



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart
HomeCenter Sullana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Juipa Ruiz, Angela Vanessa (orcid.org/0000-0002-8441-5419)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis va dedicada con toda la fuerza de mi corazón para la persona que siempre a iluminado mi camino en todos los pasos que siempre he dado, día a día estuvo conmigo cada segundo, cada minuto que siempre estuvo ahí, agradezco a Dios enormemente por darme vida y salud para poner lograr lo que siempre he querido, ser una gran profesional, y no menos especial a mis hijos y a mi compañante de vida que en este entonces es mi apoyo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, por permitirme tener y disfrutar a mi familia, por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias por creer en mí. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes a su amor lo he podido lograr, y por último y no menos importante a mi asesor Freddy Castillo que siempre a estado presente haciendo hincapié a las correcciones para una buena tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN PROMART HOMECENTER SULLANA, 2022", cuyo autor es JUIPA RUIZ ANGELA VANESSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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.

PIURA, 12 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 13- 07-2023 00:24:09

Código documento Trilce: TRI - 0588532



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JUIPA RUIZ ANGELA VANESSA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN PROMART HOMECENTER SULLANA, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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
JUIPA RUIZ ANGELA VANESSA DNI: 75738269 ORCID: 0000-0002-8441-5419	Firmado electrónicamente por: ANGELAJUIPA el 16- 07-2023 18:57:01

Código documento Trilce: INV - 1445158

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variable y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
4.1. Informe de aplicación de cuestionario	17
4.2. Informe de aplicación de guía de entrevista	26
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 población de Promart Home Center Sullana.....	13
Tabla 2 Comunicación ascendente del personal de Promart Home Center Sullana	17
Tabla 3 Comunicación ascendente vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center.....	19
Tabla 4 Comunicación descendente del personal de Promart Home Center Sullana	20
Tabla 5 Comunicación descendente vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center.....	21
Tabla 6 Comunicación horizontal del personal de Promart Home Center Sullana	22
Tabla 7 Comunicación horizontal vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center.....	23
Tabla 8 Comunicación organizacional y trabajo en equipo.....	24
Tabla 9 Comunicación organizacional vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center.....	25

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, para el cual empleo una metodología aplicada, de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal, con nivel correlacional, teniendo en cuenta una población de 52 colaboradores, quienes fueron encuestados y al gerente quien se entrevistó y se obtuvo como resultados que la comunicación es la misma para todos del mismo nivel jerárquico y cuando el equipo de trabajo termina su tarea asignada, no disuelven sino se les entrega un nuevo reto; asimismo, el personal manifestó que siempre existe una buena comunicación organizacional con el 75%, y que siempre es bueno el trabajo en equipo con un 75%; logrando concluir que la comunicación organización tuvo una relación significativamente alta y positiva con el trabajo en equipo; mediante un Rho de 870**, y un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, evidenciando que, a mejores estrategias de comunicación organizacional que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

Palabras clave: Comunicación, ascendente, descendente, horizontal, trabajo en equipo.

ABSTRACT

The general objective of this study was to evaluate the relationship between organizational communication and teamwork in Promart Home Center Sullana, 2022, for which I use an applied methodology, quantitative approach, with non-experimental design, cross-sectional, with correlational level, taking into account a population of 52 employees, who were surveyed and the manager who was interviewed and was obtained as results that communication is the same for all of the same hierarchical level and when the team finishes its assigned task, they do not dissolve but they are given a new challenge; Also, the personnel stated that there is always good organizational communication with 75%, and that teamwork is always good with 75%; concluding that organizational communication had a significantly high and positive relationship with teamwork; with an Rho of 870**, and a bilateral sig. level of $0.000 < 0.000 < 0.001$. $0.000 < 0.05$, showing that the better the organizational communication strategies used by Promart Home Center Sullana, the better the teamwork.

Keywords: Communication, bottom-up, top-down, horizontal, teamwork.

I. INTRODUCCIÓN

Con el análisis internacional en Inglaterra, se encontró que existen problemas en las empresas que afectan el trabajo en equipo, esto se da porque los procesos comunicativos son deficientes y la organización de equipos con los trabajadores no son las más adecuadas, siendo necesario que se identifique a los trabajadores con habilidades potenciadas y sean agrupados con aquellos que no las poseen para que de esa manera puedan potenciar su talento (Schilling et al., 2022).

En Cuba, se pudo determinar una problemática similar en las empresas, debido a que poseen deficiencias en el trabajo colaborativo entre compañeros, siendo así que no se pueden adaptar a las nuevas formas de trabajo, por lo que, se considera necesario que exista una comunicación efectiva como herramienta estratégica, en el que puedan potenciar sus habilidades dentro de la organización (Rodríguez, 2020).

En el contexto nacional, en su estudio Ruiz (2019) logró determinar que en Cajamarca las empresas presentan deficientes en su organización y trabajo en equipo, esto es producto de problemas personales que los colaboradores tienen, individualidad laboral y poca comunicación efectiva. Similar situación se dio en Lima, donde las empresas carecen de una buena comunicación y trabajo en equipo, causado por falta de sinergia entre los colaboradores, comunicación interna efectiva y escasa responsabilidad compartida (Romani et al., 2018).

Además, en Lambayeque los problemas personales entre colaboradores, la falta de motivación e individualismo no permite una correcta comunicación y trabajo en equipo, encontrándose que no se brinda una buena comunicación descendente y ascendente, sumado a ello, el defiende trabajo colectivo y empatía para solucionar estos problemas (Charry, 2018). Por otro lado, se encontró que los trabajadores no están comprometidos por trabajar en equipo, esto se da porque no son participativos y muchos de ellos no poseen habilidades para desarrollar su labor y resolver problemas, siendo necesario manejar un programa de desarrollo laboral, donde las habilidades comunicativas, cognitivas y técnicas mejoren considerablemente (Sucari y Quispe, 2019).

Del mismo modo, analizando el ámbito local que Promart Home Center, sede Sullana, presenta falencias es su comunicación organizacional, debido a que se pudo observar que existe una deficiente comunicación ascendente, ya que, no se dan soluciones rápidas ante algunas dudas que tenga el personal, sumado a ello la retroalimentación que se da es escasa, por lo que no se fomenta la participación entre equipos de trabajo, asimismo se observan problemas en su comunicación descendentes es decir, no se brinda al personal la información necesaria para desempeñar sus tareas, siendo así que rara vez los jefes inmediatos les hacen conocer cuáles son los objetivos que tiene cada área de trabajo, no obstante, pocas veces se les brinda algún tipo de motivación intrínseca y extrínseca.

