para el desarrollo en las organizaciones. *Revista de filosofía*, 39(101), 358-378. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7049126>
- Matzumura-Kasano, Juan P, Gutiérrez-Crespo, Hugo, Pastor-García, César, & Ruiz-Arias, Raúl A. (2019). Valoración del trabajo colaborativo y rendimiento académico en el proceso de enseñanza de un curso de investigación en estudiantes de medicina. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 457-464. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.17251>
- Macías Munizaga, H. R. & Cruz Cisneros, V. F. (2020). *Uso de redes sociales y comunicación escrita en la escuela de educación básica “Agustina Palacios Alvarado” Durán, Guayas, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52281/Mac%203%20adas_MHR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matías De la Cruz, L. M., Carrillo Salvador, J. F., Morón Valenzuela, J. C., & Lizama, M. (2020). Importancia de la participación de los padres en las capacitaciones de comunicación gestual del desarrollo de habilidades comunicativas en niños con Síndrome de Down. *Revista chilena de pediatría*, 91(5), 840-842. <https://dx.doi.org/10.32641/rchped.vi91i5.2771>
- Paredes Zempual, D., Cervantes Hurtado, G., Ibarra Morales, L., & Cruz Valenzuela, M. (2022). Las habilidades directivas de coaching, comunicación, trabajo en equipo y su relación con la competitividad de las PyMEs de Benito Juárez, Sonora México. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (38). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.522>
- Paravic Klijn, Tatiana, & Lagos Garrido, María Elena. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27, 41. Epub 28 de enero de 2022. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

- Pedreño Gómez, J. (2017). Estrategias para favorecer la comunicación oral en la escuela. *Publicaciones Didácticas*, 86(2), 141-145. <https://core.ac.uk/download/pdf/235855544.pdf>
- Quaranta, Nicolás. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46 http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212019000100003&lng=es&tlng=es
- Quezada-Rodríguez, M. R., Quevedo-Barros, M. R., & Torres-Palacios, M. M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748–778. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>
- Rodriguez, V. H. P., Alberca, F. E. T., & Escalante, M. R. G. (2023). Relationship of Organizational Commitment to Teamwork in a Municipality from Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0693. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.693>
- Ramos, J. (2023). *Manual práctico de comunicación asertiva*. (n.p.): XinXii. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_pr%C3%A1ctico_de_comunicaci%C3%B3n_aserti/l1e6EAAAQBAJ?hl=es&qbpv=0
- Rodríguez Molina, G. A., & Gairín Sallán, J. (2020). Prácticas de liderazgo intermedios en organizaciones escolares de Chile. *International Journal of Educational Leadership and Management*, 8(1), 88–111. <https://doi.org/10.17583/ijelm.2020.4044>
- Romaní Larrea, S. A., Ferrer Mejía, M. L., & Zuta Arriola, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Investigación Valdizana*, 12(3), 165–170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>
- Reyes, E. (2022). *Metodología de la investigación científica*. Page Publishing Inc. https://www.google.com.pe/books/edition/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifi/SmdxEAAAQBAJ?hl=es-419&qbpv=0
- Ruíz Hernández, Y. E., y Sánchez Jaramillo, A. F. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial*, 8(2), 122–138. <https://doi.org/10.16967/23898186.722>

- Silva Flores, R., Mas Riera, J., & Garcia-Mas, A. (2022). El estilo de comunicación del entrenador como predictor de la carga de trabajo percibida en jóvenes futbolistas (Coach communication style as a predictor of perceived workload in young football players). *Retos*, 43, 868–874. <https://doi.org/10.47197/retos.v43i0.88340>
- Sánchez Paredes, R. G., & Ñañez Silva, M. V. (2022). Percepción del trabajo en equipo y de las habilidades sociales en estudiantes universitarios. *Puriq*, 4, e265. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8510556>
- Sabisky, B. (2022). *Manual De Periodismo Gráfico y Radiofónico*. Bernardo Sabisky. https://www.google.com.pe/books/edition/Manual_De_Periodismo_Gr%C3%A1fico_y_Radiof%C3%B3nico/31qZEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0
- Solórzano Soto, R. (2018). El impacto de la comunicación asertiva docente en el aprendizaje auto dirigido de los estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 187-194. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100187
- Tirado, K. J. (2022). *Clima laboral y comunicación asertiva en personal de salud de una clínica privada del distrito de Jesús María* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/3305>
- Tantalean Terrones, L. J., & Callohuanca Aceituno, J. O. (2022). Eficacia de un programa de comunicación asertiva en agentes de seguridad municipal en Lima – Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(4), 282–290. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.4.761> <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v13n4/2219-7168-comunica-13-04-282.pdf>
- Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2020). *Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica*. Brujas. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/160315>
- Velthuis, M. G. P. (2019). *Calidad de Sistemas de Información. 5ª edición ampliada y actualizada*. Ra-Ma Editorial. https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Sistemas_de_Informaci%C3%B3n_5%C2%AA/tc-4EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0

- Vera Aguilera, M. A. (2020). *Comunicación asertiva y desarrollo organizacional en I.E. Públicas de Trujillo, 2020.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47512/Vera_A_MA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, N. R. M., & Ramírez, A. C. G. (2022). Estrategia Didáctica para el Desarrollo de la Comunicación Verbal en los Estudiantes de Educación General Básica en la Unidad Educativa Olmedo de Portoviejo, Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(4), 23.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3894>
- Vega Crisologo, L. V., & Briones de Zurita, A. C. Influencia de la estrategia SAAC para desarrollar la capacidad comunicativa gestual en estudiantes de Educación Básica Especial de Cajamarca.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2698265>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023

Investigador (a) (es): Huamán Quispe, Miqueas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte- Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se desarrollará información valiosa sobre como el trabajo en equipo influye positivamente en la comunicación asertiva de los trabajadores en la hora de ejecutar sus tareas, con resultados que favorecen a las organizaciones, en especial a las empresas del sector call center en el Callao en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de manera virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

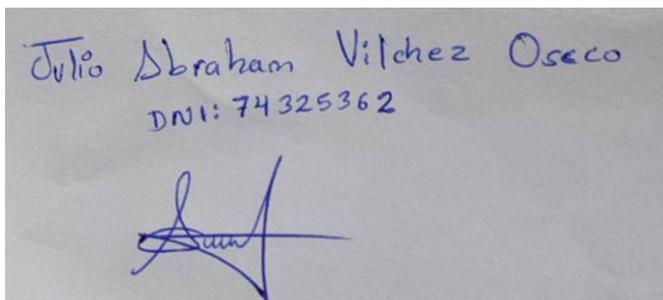
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) **Huamán Quispe, Miqueas** email hhuamanqu@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Mgtr. Cesar Jhonathan, Mamani Lozano email cmamanil67@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Julio Abraham Vilches Ossco

Fecha y hora: 20-05-2023



Handwritten text in blue ink on a white background. The text reads: "Julio Abraham Vilches Ossco" followed by "DNI: 74325362" on the next line. Below the text is a stylized handwritten signature.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 2.

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

| | |
|---|------|
| Nombre de la Organización: | RUC: |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Nombres y Apellidos: | DNI: |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|---|--------------|
| Nombre del Trabajo de Investigación: | |
| Nombre del Programa Académico: Administración | |
| Autor: Nombres y Apellidos | DNI: DNI: |

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

() Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

Anexo 3.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado **“El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”**, presentado por los autores **Huamán Quispe Miqueas** ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

....., de de 2023

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

- Sr. **Huamán Quispe, Miqueas**, investigador(es) principal(es).

¹ *El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.*

ANEXO 4: Matriz De Operacionalización de la variable Trabajo en Equipo

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Valoración |
|-------------------|--|---|--------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| Trabajo en equipo | Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo. | la variable trabajo en equipo, será abordada mediante tres dimensiones los cuales están conformados, (1) dimensión colaboración, (2) dimensión coordinación y (3) dimensión liderazgo, que van acompañado de 11 indicadores. Los cuales fueron utilizados para fabricar 26 preguntas en una escala ordinal. | Colaboración | Beneficio recíproco | 1,2,3,4,5,6,7,8 | Ordinal con valoración Likert |
| | | | | Compromiso | | |
| | | | | Interacción de ideas | | |
| | | | Coordinación | Uso de estrategias | 9,10,11,12,13,14,15,16,17 | |
| | | | | Complementariedad | | |
| | | | | Patrón de conducta | | |
| | | | | Integración de conocimientos | | |
| | | | Liderazgo | Habilidades | 18,19,20,21,22,23,24,25,26 | |
| | | | | Motivación | | |
| | | | | Influencia | | |
| | | | | Ideas innovadoras | | |