Añadido a esta problemática se pudo encontrar deficiencias en la comunicación horizontal, ya que el personal percibe que sus jefes inmediatos no les brindan el apoyo necesario cuando ellos lo necesitan, lo que significa que no existe una buena comunicación al momento de querer resolver algún conflicto que se dé en Promart, en síntesis no se les brinda una buena coordinación entre las diversas áreas, todo ello perjudica el trabajo en equipo, siendo así, que si no existe una buena comunicación dentro de la organización, el personal va a sentir que no se crea un buen ambiente laboral y con ello van a existir diferencias entre las diversas áreas de trabajo y compañeros, viéndose afectado el trabajo en equipo, por lo tanto, se determina que de seguir estas falencias en Promart, con respecto a su comunicación organizacional, se van a presentar un bajo trabajo en equipo, lo que va a generar que no se realicen las actividades de la mejor manera, generando grandes rivalidades entre áreas de trabajo.

Basándose en la problemática antes mencionada, el presente estudio posee como problema general ¿Cómo es la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022? Y como problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?, (b) ¿Cuál es la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?, (c) ¿Cuál es la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?

El presente trabajo de investigación tiene una justificación práctica, ya que los datos que se obtendrán en el presente estudio serán de vital ayuda para la empresa de estudio, ayudando a conocer cuáles son las deficiencias encontradas en la variable comunicación organizacional y trabajo en equipo, asimismo, la investigación servirá como antecedente para otras posibles investigaciones con las mismas variables o similares, Además se justifica económicamente, debido a que si se diseñan estrategias de mejora en la comunicación organizacional, el personal de Promart podrá trabajar en equipo y con ello podrán brindar una mejor atención a los clientes, atrayendo a clientes potenciales, logrando así incrementar sus niveles de ingresos económicos.

Del mismo modo, se planteó como objetivo general: Evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022 Y como objetivos específicos: Establecer la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, (b) Determinar la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, (c) Demostrar la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Como hipótesis general de investigación se estableció: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022 Y como hipótesis específicas: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, (b) La comunicación descendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, (c) La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con los trabajos previos del estudio, se tiene en cuenta a nivel internacional a Widayati et al. (2021) en su estudio *El efecto de la inteligencia emocional, la comunicación y el trabajo en equipo del personal*, Universidad, Yakarta Occidental, Indonesia, tuvieron como objetivo examinar y analizar los efectos de la IE, la comunicación y el trabajo en equipo en el desempeño, mediante un enfoque cuantitativo, teniendo en cuenta a 50 trabajadores, de los que se obtuvo que, el 88% consideraron a las variables comunicación y trabajo en equipo en un nivel regular, se pudo concluir que, mediante chi cuadrado, la comunicación y el trabajo en equipo se relacionan de forma positiva con el rendimiento laboral con un valor igual a 0.887.

Fernando y Wulansari (2020) en su investigación *Comprensión percibida de la oferta de integración entre la comunicación y el trabajo en equipo en las empresas manufactureras globales*, Universidad Pública en Pekan, Malasia, asumieron por finalidad describir el nivel de asociación entre las variables en estudio, mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, teniendo en cuenta a 413 colaboradores, de quienes se encontró una muestra de 204, de los cuales se demostró que, el 94% consideran a la comunicación y trabajo en equipo en un nivel regular, pudiendo concluir que, mediante coeficiente de Spearman, la comunicación y el trabajo en equipo obtiene una relación baja y positiva con un valor igual a 0.112.

Jovanoska et al. (2020) en su investigación *Cambiando la cultura organizacional promoviendo valores como medio de comunicación para fomentar el trabajo en equipo*, Universidad, Skopie, Macedonia del Norte, tuvieron como finalidad explicar la asociación entre la cultura organizacional y trabajo en equipo, a través de un enfoque cuantitativo y correlacional, en el que su muestra fue de 120 participantes, donde se evidenció que, el 53% consideran a la dimensión cultura como comunicación como la más influyente en el trabajo en equipo y a la cultura del mercado como la dimensión menos influyente, llegando a alcanzar un 13%, llegando a la conclusión que, a través del coeficiente de Pearson, la cultura como comunicación y el trabajo en equipo obtiene una relación moderada y positiva con un valor igual a $r = 0.313$.

Giudici y Filimonau (2019) en su investigación *Explorar los vínculos entre el liderazgo gerencial, la comunicación y el trabajo en equipo en la entrega exitosa de productos*, Universidad de Bournemouth, Inglaterra, tuvieron como finalidad determinar el nivel del liderazgo gerencial, la comunicación y el trabajo en equipo, mediante un enfoque cualitativo, teniendo en cuenta a 14 participantes, donde se evidenció, el 86% consideran que el líder muestra interés en resolver los problemas de los demás, el 71% que la comunicación y el trabajo en equipo debe ser motivador, organizado y efectivo para la gestión de los procesos, pudiendo concluir que, si los líderes poseen más características en resolución de problemas, el trabajo en equipo será mayor.

De acuerdo con los trabajos previos en el nivel nacional, Burga y Goicochea (2021) en su investigación *La comunicación organizacional y su incidencia con el trabajo en equipo en la DIRESA Cajamarca*, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, buscó describir la incidencia entre las variables investigadas, a través de un enfoque cuantitativo-correlacional, no experimental y transversal, teniendo en cuenta a 50 empleados, de quienes se evidenció que el 80% consideran a la dimensión comunicación ascendente en un nivel medio, la dimensión afectividad en un nivel medio, con el 80%, con ello, se concluyó que a través del coeficiente de Spearman que la comunicación organizacional se encuentra directamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.501$ y un sig. Bilateral igual a 0.000.

Ferreira (2021) en su investigación *La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la GSSL de Pocollay*, Universidad Privada de Tacna, Tacna, tuvo como finalidad mostrar la influencia que existe entre las categorías de estudio, a través de un enfoque cuantitativo, tipo básico y correlacional, teniendo en cuenta a 97 trabajadores, donde se evidenció que, el 88% calificaron la variable comunicación organizacional en un nivel alto, al igual que la variable trabajo en equipo con el 96%, concluyendo que a través del R – cuadrado, la comunicación organizacional se encuentra relacionada con el trabajo en equipo en un 41% y un sig. bilateral igual a 0.000.

Nestares (2019) en su investigación *Comunicación organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Viques*,

Huancayo, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, tuvo como finalidad mostrar la influencia que hay entre las variables de estudio, mediante un enfoque mixto, tipo aplicada y correlacional, de diseño no experimental y transversal, teniendo en cuenta a 45 trabajadores, obteniendo como resultados que el 80% consideran a la dimensión comunicación vertical en un nivel deficiente, además, la dimensión comunicación deficiente, llegando a alcanzar un 73%, concluyendo, que a través del coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se encuentra medianamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.546$ y un sig. Bilateral igual a 0.000.