ANEXO 5: Matriz De Operacionalización de la variable Comunicación asertiva

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de Valoración |
|-----------------------|--|---|----------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Comunicación asertiva | Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales. | La variable: Comunicación asertiva, será abordada mediante tres dimensiones las cuales son la Comunicación verbal, Comunicación escrita y la Comunicación gestual, lo cual está acompañado de 11 indicadores que fueron utilizados para elaborar 25 preguntas en una escala ordinal | Comunicación verbal | Dialogo fluida y precisa | 1,2,3,4,5,6,7,8,9 | Ordinal con valoración Likert |
| | | | | Dicción | | |
| | | | | Tono de voz | | |
| | | | | Asertividad | | |
| | | | Comunicación escrita | Coherencia | 10,11,12,13,14,15,16 | |
| | | | | Redacción con claridad | | |
| | | | | Conciso y controlado | | |
| | | | Comunicación gestual | Expresiones faciales | 17,18,19,20,21,22,23,24 | |
| | | | | Contacto visual | | |
| Posturas corporales | | | | | | |

Anexo 6. Matriz de consistencia

| Título: El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023 | | | | | | |
|--|---|--|-----------------------|----------------------|--|--|
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Tipo y Diseño de Investigación | Población y Muestra |
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores en un Call Center, Callao, 2023?</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.</p> | <p>Hi: Existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.</p> <p>Ho: No existe relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.</p> | Trabajo en equipo | Colaboración | <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo Correlacional</p> | <p>La población del presente estudio está integrada por 30 trabajadores de un Call Center, ubicada en el distrito de Callao.</p> |
| | <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación verbal en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023</p> | | | Coordinación | | |
| | <p>b) Determinar es la relación del trabajo en equipo y la comunicación escrita en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023</p> | | | Liderazgo | | |
| | <p>c) Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación gestual en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.</p> | | Comunicación asertiva | Comunicación verbal | <p>Diseño: Se aplicará un diseño no experimental de corte transversal.</p> | |
| | | | | Comunicación escrita | | |
| | | | | Comunicación gestual | | |
| | | | | | <p>La muestra del estudio, se tomó a todos los trabajadores pertenecientes a la población de un Call Center, callao, 2023.</p> | |

Anexo 7.
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023
Fecha de recolección:/...../.....

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo hhuamanqu@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ÍTEMS PARA LA VARIABLE: TRABAJO EN EQUIPO | VARIABLE | | | | |
|--------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: COLABORACION | | | | | | |
| 1 | ¿Sus compañeros actúan de manera recíproca cuando se presenta un problema? | | | | | |
| 2 | ¿En su entorno laboral practican la cooperación equitativa? | | | | | |
| 3 | ¿Fomentan el respeto mutuo entre los colaboradores? | | | | | |
| 4 | ¿Utilizan el compromiso en su equipo de trabajo, para conducir a mejores ideas y un desempeño más efectivo? | | | | | |
| 5 | ¿Se involucran y comprometen con la misión y objetivo de la organización? | | | | | |
| 6 | ¿Sus compañeros de trabajo, realizan la acción conjunta para lograr un resultado? | | | | | |
| 7 | ¿En su entorno laboral, ejecutan adecuadamente la interacción de ideas? | | | | | |
| 8 | ¿Existe intercambio de doctrinas y opciones con los trabajadores? | | | | | |



| DIMENSIÓN: COORDINACION | | | | | |
|--------------------------------|---|--|--|--|--|
| 9 | ¿Realizan de forma sincronizada las tareas encomendadas? | | | | |
| 10 | ¿Se integra de manera eficiente con sus compañeros de equipo para realizar las metas establecidas? | | | | |
| 11 | ¿Dentro de su equipo de trabajo, cada miembro sabe sus funciones con exactitud? | | | | |
| 12 | ¿Maneja coordinadamente sus capacidades y operaciones en el ámbito laboral? | | | | |
| 13 | ¿Contribuye con habilidades y conocimientos para complementar en un equipo de trabajo? | | | | |
| 14 | ¿En su equipo de trabajo tienen la capacidad adecuada para realizar sus funciones laborales? | | | | |
| 15 | ¿El tipo de conducta que manejan en su entorno laboral es eficiente en la ejecución de sus labores? | | | | |
| 16 | ¿Las normas infundidas en el trabajo, son mecanismos para una buena coordinación en equipo? | | | | |
| 17 | ¿Sus contribuciones son efectivas para el cumplimiento de las metas establecidas? | | | | |
| DIMENSIÓN: LIDERAZGO | | | | | |
| 18 | ¿Asume con responsabilidad las tareas laborales encargadas? | | | | |
| 19 | ¿Tiene la habilidad de adaptarse rápidamente a los cambios y necesidades de la empresa? | | | | |
| 20 | ¿Dispone de habilidades suficientes para influir en su grupo de trabajo? | | | | |
| 21 | ¿Su equipo de trabajo cumple con excelencia los objetivos de la organización? | | | | |
| 22 | ¿Motiva a los integrantes de su equipo de trabajo, para sacar lo mejor de sí? | | | | |
| 23 | ¿Eh su espacio laboral, los integrantes disponen de capacidades para conducir y guiar a los demás? | | | | |
| 24 | ¿Contribuye con ideas innovadores en el equipo de trabajo? | | | | |
| 25 | ¿fomenta la creatividad y el aprendizaje liderado? | | | | |
| 26 | ¿Destaca con conocimientos creativos, para el crecimiento de la organización? | | | | |

¡Gracias por su colaboración!



Anexo: 8

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023

Fecha de recolección:/...../.....

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo:

Determinar la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023 Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo hhuamanqu@ucvvirtual.edu.pe

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ÍTEMS PARA LA VARIABLE: COMUNICACIÓN ASERTIVA | VARIABLE | | | | |
|---------------------------------------|---|----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN VERBAL | | | | | | |
| 1 | ¿Cuándo comienza un dialogo, eres capaz de mantener un margen de conversación estable y asertiva? | | | | | |
| 2 | ¿Cuándo encomiendan una tarea laboral, en su grupo de trabajo expresa sus ideas con claridad y facilidad? | | | | | |
| 3 | ¿En su centro laboral, cuando se dirige a un compañero lo hace de forma coherente, precisa y con respeto? | | | | | |
| 4 | ¿Tiene la capacidad de construir relaciones laborales estables en base a la sinceridad? | | | | | |
| 5 | ¿Cuándo se dirige a sus compañeros de trabajo su tono de voz es adecuado? | | | | | |
| 6 | ¿Cuándo un compañero le pide una opinión o ayuda lo hace de manera firme, clara y respetando sus ideas? | | | | | |
| 7 | ¿Dispone de control, claridad y confianza para entablar una comunicación asertiva con sus compañeros? | | | | | |
| 8 | ¿Logra identifica los sentimientos de sus compañeros, para tomar mejores decisiones? | | | | | |
| 9 | ¿En una conversación, expresa sus ideas con calma, sumisión y sin herir a los demás? | | | | | |



| DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN ESCRITA | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 10 | ¿Cuándo quiere transmitir una información escrita por correo o WhatsApp lo hace de forma coherente y concisa? | | | | |
| 11 | ¿En la redacción de su informe evidencia la comprensión y claridad del mensaje? | | | | |
| 12 | ¿Formulo preguntas que demuestren la perspicacia del lenguaje escrita? | | | | |
| 13 | ¿Se comunica de forma intelectual en la composición de una información aportando claridad y facilidad de comprensión? | | | | |
| 14 | ¿Organiza de manera adecuada su material lingüístico al escribir oraciones cortas, afirmativas y sencillas? | | | | |
| 15 | ¿Cuándo redacta un texto, los lectores acceden de manera óptima a la enunciación de sus ideas con una lectura fluida y perceptible? | | | | |
| 16 | ¿Respondo a la interrogantes y preguntas de mis compañeros de manera contralada, concisa y con naturalidad? | | | | |
| DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN GESTUAL | | | | | |
| 17 | ¿Utiliza expresiones faciales para mejorar la información que transmite a sus compañeros? | | | | |
| 18 | ¿sus compañeros de trabajo, con qué frecuencia utilizan la comunicación mediante expresiones faciales? | | | | |
| 19 | ¿Al ejecutar la expresión facial en un dialogo, evidencia emociones y estados de ánimo? | | | | |
| 20 | ¿Cuándo entabla una conversación utiliza el contacto visual? | | | | |
| 21 | ¿Usas la mirada para interactuar eficientemente con tus compañeros de trabajo, reflejando los sentimientos y actitudes? | | | | |
| 22 | ¿Al comunicarse con sus compañeros de trabajo, utiliza gestos corporales de manera asertiva? | | | | |
| 23 | ¿Al usar las posturas corporales en una conversación, demuestras seguridad y confianza? | | | | |
| 24 | ¿Al ejecutar técnicas gestuales para comunicarse, logran entenderte de manera óptima y clara? | | | | |

¡Gracias por su colaboración!



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Trabajo en equipo

Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo.

- **Variable 2:** Comunicación asertiva

Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales.



| Variable | Dimensiones | Definición |
|---------------------------|--|--|
| V1: Trabajo en equipo | <ol style="list-style-type: none"> 1) Colaboración 2) Coordinación 3) liderazgo | Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo. |
| V2: Comunicación asertiva | <ol style="list-style-type: none"> 1) Comunicación verbal 2) Comunicación escrita 3) Comunicación gestual | Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023” elaborado por Huamán Quispe Miqueas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |



| | | |
|--|---------------|---|
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |
|--|---------------|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado nivel |
| 4. Alto nivel |



Variable del instrumento: Trabajo en equipo

- Primera dimensión: Colaboración

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficio recíproco | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| | 2 | 3 | 4 | 4 | |
| Compromiso | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | 5 | 4 | 3 | 4 | |
| Interacción de ideas | 6 | 3 | 3 | 3 | |
| | 7 | 3 | 3 | 4 | |
| | 8 | 4 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: Coordinación

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Uso de estrategias | 9 | 3 | 3 | 3 | |
| | 10 | 4 | 4 | 3 | |
| | 11 | 3 | 4 | 3 | |
| Complementariedad | 12 | 4 | 4 | 3 | |
| | 13 | 3 | 3 | 4 | |
| Patrón de conducta | 14 | 3 | 3 | 3 | |
| | 15 | 4 | 3 | 3 | |
| Integración de conocimientos | 16 | 4 | 4 | 3 | |
| | 17 | 4 | 4 | 3 | |

- Tercera dimensión: Liderazgo

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Habilidades | 18 | 3 | 3 | 3 | |
| | 19 | 4 | 4 | 3 | |
| Motivación | 20 | 4 | 4 | 3 | |



| | | | | | |
|-------------------|----|---|---|---|--|
| | 21 | 4 | 3 | 3 | |
| Influencia | 22 | 3 | 3 | 3 | |
| | 23 | 3 | 4 | 4 | |
| Ideas innovadoras | 24 | 3 | 3 | 3 | |
| | 25 | 4 | 3 | 4 | |
| | 26 | 3 | 3 | 4 | |

Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Comunicación verbal

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Dialogo fluida y precisa | 1 | 3 | 3 | 3 | |
| | 2 | 4 | 4 | 3 | |
| | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| Dicción | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 5 | 4 | 3 | 3 | |
| Tono de voz | 6 | 3 | 3 | 3 | |
| | 7 | 4 | 4 | 3 | |
| Asertividad | 8 | 3 | 3 | 3 | |
| | 9 | 4 | 3 | 3 | |

- Segunda dimensión: Comunicación escrita

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Coherencia | 10 | 3 | 3 | 3 | |
| | 11 | 3 | 3 | 3 | |



| | | | | | |
|------------------------|----|---|---|---|--|
| Redacción con claridad | 12 | 4 | 4 | 3 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | |
| Conciso y controlado | 14 | 3 | 3 | 3 | |
| | 15 | 4 | 4 | 3 | |
| | 16 | 3 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Comunicación gestual

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Expresiones faciales | 17 | 3 | 3 | 3 | |
| | 18 | 3 | 3 | 4 | |
| | 19 | 3 | 4 | 4 | |
| Contacto visual | 20 | 4 | 4 | 3 | |
| | 21 | 3 | 4 | 4 | |
| | 22 | 4 | 3 | 3 | |
| Posturas corporales | 23 | 3 | 3 | 3 | |
| | 24 | 3 | 4 | 4 | |



.....
(Dr. Pedro Alfonso, Velásquez Tapullima)
DNI N° 44300506

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Anexo 10: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | |
|---|---|--|
| Nombres y Apellidos del juez: | Hércules Alexander Guanilo Noriega | |
| Grado profesional: | Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) | Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social () |
| | Educativa () | Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>) |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Huamán Quispe Miqueas |
| Procedencia: | Adaptada de otros autores |
| Administración: | virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Callao-Perú |
| Significación: | Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 26 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 24 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Trabajo en equipo

Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo.

- **Variable 2:** Comunicación asertiva

Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales.



| Variable | Dimensiones | Definición |
|---------------------------|--|--|
| V1: Trabajo en equipo | 4) Colaboración 5) Coordinación 6) liderazgo | Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo. |
| V2: Comunicación asertiva | 4) Comunicación verbal 5) Comunicación escrita 6) Comunicación gestual | Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023” elaborado por Huamán Quispe Miqueas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |



| | | |
|--|---------------|---|
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |
|--|---------------|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 5. No cumple con el criterio |
| 6. Bajo Nivel |
| 7. Moderado nivel |
| 8. Alto nivel |



Variable del instrumento: Trabajo en equipo

- Primera dimensión: Colaboración

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficio recíproco | 1 | 3 | 3 | 4 | |
| | 2 | 3 | 3 | 3 | |
| Compromiso | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 5 | 4 | 3 | 3 | |
| Interacción de ideas | 6 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7 | 4 | 3 | 4 | |
| | 8 | 4 | 3 | 4 | |

- Segunda dimensión: Coordinación

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Uso de estrategias | 9 | 4 | 3 | 4 | |
| | 10 | 4 | 3 | 4 | |
| | 11 | 4 | 4 | 4 | |
| Complementariedad | 12 | 3 | 3 | 4 | |
| | 13 | 3 | 4 | 4 | |
| Patrón de conducta | 14 | 4 | 4 | 3 | |
| | 15 | 4 | 4 | 3 | |
| Integración de conocimientos | 16 | 3 | 4 | 4 | |
| | 17 | 3 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Liderazgo

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Habilidades | 18 | 4 | 4 | 3 | |
| | 19 | 3 | 4 | 4 | |
| Motivación | 20 | 3 | 4 | 4 | |



| | | | | | |
|-------------------|----|---|---|---|--|
| | 21 | 4 | 4 | 3 | |
| Influencia | 22 | 3 | 4 | 4 | |
| | 23 | 4 | 4 | 4 | |
| Ideas innovadoras | 24 | 4 | 4 | 3 | |
| | 25 | 3 | 4 | 4 | |
| | 26 | 4 | 4 | 3 | |

Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Comunicación verbal

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Dialogo fluida y precisa | 1 | 4 | 4 | 3 | |
| | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Dicción | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 3 | |
| Tono de voz | 6 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7 | 4 | 4 | 3 | |
| Asertividad | 8 | 4 | 4 | 3 | |
| | 9 | 3 | 4 | 4 | |



- Segunda dimensión: Comunicación escrita

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Coherencia | 10 | 4 | 3 | 4 | |
| | 11 | 3 | 4 | 4 | |
| Redacción con claridad | 12 | 3 | 3 | 4 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | |
| Conciso y controlado | 14 | 4 | 4 | 4 | |
| | 15 | 4 | 4 | 3 | |
| | 16 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Comunicación gestual

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Expresiones faciales | 17 | 4 | 3 | 4 | |
| | 18 | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 | 4 | 4 | 3 | |
| Contacto visual | 20 | 4 | 4 | 3 | |
| | 21 | 4 | 4 | 3 | |
| | 22 | 3 | 4 | 4 | |
| Posturas corporales | 23 | 3 | 4 | 4 | |
| | 24 | 4 | 4 | 3 | |



.....

Mgtr. Hercules Alexander Guanilo Noriega
DNI N° 09888425

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 11: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

| | | | |
|---|---|----------------|--------------|
| Nombres y Apellidos del juez: | Carlos Abraham Aramburú Geng | | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctor | () |
| Área de formación académica: | Clínica () | Social | () |
| | Educativa () | Organizacional | (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Docente de la Escuela Profesional de Administración | | |
| Institución donde labora: | Universidad César Vallejo | | |
| Tiempo de experiencia profesional el área: | 2 a 4 años () | Más de 5 años | (X) |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre de la Prueba: | Cuestionario en escala ordinal |
| Autor(es): | Huamán Quispe Miqueas |
| Procedencia: | Adaptada de otros autores |
| Administración: | virtual |
| Tiempo de aplicación: | 15 minutos |
| Ámbito de aplicación: | Callao-Perú |
| Significación: | <p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 11 indicadores y 26 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 10 indicadores y 24 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. |



4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Trabajo en equipo

Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo.