Abanto y Tamay (2020) en su investigación *La relación de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Gregorio Pita, San Marcos*, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, tuvieron por objeto establecer la asociación entre las variables investigadas, mediante un enfoque cuantitativo, correlacional, teniendo en cuenta a 37 trabajadores, donde se encontró que el 84% calificaron la variable comunicación organizacional en un nivel alto, además, la variable trabajo en equipo en un nivel alto con el 81%, concluyendo que a través del coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se relaciona con el trabajo en equipo de manera positiva con un $r=0.659$ y un sig. bilateral igual a 0.000.

De acuerdo con los antecedentes de investigación en el nivel regional Tavera (2022) en su investigación *Comunicación organizacional y trabajo colaborativo en los profesores de una IE pública, UGEL*, Universidad César Vallejo, Talara, Piura, tuvo como finalidad establecer el vínculo entre las variables de interés, mediante un enfoque cuantitativo-correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, teniendo en cuenta a 160 colaboradores, quienes fueron encuestados y se obtuvo como resultados que, el 81% consideran a la variable uno en un nivel óptimo, asimismo, y la variable dos en el mismo nivel, con el 63%, concluyendo que a través del coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se encuentra positivamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.851$ y un sig. bilateral igual a 0.000.

Espinoza (2021) en su investigación *Evaluación del trabajo en equipo en el colegio de ingenieros del Perú*, Universidad Nacional de Piura, Piura, tuvo como finalidad establecer el nivel del trabajo en equipo, a través de un enfoque cuantitativo, descriptivo y simple, teniendo en cuenta a 34 participantes, donde se encontró que el 97% calificaron la dimensión interacción en un nivel regular, sin embargo, los individuos encuestados toman en consideración a la dimensión importancia en un nivel bajo con el 70%, concluyendo que, si los trabajadores interaccionan más con los demás y su relevancia por el trabajo es mayor, su compromiso hacia la empresa y su comodidad en su trabajo será mejor.

Siancas (2020) en su investigación *Gestión del conocimiento y el trabajo colaborativo de los profesores de una IE*, Universidad César Vallejo, Sullana, Piura, tuvo como finalidad demostrar la asociación entre las variables de estudio, a través de un enfoque cuantitativo-correlacional, de diseño no experimental-transversal, teniendo en cuenta a 16 trabajadores, donde se encontró que, el 56% consideran a la variable gestión del conocimiento en un nivel alto, y la variable trabajo en equipo en el mismo nivel del 56%, concluyendo que a través del coeficiente de Spearman, la gestión del conocimiento se asocia positivamente con el trabajo en equipo obteniendo un $r=0.846$ y un sig. bilateral igual a 0.000.

Ozeta (2021) en su investigación *Trabajo en equipo como estrategia en el desarrollo de habilidades técnicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de topografía, SENCICO*, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, tuvo como finalidad explicar la influencia del trabajo en equipo como destreza para mejorar las habilidades técnicas, mediante un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, con diseño no experimental y transversal, teniendo en cuenta a 155 participantes donde se encontró que, el 83% de los encuestados consideran a la dimensión habilidades técnicas en equipo en un nivel alto, además, consideran a la variable responsabilidad en un nivel moderado, llegando a alcanzar un 76%, se puede concluir que, si la empresa aplica estrategias de trabajo en equipo, las habilidades técnicas serán mejores para resolver problemas.

De acuerdo con los conceptos sobre comunicación organizacional, Traverso et al. (2017) aseguran que es la comunicación dirigida hacia un público

interno, es decir, se encuentra orientada a los trabajadores, jefes, directivo, entre otros, estos se pueden dar de forma ascendente, descendente, horizontal y transversal. Por su parte, Pulido et al. (2018) relata que son todos aquellos mensajes controlados que definen su dirección entre departamentos, jefes o subordinados con la finalidad de comunicar algo. En líneas similares, Fernández (2015) considera que es el proceso que las empresas pasan para dar a conocer una información, mediante un conjunto de caracteres o ideas que realiza un colaborador y se lo transmite a otro. Asimismo, Álvarez y García (2020) consideran que es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios, (p. 37).

Para, Álvarez y García (2020) la comunicación organización tiene las siguientes dimensiones, comunicación ascendente, considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, este informa sobre las tareas que se están efectuando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondientes al entorno empresarial. Teniendo como indicadores, la solución de dudas; donde Dumitrica y Jarmula (2022) indican que es la aclaración de dudas mediante el conocimiento que poseen los trabajadores en su trabajo, además, motivan a los otros trabajadores a autorregularse. Así como el indicador retroalimentación; en el cual Shi et al. (2022) indican que es la utilización de elementos eliminando el sesgo de desinformación, con esto los trabajadores aprenden e interactúan más para aumentar el nivel de feedback. Y el indicador participación, para Anita et al. (2022) es aquella acción que los trabajadores ejecutan para desarrollar una actividad, además, beneficia las reglas de participación convirtiéndolos en expertos a medida que vayan adquiriendo experiencia.

Asimismo, Álvarez y García (2020) determinan como segunda dimensión a la comunicación descendente, considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados, órdenes, etc., con ello se pretende coordinar las actividades para la gestión empresarial. Teniendo como indicadores, la información, donde Robertson y Oinam (2022) la consideran como el sistema o proceso de jerarquía analítica de datos, sirve para tomar decisiones sobre un problema que surja o cambio que se efectúe en la empresa.

además, el indicador objetivos claros, donde Urquidi (2020) lo define como las acciones que permiten esclarecer las métricas e ideas que permiten a las personas a saber cuáles son los lineamientos de la empresa. Y el indicador motivación, donde Ogbanufe (2022) lo considera como los factores internos y externos que aumentan las fortalezas de los trabajadores, comprender las amenazas y mecanismos de afrontamiento.

Y la dimensión Comunicación horizontal, donde Álvarez y García (2020) la definen como aquella información que se transmite entre puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico, es importante porque su principal función es coordinar las tareas entre departamentos. Teniendo como indicadores, el apoyo considerado como la asociación de problemas con la finalidad de mitigar los daños, resolver problemas y evitando que surjan nuevos conflictos para (Alba, 2016); el indicador resolución de conflictos, definido como el análisis e influencia que los trabajadores utilizan para resolver un conflicto, a medida que los trabajadores conozcan más del problema más ideas surgirán de poder resolverlas (Yin et al., 2022). Y el indicador coordinación, considerado como la relación entre la información que propone una persona y otra que recibe, es decir, el intercambio de ideas y conceptos sobre un tema de interés (Acosta et al., 2021).