- **Variable 2:** Comunicación asertiva

Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales.



| Variable | Dimensiones | Definición |
|---------------------------|--|--|
| V1: Trabajo en equipo | 7) Colaboración 8) Coordinación 9) liderazgo | Fernández (2022) El trabajo en equipo es una herramienta especial para realizar eficientemente actividades laborales y contribuir valores en las organizaciones, como también es una condición basada en el liderazgo, comunicación, coordinación y colaboración, que van orientados a la planificación y la realización de las tareas con régimen de resolución de dificultades y oportunidad de beneficio mutuo. |
| V2: Comunicación asertiva | 7) Comunicación verbal 8) Comunicación escrita 9) Comunicación gestual | Blackford (2022) La comunicación asertiva es una habilidad esencial para entender y comprender de manera eficiente la información transmitida, esta característica de la comunicación nos permite conversar pacíficamente y con respeto, enunciando lo que necesitamos decir sin lastimar las opiniones y emociones de las demás personas. Esto genera confianza en uno mismo para dialogar y comprender a los restos, permitiendo con éxito las interacciones sociales y laborales. |

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023” elaborado por Huamán Quispe Miqueas en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| Categoría | Calificación | Indicador |
|--|---|---|
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1. No cumple con el criterio | El ítem no es claro. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio) | El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. |
| | 2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo) | El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión. |
| | 3. Acuerdo (moderado nivel) | El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo. |
| | 4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) | El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1. No cumple con el criterio | El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. |
| | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado nivel | El ítem es relativamente importante. |



| | | |
|--|---------------|---|
| | 4. Alto nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |
|--|---------------|---|

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

| |
|------------------------------|
| 9. No cumple con el criterio |
| 10. Bajo Nivel |
| 11. Moderado nivel |
| 12. Alto nivel |



Variable del instrumento: Trabajo en equipo

- Primera dimensión: Colaboración

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Beneficio recíproco | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| Compromiso | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| Interacción de ideas | 6 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7 | 4 | 4 | 4 | |
| | 8 | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Coordinación

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Uso de estrategias | 9 | 4 | 4 | 4 | |
| | 10 | 4 | 4 | 4 | |
| | 11 | 4 | 4 | 4 | |
| Complementariedad | 12 | 4 | 4 | 4 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | |
| Patrón de conducta | 14 | 4 | 4 | 4 | |
| | 15 | 4 | 4 | 4 | |
| Integración de conocimientos | 16 | 4 | 4 | 4 | |
| | 17 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Liderazgo

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Habilidades | 18 | 4 | 4 | 4 | |



| | | | | | |
|-------------------|----|---|---|---|--|
| | 19 | 4 | 4 | 4 | |
| Motivación | 20 | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 | 4 | 4 | 4 | |
| Influencia | 22 | 4 | 4 | 4 | |
| | 23 | 4 | 4 | 4 | |
| Ideas innovadoras | 24 | 4 | 4 | 4 | |
| | 25 | 4 | 4 | 4 | |
| | 26 | 4 | 4 | 4 | |

Variable del instrumento: Comunicación asertiva

- Primera dimensión: Comunicación verbal

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Dialogo fluida y precisa | 1 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2 | 4 | 4 | 4 | |
| | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| Dicción | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| Tono de voz | 6 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7 | 4 | 4 | 4 | |
| Asertividad | 8 | 4 | 4 | 4 | |
| | 9 | 4 | 4 | 4 | |



- Segunda dimensión: Comunicación escrita

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Coherencia | 10 | 4 | 4 | 4 | |
| | 11 | 4 | 4 | 4 | |
| Redacción con claridad | 12 | 4 | 4 | 4 | |
| | 13 | 4 | 4 | 4 | |
| Conciso y controlado | 14 | 4 | 4 | 4 | |
| | 15 | 4 | 4 | 4 | |
| | 16 | 4 | 4 | 4 | |

- Tercera dimensión: Comunicación gestual

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------|------|----------|------------|------------|---------------|
| Expresiones faciales | 17 | 4 | 4 | 4 | |
| | 18 | 4 | 4 | 4 | |
| | 19 | 4 | 4 | 4 | |
| Contacto visual | 20 | 4 | 4 | 4 | |
| | 21 | 4 | 4 | 4 | |
| | 22 | 4 | 4 | 4 | |
| Posturas corporales | 23 | 4 | 4 | 4 | |
| | 24 | 4 | 4 | 4 | |



.....
Mg. Carlos Abraham Aramburú Geng
DNI N° 44075484

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO:12
VALIDACIÓN DE EXPERTOS
Tabla 13
Expertos para la validación del instrumento

| GRADO ACADÉMICO | NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR | OPINIÓN DE EXPERTO |
|------------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| Doctorado | Pedro Alfonso, Velásquez Tapullima | Aplicable |
| Maestría | Hércules Alexander Guanilo Noriega | Aplicable |
| Maestría | Carlos Abraham Aramburú Geng | Aplicable |

ANEXO:13 CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS
Tabla 14
Baremo para estimación del nivel de confiabilidad

| RANGO | EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE |
|----------------------|-----------------------------------|
| Coeficiente alfa >,9 | Es excelente |
| Coeficiente alfa >,8 | Es bueno |
| Coeficiente alfa >,7 | Es aceptable |
| Coeficiente alfa >,6 | Es cuestionable |
| Coeficiente alfa >,5 | Es probable |
| Coeficiente alfa <,4 | Es inaceptable |

Tabla 15
Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Trabajo en equipo

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,74 | 26 |

Tabla 15
Estadísticos de fiabilidad del instrumento para la variable Comunicación asertiva

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| ,72 | 24 |



ANEXO: 14

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH DEL PRIMER INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL PRIMER INSTRUMENTO TRABAJO EN EQUIPO - E

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Normal Bueno Incorrecto Neutral C

Celda de co... Celda vincul... Entrada Notas Si

| | | ITEMS DEL PRIMER INSTRUMENTO TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|----|
| ENCUESTADOS PILOTO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | SUMA | |
| E1 | | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 80 |
| E2 | | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 83 |
| E3 | | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 77 |
| E4 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 76 |
| E5 | | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 80 | |
| E6 | | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 91 | |
| E7 | | 2 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 93 | |
| E8 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 88 | |
| E9 | | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 91 | |
| E10 | | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 90 | |
| E11 | | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 91 | |
| E12 | | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 101 | |
| VARIANZA | | 0,222 | 0,521 | 0,417 | 0,833 | 1,243 | 0,910 | 0,243 | 0,833 | 0,806 | 0,750 | 0,410 | 0,722 | 0,222 | 0,576 | 0,576 | 0,521 | 0,722 | 0,576 | 0,243 | 0,576 | 0,910 | 0,688 | 0,410 | 0,354 | 0,222 | 0,417 | | |
| SUMATORIA DE VARIANZAS | | 14,924 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS | | 52,021 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| | | |
|------------------------|--|--------|
| α : | Coefficiente de confiabilidad del cuestionario | 0,74 |
| k : | Número de ítems del instrumento | 26 |
| $\sum_{i=1}^k S_i^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems. | 14,924 |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento. | 52,021 |

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|-------------|-------------------------|
| 0.00 a 0.53 | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

ALPHA DE CRONBACH



ANEXO: 15 COMITÉ DE ETICA

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023.

Autor(es): Miqueas, Huamán Quispe

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto:

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PL_LN_C11_06

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: cmamanil67@ucvvirtual.edu.pe

| N.º | Criterios de evaluación | Cumple | No cumple | No corresponde |
|-----------------------------------|---|--------|-----------|----------------|
| I. Criterios metodológicos | | | | |
| 1 | El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios. | X | | |
| 2 | Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde. | X | | |
| 3 | Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde. | X | | |
| 4 | Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde. | X | | |
| 5 | Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde. | X | | |
| II. Criterios éticos | | | | |
| 6 | Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde. | | | X |
| 7 | Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde. | X | | |
| 8 | Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica. | X | | |
| 9 | La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación. | X | | |

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 | |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 | |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 | |
| Mg. Diana Lucila Huamani Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 | |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 | |



Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado “El trabajo en equipo y la comunicación asertiva en los trabajadores de un Call Center, Callao, 2023”, presentado por el autor Miqueas, Huamán Quispe, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

| Nombres y apellidos | Cargo | DNI N.º | Firma |
|--------------------------------------|----------------|----------|-------|
| Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya | Presidente | 44326351 | |
| Dr. Miguel Bardales Cárdenas | Vicepresidente | 08437636 | |
| Dr. José German Linares Cazola | Miembro 1 | 31674876 | |
| Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón | Miembro 2 | 43648948 | |
| Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón | Miembro 3 | 06614765 | |

ANEXO: 16
CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH DEL SEGUNDO INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD DEL SEGUNDO INSTRUMENTO COMUNICACION ASERTIVA

| | | ITEMS DEL SEGUNDO INSTRUMENTO COMUNICACIÓN ASERTIVA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| ENCUESTADOS PILOTO | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | SUMA |
| E1 | | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 73 |
| E2 | | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 78 |
| E3 | | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 74 |
| E4 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 74 |
| E5 | | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 78 |
| E6 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 86 |
| E7 | | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 87 |
| E8 | | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 87 |
| E9 | | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 90 |
| E10 | | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 89 |
| E11 | | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 86 |
| E12 | | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 93 |
| VARIANZA | | 0,139 | 0,566 | 0,417 | 0,743 | 1,243 | 0,833 | 0,243 | 0,833 | 0,576 | 0,188 | 0,417 | 0,722 | 0,222 | 0,243 | 0,417 | 0,417 | 1,410 | 0,667 | 0,243 | 1,056 | 0,910 | 0,889 | 0,410 | 0,243 | |
| SUMATORIA DE VARIANZAS | | 14,035 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS | | 45,576 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

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

| | | |
|------------------------|---|-------------|
| α: | Coeficiente de confiabilidad del cuestionario | 0,72 |
| k: | Número de ítems del instrumento | 24 |
| $\sum_{i=1}^k S_i^2$: | Sumatoria de las varianzas de los ítems. | 14,035 |
| S_T^2 : | Varianza total del instrumento. | 45,576 |

| RANGO | CONFIABILIDAD |
|-------------|-------------------------|
| 0.00 a 0.53 | Confiabilidad nula |
| 0.54 a 0.59 | Confiabilidad baja |
| 0.60 a 0.65 | Confiable |
| 0.66 a 0.71 | Muy confiable |
| 0.72 a 0.99 | Excelente confiabilidad |
| 1 | Confiabilidad perfecta |

ALPHA DE CRONBACH

Lista Accesibilidad: es necesario investigar



ANEXO 17: ANÁLISIS DE FRECUENCIAS DESCRIPTIVO UNIVARIADO

Figura 2

Frecuencia de la variable comunicación asertiva

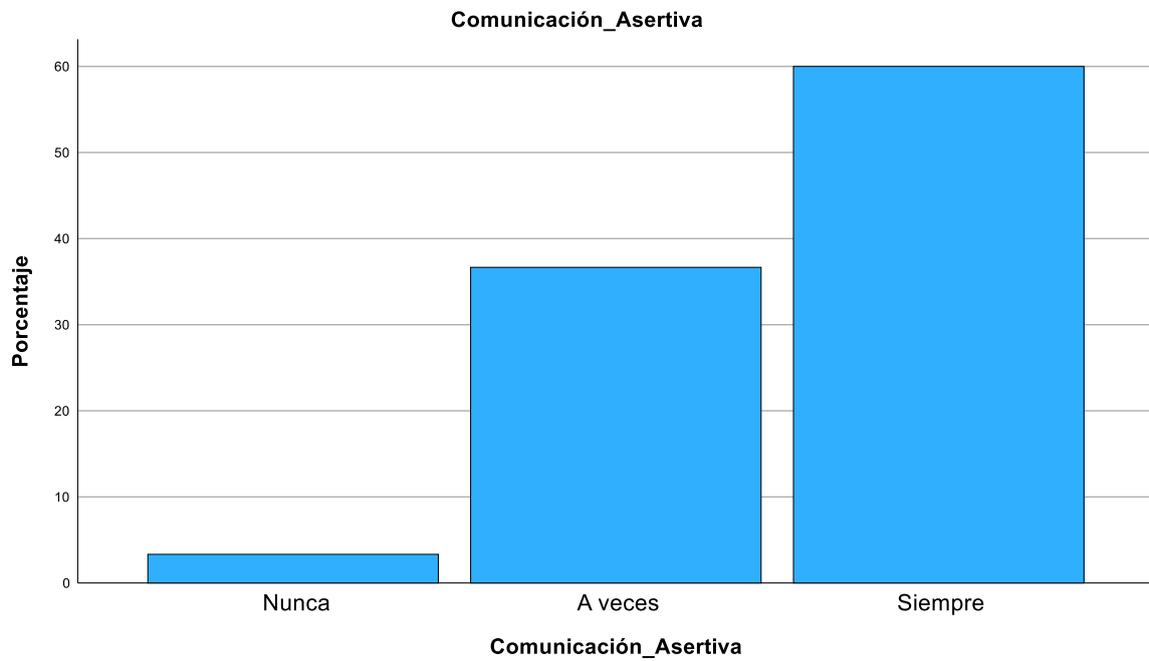


Figura 3

Frecuencia de la dimensión comunicación verbal

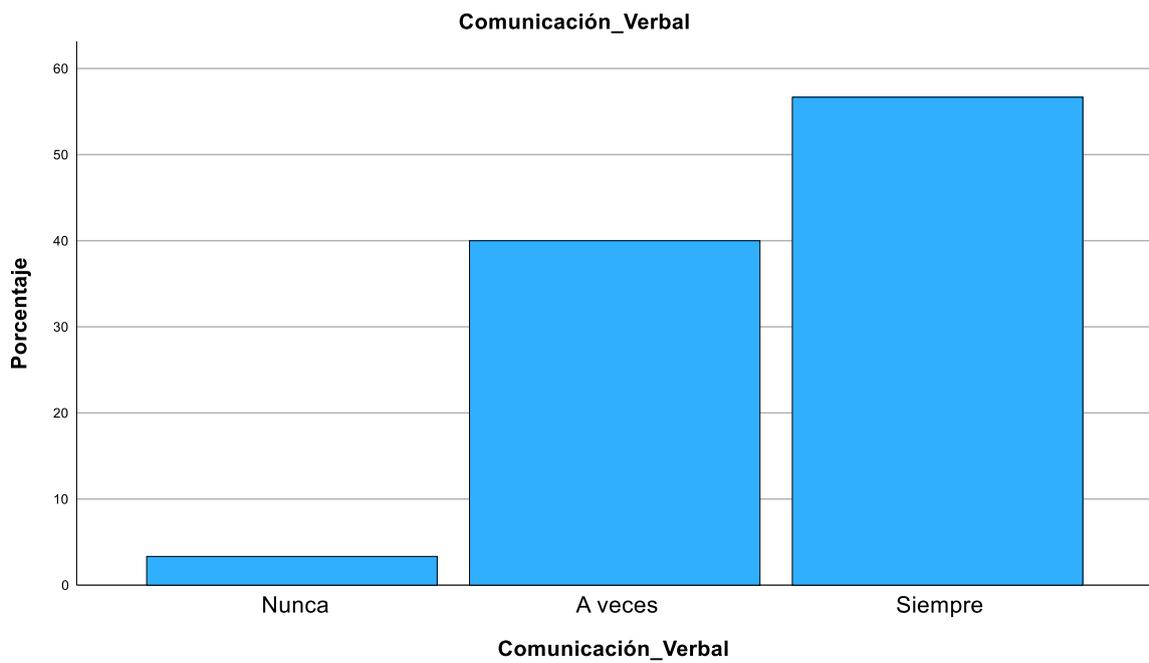


Figura 4



Frecuencia de la dimensión comunicación escrita