En relación con los conceptos de trabajo en equipo, Fernández (2022) precisa que es la predisposición de los individuos que formen parte de este para sumar esfuerzos, coordinar actividades, mejorar sus habilidades técnicas y cooperativas, de tal modo, resulte eficaz su desempeño. Por su parte, Fernández (2015) afirma que es una actividad que involucra a dos o más personas que comparten responsabilidades y competencias, además, se basa en la confianza entre ellos para llegar al objetivo en común. Además, Durán (2018) relata que es la agrupación de individuos que poseen un propósito en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos, Y Ruiz (2021) define que es un conjunto de individuos que tienen en común un propósito, es de respuesta rápida, resuelven e identifican los errores que se produzcan y dentro del proceso productivo la calidad se garantiza con el compromiso y profesionalismo de los involucrados.

De acuerdo con Duran (2018) el trabajo en equipo tiene las siguientes dimensiones tales como formación donde los empleados son integrados a un equipo de trabajo donde se conoce y se afinan con la empresa y sus demás compañeros, en esta etapa los colaboradores depositan su confianza en el líder del equipo y es el quién debe proponer reglas y pautas para hacer el trabajo. Teniendo como indicadores, la confianza, donde Teruel y Salavera (2020) la definen como la conducta de una persona que beneficia a otra, es decir, genera en la otra persona seguridad. Además, el indicador, reglas y pautas, Rodríguez (2019) lo define como los pasos que sirven para guiar la interrelación de las personas y disponer de una estructura sólida y única.

Asimismo, la dimensión conflicto, es dada cuando los trabajadores comienzan a tener discrepancias y esta es característica hasta el punto de que el equipo quede cohesionado y establecido (Duran, 2018). Considerándose como indicadores, las discrepancias, donde Zuben y Viana (2022) lo definen como aquel intercambio de ideas entre dos a más personas, con esto se busca discutir los problemas encontrados para buscar una solución. Y el indicador redistribución, donde Orvañanos et al. (2022) lo consideran como un conjunto de mecanismos utilizados para reducir el cansancio entre colaboradores y diseño del espacio de las empresas, manteniendo un equilibrio entre lo que se tiene y lo que se dispone.

La dimensión normalización, es donde los equipos van estableciendo las funciones y tareas, los conflictos serán menos frecuentes y los equipos se enfocan en alcanzar sus objetivos trazado y para ellos se establecen reuniones, dates, etc. (Duran, 2018). Considerándose como indicadores, las funciones y tareas, donde García et al. (2022) lo definen como el desarrollo y finalización de las actividades de trabajo con el objetivo de poder desarrollar las funciones del puesto de trabajo. El indicador objetivo, donde Albert (2020) lo determina como los puntos de control que la empresa establece como normas o indicadores, con ello, los trabajadores tienen en claro a donde quiere ir la empresa y cuáles son sus ambiciones. Y el indicador reuniones, donde Rosendo y Gatell (2016) lo consideran como la junta que se efectúan entre colaboradores, jefes o directores.

Asimismo, se tomó en cuenta la dimensión desempeño, en la cual Duran (2018) refiere que los equipos realizan sus labores con naturalidad y se disponen a mejorar la productividad de la empresa, los trabajadores conocen sus tareas y funciones con facilidad. Teniendo como indicadores, la productividad, considerada como el nivel de volumen de producción tanto de bienes como de servicios que la empresa genera a través de sus colaboradores con los recursos disponibles (Torrado, 2016). Asimismo, el indicador tareas y funciones, considerado como el conjunto de actividades que guardan relación en la jerarquía de una empresa (Fermín, 2017). Y el indicador clima laboral, definido como el conjunto de acciones humanas y empresariales que buscan crear un ambiente armonioso y agradable para que el trabajador sea más productivo, (Acosta et al. (2018).

Y la dimensión disolución en el cual Duran (2018) relaciona que en esta última etapa los equipos alcanzaron el objetivo propuesto y los miembros pueden desarrollar sus proyectos formando nuevos equipos e integrándose a otros, Teniendo como indicador la disolución de equipos, considerado como la separación de los integrantes de un equipo de trabajo, es decir, es la recuperación del talento con la finalidad aprovechar sus capacidades de manera individual (Arena y Ardolino, 2022). Y el indicador formación de nuevos equipos de trabajo, definido como la incorporación y formación de nuevos equipos de trabajadores para aprovechar las diferentes habilidades sociales, cognitivas y emocionales (Amutio et al., 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de estudio es aplicada, busca ofrecer algún tipo de solución a una determinada problemática identificada, lo que significa que se hace uso de los conocimientos que existen para ponerlos en práctica, y con ello se puedan dar nuevos hechos e información que sea de utilidad (CONCYTEC, 2018). Por ende, la presente investigación fue de tipo aplicada debido a que se empleó conocimientos sobre la comunicación organizacional y trabajo en equipo, para desarrollar estrategias de solución en la empresa Promart Home Center Sullana.

El enfoque cuantitativo consiste en el conjunto de procedimientos numéricos que se emplean para el recojo de datos, y de esta manera se puedan probar hipótesis de estudio, a través del uso estadístico, con el propósito de demostrar patrones de comportamientos (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, la presente investigación, se desarrolló mediante un enfoque cuantitativo, debido a que para recolectar información se tuvo en cuenta el uso de la estadística, mediante datos numéricos para llegar a conclusiones congruentes de acuerdo con los objetivos planteados.

El diseño no experimental, es tomado en cuenta cuando no se procura manejar ninguna de las variables de estudio de forma deliberada, para observar los efectos en la otra variable (Hernández y Mendoza, 2018). Basado en ello, el presente estudio fue de diseño no experimental, ya que no se alteró intencionalmente ninguna de las variables de investigación, para ver el efecto en la otra variable, solo fueron estudiadas en su estado natural.

Corte transeccional, se da cuando en la investigación se recolecta información en un único momento, cuya finalidad es describir cada variable estudiada y analizar su suceso en un solo tiempo establecido (Hernández y Mendoza, 2018). Basado en ello, el presente estudio fue de corte transeccional debido a que la información sobre la comunicación organizacional y trabajo en equipo se recolectó y analizó en un tiempo único.

El nivel correlacional busca conocer el nivel de relación, asociación o incidencia entre dos variables o dimensiones de estudio, en un contexto

particular, pero antes de realizar ello, primero se debe medir las variables de estudio, para luego cuantificarlas y establecer el vínculo que existe, permitiendo sustentar las hipótesis estudiadas (Arias y Covinos, 2021). Por ello, el presente estudio estuvo basado en un nivel correlacional, ya que se midió la incidencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal de Promart Home Center Sullana.

3.2. Variable y operacionalización

Comunicación organizacional, de acuerdo con Álvarez y García (2020) es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios.

Trabajo en equipo. Según Durán (2018) es la agrupación de individuos que poseen un meta en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Sucasaire (2022) hace referencia a todo el universo de un estudio, conformado por un grupo de individuos o elementos, que tienen peculiaridades similares observadas en un periodo determinado. Siendo así, que la población de estudio estuvo comprendida por 52 colaboradores de la empresa Promart Home Center Sullana, los cuales se detallarán a continuación:

Tabla 1

población de Promart Home Center Sullana

Área	Cantidad
Sala Múltiple	4
Cajas	25
Equipo de Recuperación de Tienda	11
Recursos Humanos	2
Servicios	4
Venta Empresa	6
Total	52

Nota. RR. HH. Promart Home Center Sullana

Criterios de inclusión: Personal que está laborando en la empresa Promart Home Center Sullana, durante el periodo de investigación

Criterios de exclusión: Personal de Promart Home Center Sullana que no estén laborando en el área mencionada y personal que está de vacaciones en el periodo de estudio.

Muestra censal, conformada con toda la población de estudio lo que significa que toda la población de estudio es considerada como muestra (Sucasaire, 2022). De acuerdo con ello, la presente investigación tuvo como muestra censal siendo al total de la población de estudio, siendo 52 colaboradores de Promart Home Center Sullana, y al tener acceso a cada uno, no se aplicó ninguna fórmula estadística para su selección.

Unidad de análisis: Colaboradores de Promart Home Center Sullana.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Encuesta, definida como el procedimiento más empleado para la recolección de datos cuantitativos, la misma, que consiste en un grupo de interrogantes con relación a una o más variables estudiadas (Arias, 2020). Es por ello, para recolectar información el presente estudio se utilizó como técnica un procedimiento denominado encuesta basada en 36 interrogantes.

Entrevista, considerada como una técnica para la recolección de datos cualitativos, obtenidas a través de una conversación entre dos individuos a más (Arias, 2020), por ende, se consideró una entrevista la misma que fue aplicada al jefe de recursos humanos de Promart Home Center Sullana.

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario, conjunto de preguntas de distintos tipos, las cuales son realizadas de forma sistemática, con la finalidad de averiguar más sobre las variables que enfatizó el investigador en su estudio (Arias, 2020). Siendo así que la herramienta del estudio fue un cuestionario que consta de 18 interrogantes para analizar la variable comunicación organizacional y 18 para el trabajo en equipo, el mismo que se aplicó a 52 colaboradores de Promart Home Center Sullana. Cabe indicar que la encuesta a aplicar siguió una escala ordinal,

comprendido en la escala de Likert, donde (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) Algunas veces, (4) Casi Siempre, y (5) Siempre.

Guía de entrevista. Considerada como el instrumento que ayuda a realizar un estudio reflexivo en una determinada entidad de estudio, sobre el tema posible que se desea abordar en la entrevista. Por ende, para la presente investigación se empleó una guía de entrevista conformada por 10 interrogantes abiertas.

3.5. Procedimientos

Para aplicar el cuestionario al personal de Promart Home Center Sullana, se realizó coordinaciones con el responsable del área de recursos humanos, quien fue entrevistado, plena coordinación de horario, asimismo se coordinó el acceso a todos los colaboradores de cada área de estudio; luego de ello se realizó una reunión con todo el personal de manera presencial antes de iniciar sus labores, siendo allí donde se aplicará la encuesta. Asimismo, se coordinó con el jefe de RR. HH. para realizarle una entrevista, ya sea presencial o virtual, de acuerdo con su disponibilidad y tiempo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el estudio de información encontrada luego de haber ejecutado el procedimiento de la encuesta, se hizo uso del programa Microsoft Excel, del mismo que se tendrá toda la información recogida y procesada, transformando las categorías a números, con el fin de que los elementos sean sumados por las dimensiones y variables; seguidamente se hará uso del Software estadístico SPSS v25. En el cual se efectuó el procesamiento estadístico descriptivo en tablas y gráficos, el alfa de Cronbach de las categorías de estudio, y el grado de asociación en ambas variables del estudio presentado, siendo medido por el coeficiente de correlación de Spearman, con el propósito de corroborar la hipótesis de estudio. Asimismo, luego de aplicar la entrevista al jefe de RR. HH., la información fue analizada e interpretada en la presente investigación en el apartado de resultados con el propósito de obtener datos que respalden el estudio.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio se realizará respetando los códigos de ética, demostrando que sea completamente original, mediante la declaración de autonomía de la autora y del asesor. Asimismo, respetó la información recolectada durante la búsqueda de tesis, libros y artículos, siendo citados y referenciados de forma correcta de acuerdo con las normas APA séptima edición.

Asimismo, se respetó los principios éticos que están plasmados en el código de ética de la Universidad César Vallejo en su artículo 3 de los principios generales, haciendo referencia a la justicia, honestidad, respeto, autonomía e integridad durante la recolección de información.

Además, puso en práctica el principio de no maleficencia, ya que la recolección de datos se va a buscar no perjudicar a ningún colaborador encuestado; de la misma manera, se respetó su autonomía, donde cada colaborador fue libre de tomar la decisión si acepta o no ser encuestado, asimismo, se respetó sus respuestas en cada cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación de cuestionario

La aplicación del cuestionario se realizó a 52 colaboradores que conforman de Promart Home Center Sullana, dentro del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1.1. Establecer la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 2

Comunicación ascendente del personal de Promart Home Center Sullana

Comunicación ascendente	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Dificultades manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.	2	3,8%	3	5,8%	1	1,9%	8	15,4%	38	73,1%	52	100%
Superiores le permiten realizar preguntas	1	1,9%	3	5,8%	1	1,9%	4	7,7%	43	82,7%	52	100%
Su jefe le brinda retroalimentación	0	0,0%	3	5,8%	5	9,6%	14	26,9%	30	57,7%	52	100%
Brinda su opinión o sugerencia a su jefe, para mejorar algunos aspectos	2	3,8%	3	5,8%	4	7,7%	8	15,4%	35	67,3%	52	100%
Sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a sus funciones	2	3,8%	3	5,8%	0	0,0%	12	23,1%	35	67,3%	52	100%
Participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades	1	1,9%	3	5,8%	10	19,2%	15	28,8%	23	44,2%	52	100%

Se encontró que para el 73,1% las dificultades siempre son manejadas de una mejor manera cuando se comunican a tiempo, para el 82,7% siempre su supervisor le permite hacer preguntas cuando tiene alguna duda o inquietud con respecto a la tarea asignada, para el 57,7% su jefe siempre le brinda una

retroalimentación cuando termina su jornada laboral, el 67,3% siempre brinda su opinión o sugerencia a su jefe, para mejorar algunos aspectos de sus actividades, asimismo, para el 67,3% sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a sus funciones y el 44,2% siempre participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades.