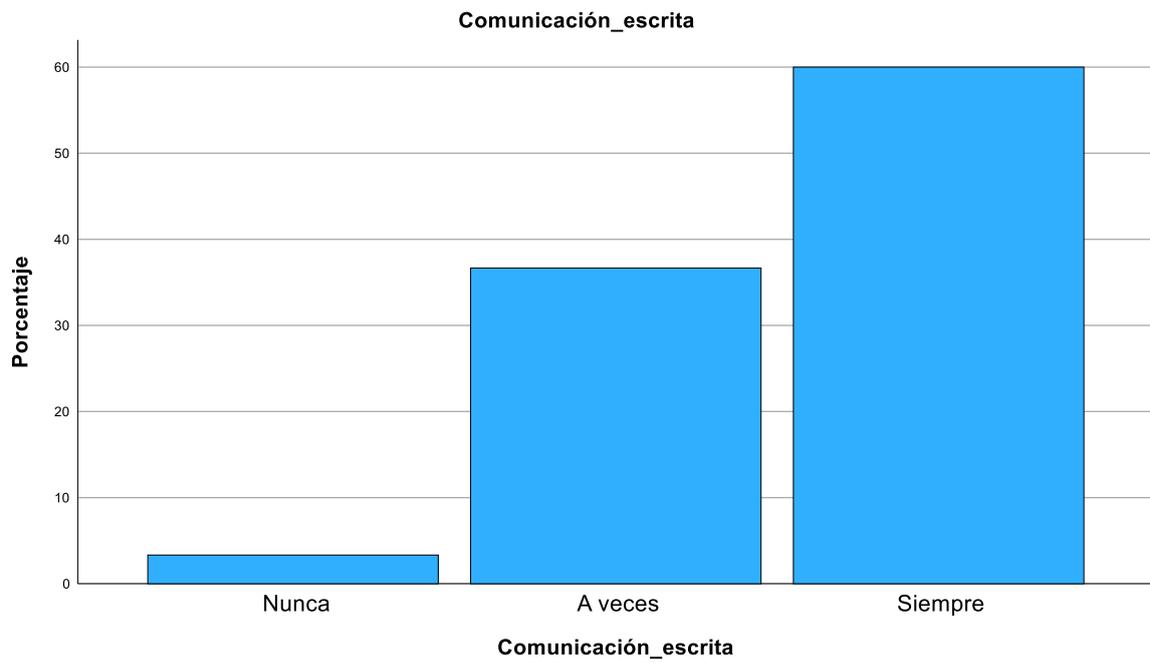


Figura 5

Frecuencia de la dimensión comunicación gestual

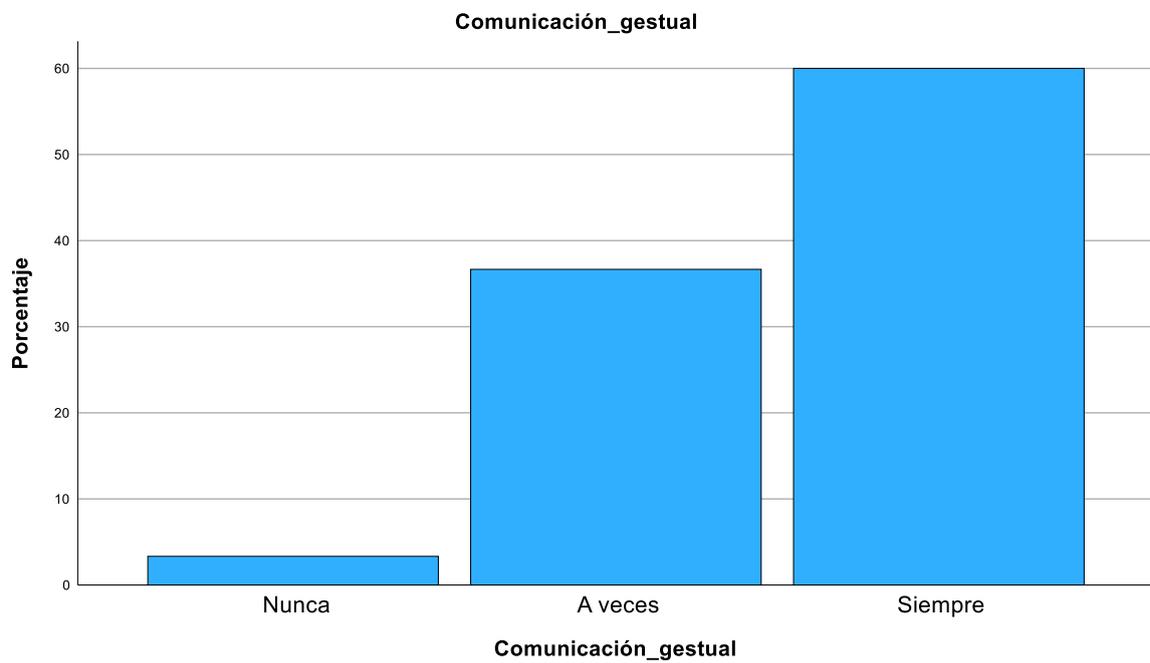




Figura 6

Frecuencia de la variable trabajo en equipo

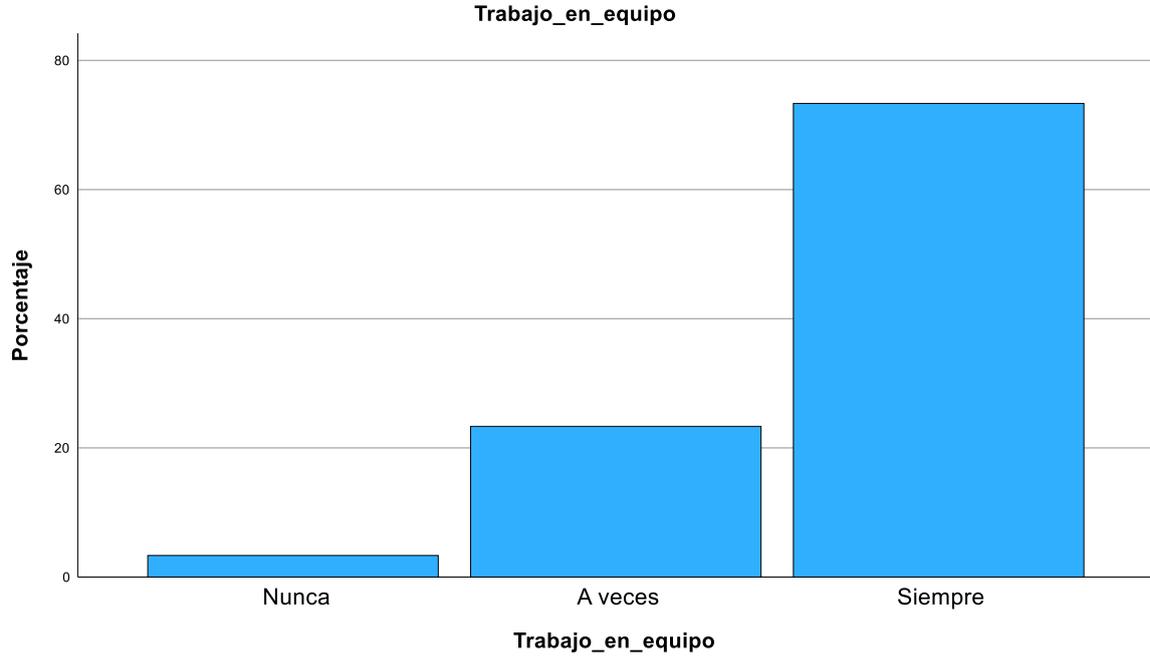
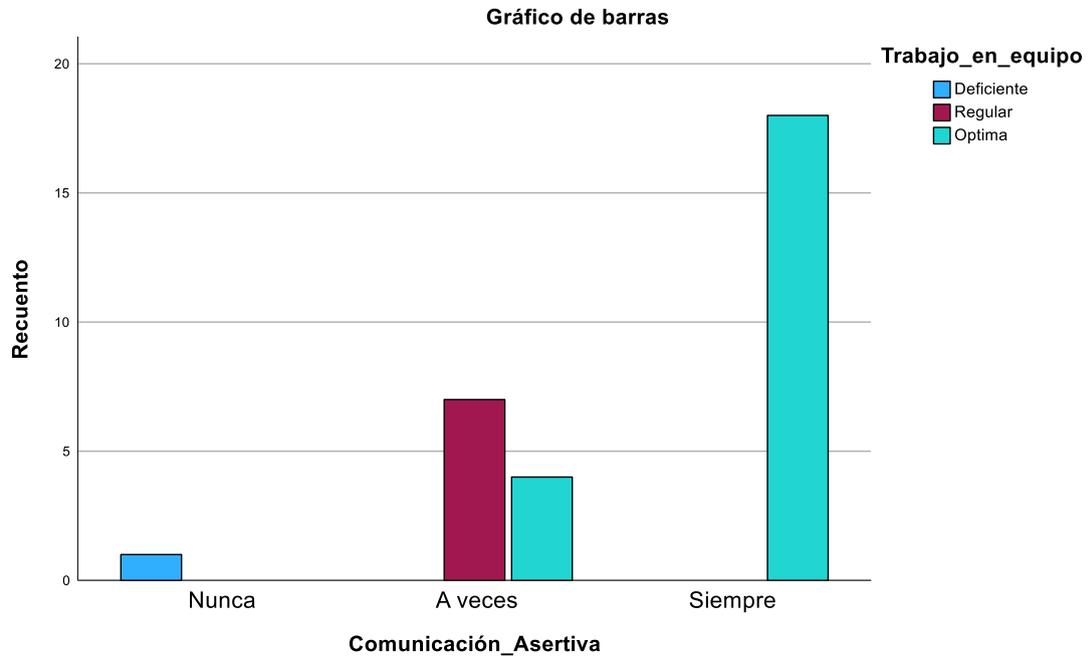


Figura 7

Tabla cruzada entre la variable comunicación asertiva y la variable trabajo en equipo





ANEXO: 18 PRUEBA DE NORMALIDAD

Figura 8

Prueba de normalidad para la variable comunicación asertiva

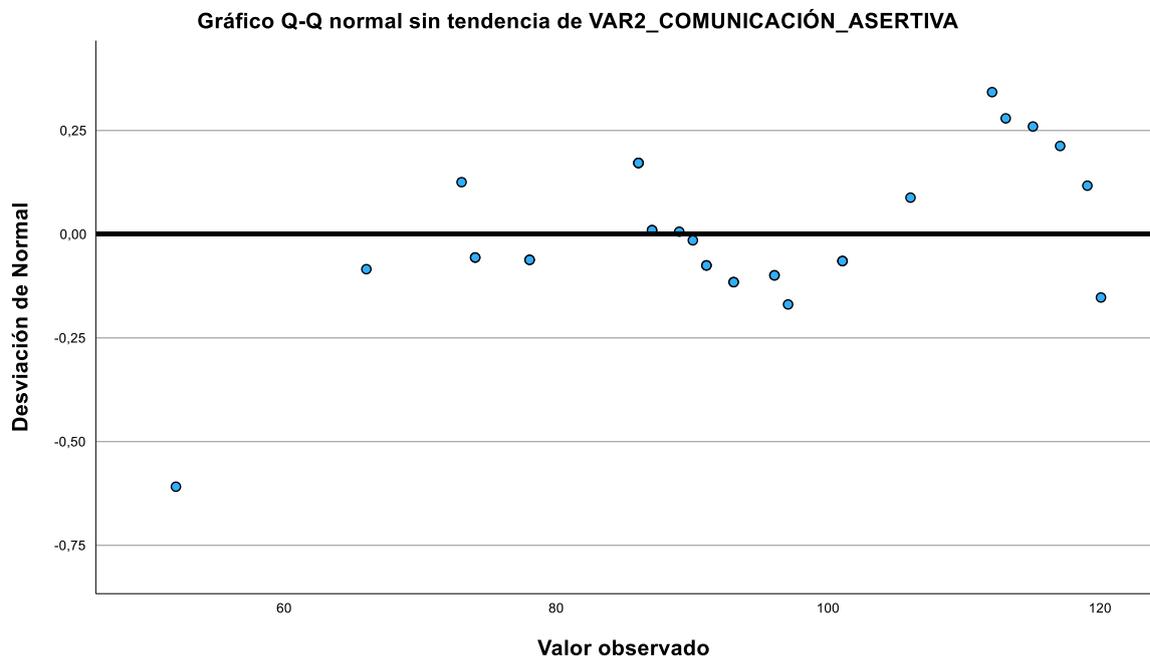
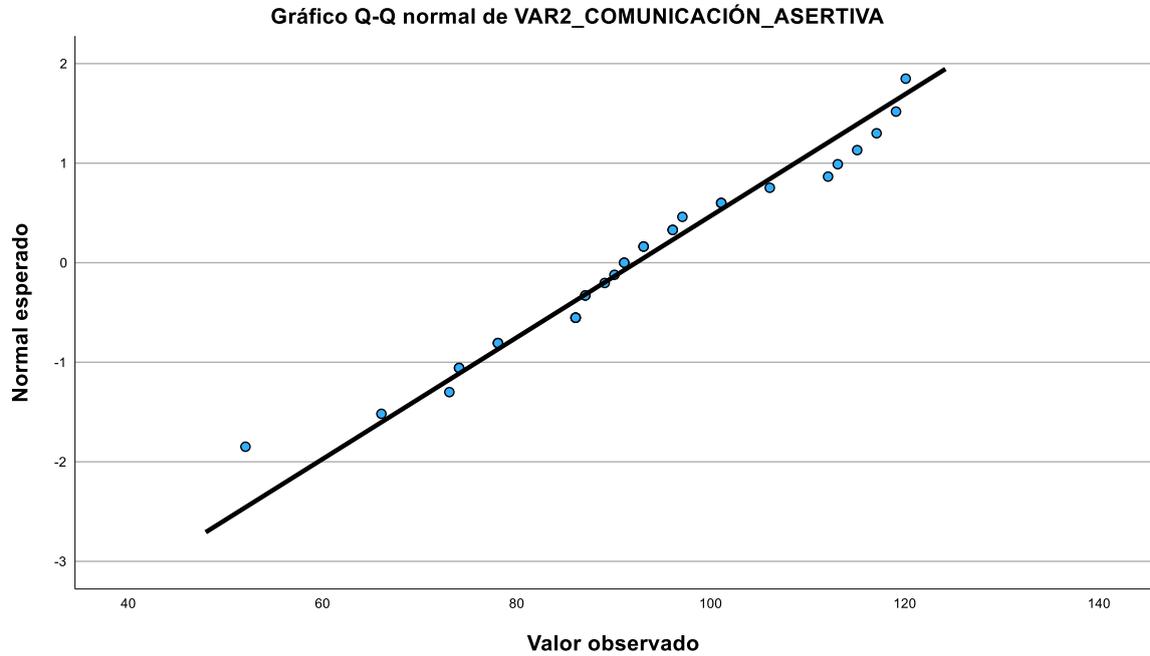




Figura 9

Prueba de normalidad de la dimensión comunicación verbal

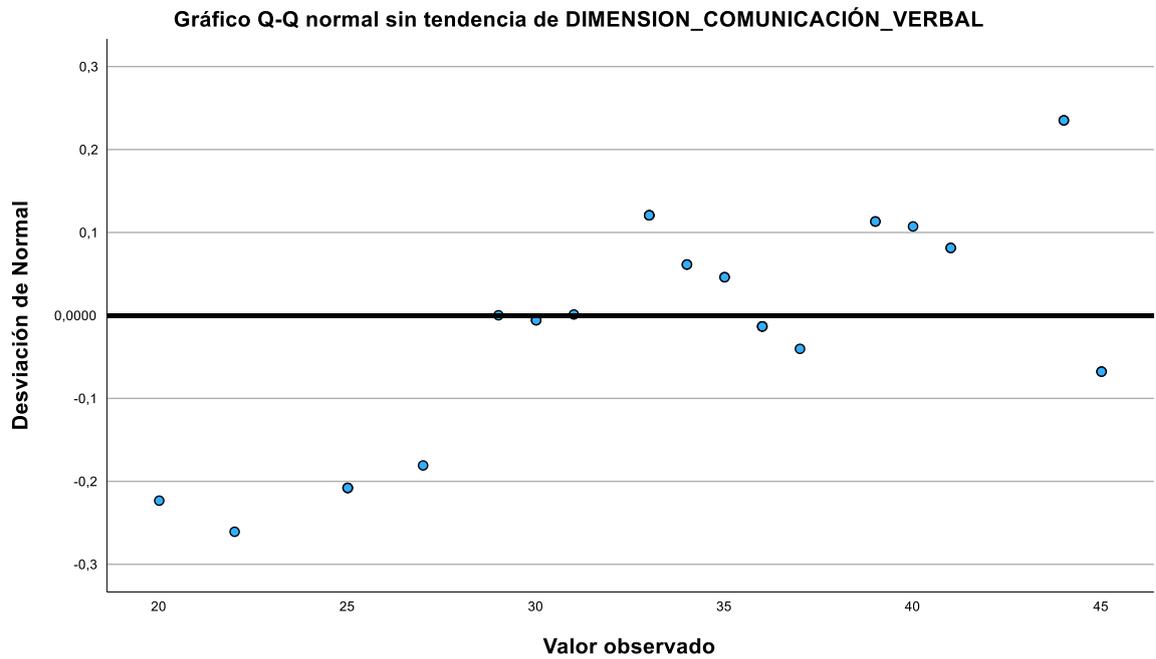
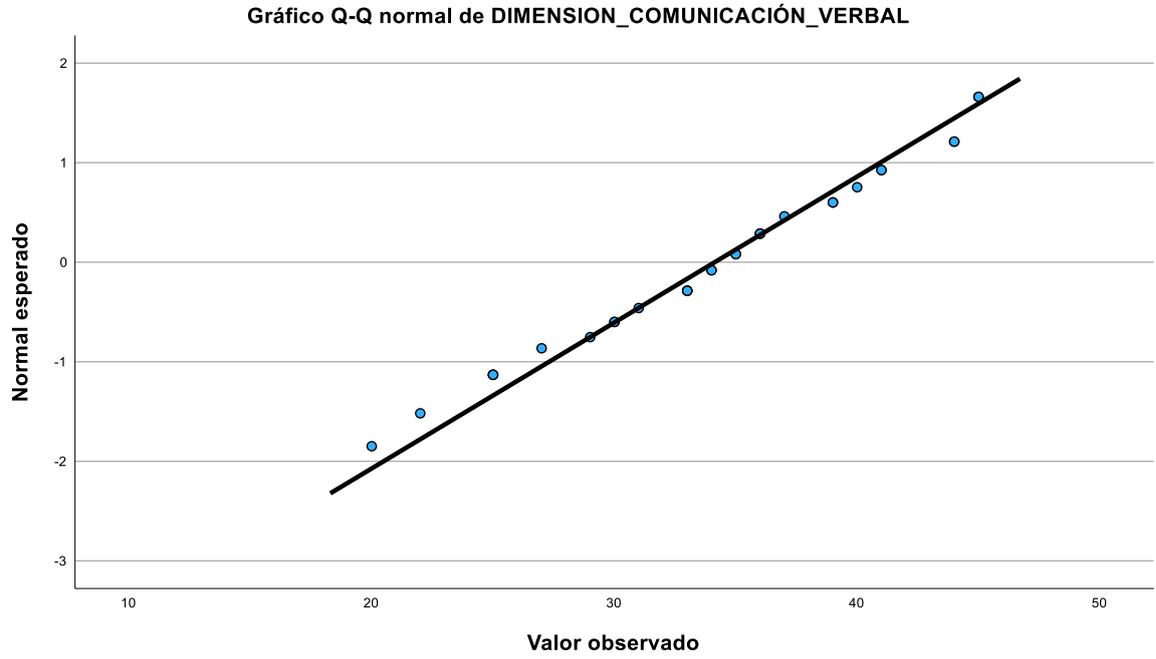