Lo que significó que, los jefes siempre brindan soluciones ante dudas o inquietudes, asimismo, les brindan una retroalimentación adecuada y les hacen partícipes de algunas decisiones dentro de la empresa. Teniendo en cuenta que la información se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, esté informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondientes al entorno del trabajo de cada uno de los colaboradores de Promart Home Center Sullana.

Hipótesis específica 01:

H1: La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 3

Comunicación ascendente vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center

		Comunicación ascendente	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coef. 1,000 Sig. (bilateral) . N 52	0,713** 0,000 52
	Trabajo en equipo	Coef. 0,713** Sig. (bilateral) 0,000 N 52	1,000 . 52

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

Mediante el Rho de Spearman se encontró un $r=0,713^{**}$, demostrando que la comunicación ascendente se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. Bilateral de $0,000 < 0,05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 1, afirmando que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación ascendente que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

4.1.2. Determinar la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 4

Comunicación descendente del personal de Promart Home Center Sullana

Comunicación descendente	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Reciben la información necesaria por parte de sus jefes.	1	1,9%	3	5,8%	2	3,8%	10	19,2%	36	69,2%	52	100%
Sus superiores los mantienen informado sobre las actividades diarias	1	1,9%	4	7,7%	2	3,8%	11	21,2%	34	65,4%	52	100%
Es importante que conozca los objetivos de la empresa	1	1,9%	4	7,7%	0	0,0%	5	9,6%	42	80,8%	52	100%
Su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo.	3	5,8%	2	3,8%	2	3,8%	5	9,6%	40	76,9%	52	100%
Se motivan con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades eficientemente	18	34,6%	4	7,7%	8	15,4%	6	11,5%	16	30,8%	52	100%
Recibe mensajes positivos de su jefe.	2	3,8%	3	5,8%	7	13,5%	11	21,2%	29	55,8%	52	100%

Se encontró que el 69,2% siempre reciben la información necesaria por parte de sus jefes, para el 65,4% sus superiores los mantienen informado sobre las actividades diarias, el 80,8% consideró que es importante que conozca los objetivos de la empresa, para el 76,9% su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo, sin embargo, el 34,6% nunca es motivado con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades eficientemente, no obstante, el 55,8% siempre recibe mensajes positivos de su jefe.

Demostrando que los jefes siempre brindan la información correcta para que puedan desarrollar sus actividades, dejándoles claro cuáles son sus

objetivos de trabajo, no obstante, la motivación es deficiente dentro de la empresa. considerando que en este nivel de comunicación la información se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados de Promart Home Center Sullana, con ello, puedan coordinar las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, para la realización eficiente y eficaz de las tareas asignadas a cada grupo de trabajo.

Hipótesis específica 02:

H2: La comunicación descendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 5

Comunicación descendente vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center

			Comunicación descendente	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación descendente	Coef.	1,000	0,769**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Trabajo en equipo	Coef.	0,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Mediante el Rho de Spearman se encontró un $r=0,769^{**}$, demostrando que la comunicación descendente se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 2, afirmando que la comunicación descendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación descendente que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

4.1.3. Demostrar la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 6

Comunicación horizontal del personal de Promart Home Center Sullana

Comunicación horizontal	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad.	1	1,9%	4	7,7%	2	3,8%	8	15,4%	37	71,2%	52	100%
Comparte información con sus compañeros mutuamente.	2	3,8%	3	5,8%	1	1,9%	8	15,4%	38	73,1%	52	100%
Trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros.	0	0,0%	5	9,6%	2	3,8%	7	13,5%	38	73,1%	52	100%
Practica estrategias que le permitan solucionar dificultades.	2	3,8%	3	5,8%	4	7,7%	9	17,3%	34	65,4%	52	100%
Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área.	1	1,9%	4	7,7%	2	3,8%	8	15,4%	37	71,2%	52	100%
Coordina la ejecución de actividades mediante reuniones.	1	1,9%	6	11,5%	6	11,5%	10	19,2%	29	55,8%	52	100%

Se encontró que el 71,2% consideró que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad, el 73,1% manifestó que comparte información con sus compañeros mutuamente, otro 73,1% trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros, el 65,4% pone en práctica estrategias que le permitan solucionar dificultades, el 71,2% puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área y el 55,8% coordina la ejecución de actividades mediante reuniones.

Evidenciando que existe un buen apoyo entre colaboradores de trabajo, asimismo, los conflictos se solucionan de manera correcta y existe una

coordinación adecuada. Es decir, en este tipo de comunicación la información que se transmite entre los compañeros de trabajo es importante porque su principal función es que se coordine la realización de sus tareas. Y de esa manera, existe un apoyo en los equipos de trabajo para dar solución a problemas que se presente en el trabajo y así poder, generar un buen clima organizacional.

Hipótesis específica 03:

H3: La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Tabla 7

Comunicación horizontal vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center

			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación horizontal	Coef.	1,000	0,872**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Trabajo en equipo	Coef.	0,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Mediante el Rho de Spearman se encontró un $r=0,872^{**}$, demostrando que la comunicación horizontal se relaciona de manera significativa alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 3, afirmando que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación horizontal que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

4.1.4. Evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022

Tabla 8

Comunicación organizacional y trabajo en equipo

	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Comunicación organizacional	3	5,8%	2	3,8%	0	0,0%	8	15,4%	39	75,0%	52	100%
Trabajo en equipo	3	5,8%	2	3,8%	1	1,9%	7	13,5%	39	75,0%	52	100%

Se encontró que el personal de Promart Home Center Sullana manifestó que siempre existe una buena comunicación organizacional con el 75% y el 5,8% que nunca, por otro lado, manifestaron que siempre es bueno el trabajo en equipo con un 75% y el 5,8% que nunca es bueno.

Logrando afirmar, que las dos variables estudiadas están se desarrollan de manera correcta, sin embargo, existe la necesidad de poder desarrollar estrategias de comunicación organizacional con el fin de mantener una buena comunicación en la empresa y con ello pueda seguir manteniéndose un correcto trabajo en equipo. Siendo necesario que la comunicación organizacional tiene que seguirse practicando en la empresa para el buen trabajo en equipo de todo el personal y el buen desempeño laboral, siendo más productivos y creando un buen ambiente laboral

Hipótesis general:

HG: La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022

Tabla 9

Comunicación organizacional vs. Trabajo en equipo en Promart Home Center

			Comunicación organizacional	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coef.	1,000	0,870**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	52	52
	Trabajo en equipo	Coef.	0,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	52	52

Mediante el Rho de Spearman se encontró un $r=870^{**}$, demostrando que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis general, afirmando que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación organizacional que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

4.2. Informe de aplicación de guía de entrevista

La aplicación de la guía de entrevista se realizó al gerente de Promart Home Center Sullana, dentro del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Variable: Comunicación organizacional

Se evidenció que la comunicación con los trabajadores es diaria, normalmente tienen información, de lo que van a trabajar de manera diaria, ventas, planes de venta, servicios y esa comunicación se realiza utilizando los chats internos y un chat general de tienda. Asimismo, cuando es información de cierre de mes, los subgerentes esperan cerrar mes, para comunicar en la semana del mes entrante, como les fue en el mes pasado.

Por lo que, es necesario brindar información sobre las actividades, siendo la única forma de que los colaboradores conozcan de la información de primera mano y confidencial, pero ello depende del rango y la jerarquía, por ello, la información normalmente se transmite, a todo tipo de trabajador, sea comercial, ventas, de recursos humanos, logística, etc.

También se debe tener en cuenta que la comunicación es principalmente horizontal y en segundo lugar compartido, es decir, la comunicación es la misma para todos del mismo nivel jerárquico, debido a que, no podría haber una comunicación distinta para el consultor 1 y para el consultor 4, la comunicación tiene que ser la misma; asimismo, es necesaria la comunicación entre compañeros de trabajo, porque, si de repente tenga un cambio de turno o una rotación de trabajadores por time, la exigencia es, que la comunicación sea bastante clara, por ejemplo, si el chico que apertura tienda entre 7 y 10:30 de la mañana, debe dejar una comunicación escrita a la persona que le hace el relevo, para saber cómo avanza en la mañana, en los servicios y la persona que entra sepa cuánto le falta al área, para cumplir los planes del día, de la misma forma, al que ingresa en la tarde – noche, el que salió en la tarde hace el mismo procedimiento y revisa cuánto le falta en total, para llegar al plan y si es que llegó como está en los indicadores.

Variable: Trabajo en equipo.

Se evidenció que las jefaturas, hacen un seguimiento diario, eso demanda que la comunicación sea diaria, y utilizan diferentes medios de comunicación, a veces hacen reuniones por piso y utilizan el chat de su área y chat general, por ende, cuando hay información relevante, el responsable de RR. HH. se encarga de bajarla y validarla si realmente han entendido la información de un cupón de descuento, asimismo, se le pregunta a todos si entendieron cómo funciona por ejemplo el cupón, como aplica, cuál es la información real, la vigencia, para que productos.

Por otro lado, para formar equipos no se basan en la confianza, lo que hacen es determinar o mapear, cada perfil de los colaboradores, y con base en el perfil van construyendo equipos, a veces hay chicos que les gusta más el tema de información o hay a quienes les gusta más el análisis, con ello se van formando equipos.

También si hay un conflicto, tienen un comité que se llama aliado de tienda, que son chicos que están en el piso de ventas y ayudan básicamente con el tema del clima de tienda, por ello, si hay un conflicto entre colaboradores, o se halla generado por cualquier diferencia o del día a día que pueda surgir, los colaboradores informan al responsable del comité para darle solución y solo de ser necesario se informa al jefe de RR. HHH.

Finalmente, cuando el equipo de trabajo termina su tarea asignada, no disuelven a los equipos de trabajo, se les entrega un nuevo reto, la idea de los equipos es que ya conformados, se quedan así para que sigan funcionando, por eso se considera que hay que potenciarlos a través de capacitaciones y retroalimentación.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1: Establecer la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022. Teniendo en cuenta que la comunicación ascendente, es considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, este informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondientes al entorno empresarial (Álvarez y García, 2020). Basándonos en ello, se encontró que para el 73,1% las dificultades siempre son manejadas de una mejor manera cuando se comunican a tiempo, para el 82,7% siempre su supervisor le permite hacer preguntas cuando tiene alguna duda o inquietud con respecto a la tarea asignada, para el 57,7% su jefe siempre le brinda una retroalimentación cuando termina su jornada laboral, el 67,3% siempre brinda su opinión o sugerencia a su jefe, para mejorar algunos aspectos de sus actividades, asimismo, para el 67,3% sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado con sus funciones y el 44,2% siempre participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades. Ante los resultados, se demostró que, los jefes siempre brindan soluciones ante dudas o inquietudes, asimismo, les brindan una retroalimentación adecuada y les hacen partícipes de algunas decisiones dentro de la empresa. Teniendo en cuenta que la información se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, éste informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondientes al entorno del trabajo de cada uno de los colaboradores de Promart Home Center Sullana.

Los resultados guardan relación con el estudio cuantitativo de Giudici y Filimonau (2019) quien encontró que, el 86% consideran que el líder muestra interés en resolver los problemas de los demás, el 71% que la comunicación y el trabajo en equipo debe ser motivador, organizado y efectivo para la gestión de los procesos, pudiendo concluir que, si los líderes poseen más características en resolución de problemas, el trabajo en equipo será mayor. También con Burga y Goicochea (2021) quienes en su investigación obtuvieron como resultados que, el 80% consideran a la dimensión comunicación ascendente en un nivel medio, la dimensión afectividad en un nivel medio, llegando a alcanzar 80%, pudiendo

concluir mediante coeficiente de Spearman que la comunicación organizacional se encuentra directamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.501$ y un sig. Bilateral igual a 0.000. En cuanto a la comunicación ascendente es indispensable en la empresa de estudio, debido a que, gracias a ella se brinda información sobre las percepciones, opiniones y necesidades de los colaboradores; y de esa manera se pueda tener una buena comunicación ascendente de los equipos de trabajo y juntos contribuyan para lograr los objetivos de la empresa, facilitando un correcto clima organizacional, basado en la motivación, responsabilidad y compromiso de todos los integrantes del equipo de trabajo, por ende, es necesario que este tipo de comunicación sea transparente y abierta, escuchando de manera activa la opinión de cada integrante del equipo.