Figura 10

Prueba de normalidad de la dimensión comunicación escrita

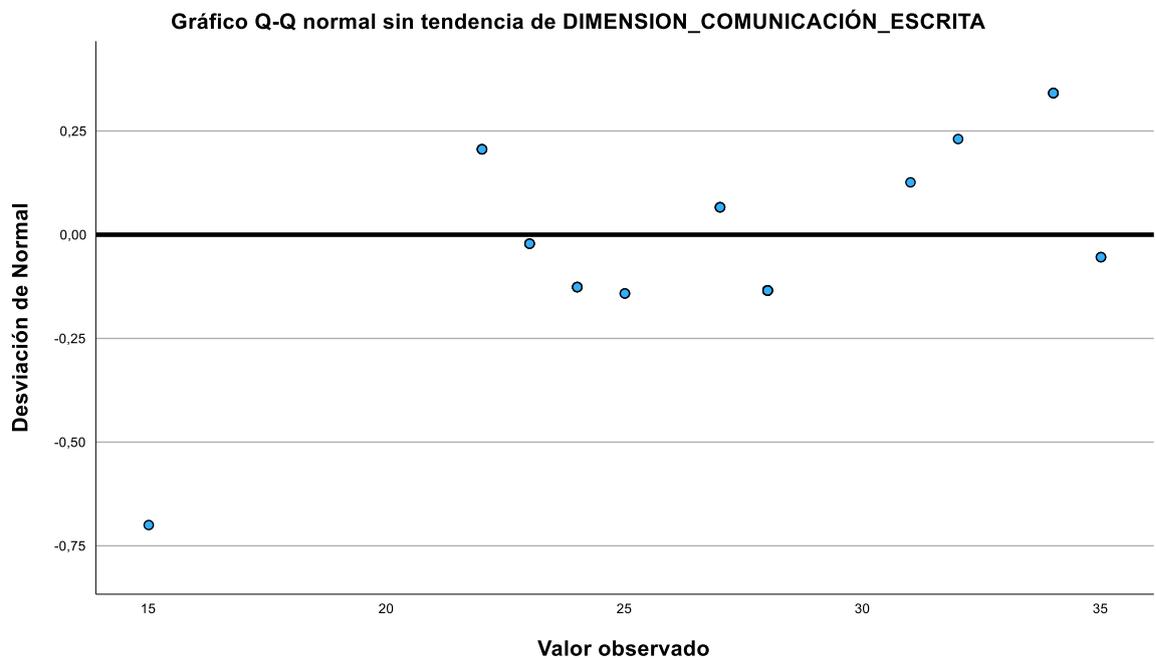
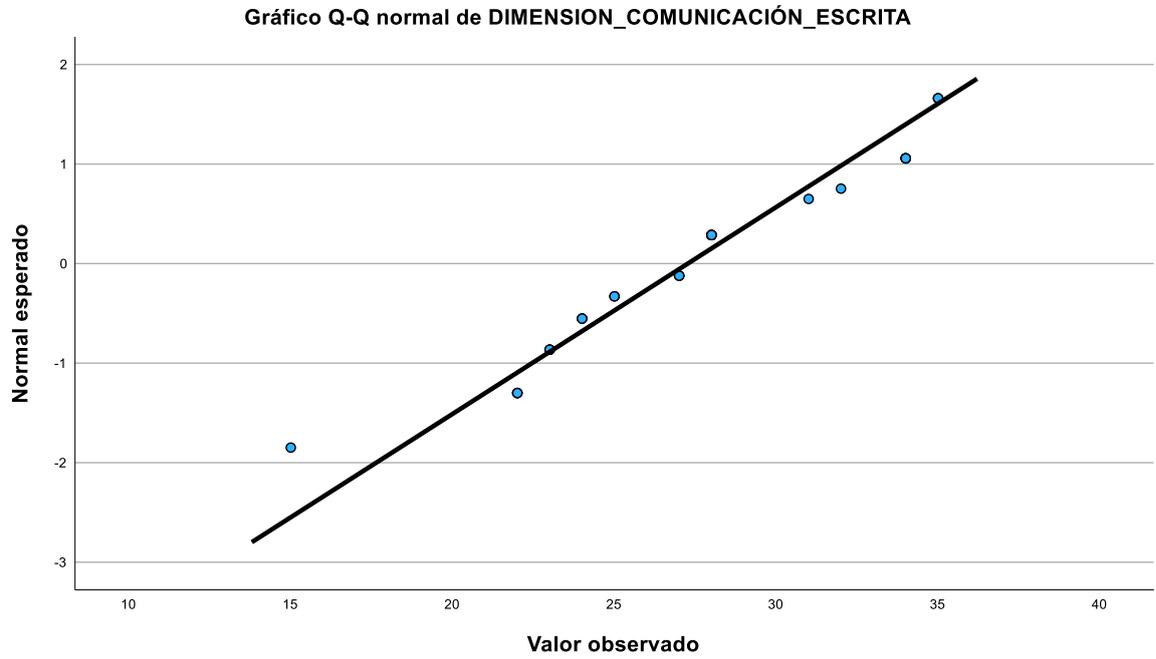




Figura 11

Prueba de normalidad de la dimensión gestual

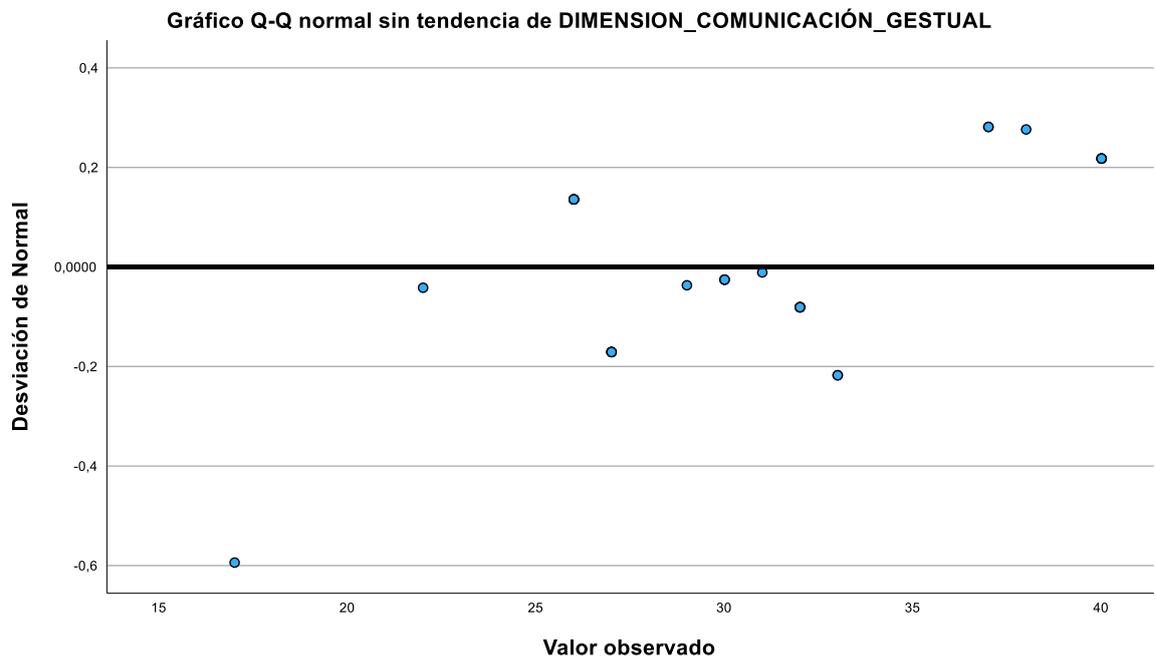
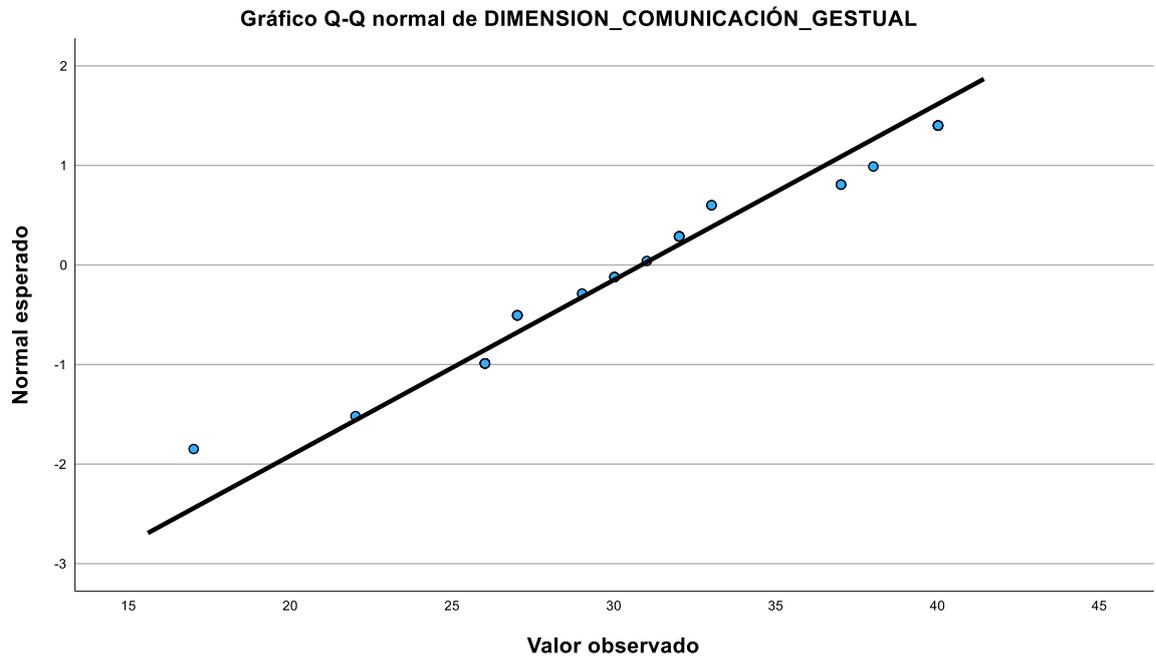




Figura 12

Prueba de normalidad de la variable trabajo en equipo