Por ende, a través del Rho de Spearman se encontró un $r=0,713^{**}$, demostrando que la comunicación ascendente se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 1, afirmando que la comunicación ascendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación ascendente que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

Con relación al objetivo específico 2: Determinar la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, considerando que la comunicación descendente es considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados, con ello se pretende coordinar las actividades para la gestión empresarial (Álvarez y García, 2020). En contraste con ello, se evidenció que el 69,2% siempre reciben la información necesaria por parte de sus jefes, para el 65,4% sus superiores los mantienen informados sobre las actividades diarias, el 80,8% consideró que es importante que conozca los objetivos de la empresa, para el 76,9% su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo, sin embargo, el 34,6% nunca es motivado con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades eficientemente, no obstante, el 55,8% siempre recibe mensajes positivos de su

jefe. Con ello se demostró que los jefes siempre brindan la información correcta para que puedan desarrollar sus actividades, dejándoles claro cuáles son sus objetivos de trabajo, no obstante, la motivación es deficiente dentro de la empresa. Considerando que en este nivel de comunicación la información se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados de Promart Home Center Sullana, con ello, puedan coordinar las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, para la realización eficiente y eficaz de las tareas asignadas a cada grupo de trabajo.

Teniendo similitud con el estudio cuantitativo de Nestares (2019) quien encontró que el 80% consideran a la dimensión comunicación vertical en un nivel deficiente, además, la dimensión comunicación deficiente con un 73%, además, mediante coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se encuentra medianamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.546$ y un sig. Bilateral igual a 0.000. Por su parte, Abanto y Tamay (2020) en su investigación encontraron que, el 84% califican a la variable comunicación organizacional como alto, además, la variable trabajo en equipo en un nivel alto con el 81%, pudiendo concluir que, mediante coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se relaciona con el trabajo en equipo de manera positiva con un $r=0.659$ y un sig. Bilateral igual a 0.000. De acuerdo con los resultados, se pudo demostrar que la comunicación descendente es importante para la empresa debido a que ayuda a que la gerencia o jefes de áreas puedan comunicarse de manera correcta con los equipos de trabajo, y de esa manera les guíen para lograr los objetivos en equipo, a través de órdenes, explicaciones, instrucciones necesarias para incrementar la eficiencia de cada colaborador.

Y mediante el Rho de Spearman se encontró un $r=0,769^{**}$, demostrando que la comunicación descendente se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. Bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 2, afirmando que la comunicación descendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación descendente que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Demostrar la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022. Basándose en que la comunicación horizontal es definida como aquella información que se transmite entre puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico, es fundamental porque su principal función es coordinar las tareas entre departamentos (Álvarez y García, 2020). Teniendo en cuenta ello, los resultados del presente estudio demostraron que el 71,2% consideró que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad, el 73,1% manifestó que comparte información con sus compañeros mutuamente, otro 73,1% trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros, el 65,4% pone en práctica estrategias que le permitan solucionar dificultades, el 71,2% puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área y el 55,8% coordina la ejecución de actividades mediante reuniones. Evidenciando que existe un buen apoyo entre colaboradores de trabajo y los directivos, asimismo, los conflictos se solucionan de manera correcta y existe una coordinación adecuada. Es decir, en este tipo de comunicación la información que se transmite entre los compañeros y jefe es importante porque su principal función es que se coordine la realización de sus tareas. Y de esa manera, existe un apoyo en los equipos de trabajo para dar solución a problemas que se presente en el trabajo y así poder, generar un buen clima organizacional.

Los datos tuvieron relación con el antecedente de Tavera (2022) quien encontró que, el 81% consideran a la variable comunicación organizacional en un nivel óptimo, asimismo, y trabajo en equipo en el mismo nivel, llegando a alcanzar un 63%, pudiendo concluir, mediante coeficiente de Spearman, la comunicación organizacional se encuentra positivamente relacionada con el trabajo en equipo con un $r=0.851$ y un sig. Bilateral igual a 0.000. Asimismo, Siancas (2020) en su investigación demostró que, el 56% consideran a la variable gestión del conocimiento en un nivel alto, y la variable trabajo en equipo en el mismo nivel, llegando a alcanzar un 56%, pudiendo concluir que, mediante coeficiente de Spearman, la gestión del conocimiento se asocia positivamente con el trabajo en equipo obteniendo un $r=0.846$ y un sig. Bilateral igual a 0.000. Los resultados de este estudio demostraron que la dimensión comunicación horizontal, en su mayoría promueven el trabajo en equipo, facilitando la

interacción entre compañeros de trabajo, coordinando diversas actividades de acuerdo con conocimiento de cada uno, para que puedan tomar buenas decisiones en los equipos de trabajo, teniendo en cuenta las diversas ideas de cada integrante, evidenciando que existe confianza y compañerismo, mejorando el ambiente laboral y evitando conflictos por malentendidos.

También a través del Rho de Spearman se encontró un $r=0,872^{**}$, demostrando que la comunicación horizontal se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. Bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna específica 3, afirmando que la comunicación horizontal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación horizontal que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

Finalmente, de acuerdo con el objetivo general evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, Álvarez y García (2020) consideran que la comunicación organizacional, es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios. Por su parte, Durán (2018) define que el trabajo en equipo es el conjunto de personas que tienen un objetivo en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos. Por ende, del total de los 52 colaboradores encuestados, se encontró que el personal de Promart Home Center Sullana manifestó que siempre existe una buena comunicación organizacional con el 75% y el 5,8 % que nunca, por otro lado, manifestaron que siempre es bueno el trabajo en equipo con un 75% y el 5,8 % que nunca es bueno. Ello demostró que la comunicación con los trabajadores es diaria, normalmente tienen información, de lo que van a trabajar de manera diaria, ventas, planes de venta, servicios y esa comunicación se realiza utilizando los chats internos y un chat general de tienda.

Teniendo en cuenta que, las jefaturas, hacen un seguimiento diario, eso demanda que la comunicación sea diaria, y usan diferentes medios de comunicación, a veces hacen reuniones por piso y utilizan el chat de su área y

chat general, por ende, cuando hay información relevante, el responsable de RR.HH. se encarga de bajarla y validarla si realmente han entendido la información de un cupón de descuento, asimismo, se le pregunta a todos si entendieron cómo funciona por ejemplo el cupón, como aplica, cuál es la información real, la vigencia, para que productos. Por otro lado, para formar equipos no se basan en la confianza, lo que hacen es determinar o mapear, cada perfil de los colaboradores, y con base en el perfil van construyendo equipos

Los resultados se contrastan con Widayati et al. (2021) en su investigación de enfoque cuantitativo, obtuvo como resultados que, el 88% consideran a las variables comunicación y trabajo en equipo estaban en un nivel regular, asimismo, mediante chi cuadrado, la comunicación y el trabajo en equipo se relacionan positivamente con el desempeño laboral con un valor igual a 0.887. por su parte, Fernando y Wulansari (2020) en su investigación de enfoque cuantitativo, correlacional, obtuvieron como resultados que, el 94% consideran a la comunicación y trabajo en equipo en un nivel regular, pudiendo concluir que, mediante coeficiente de Spearman, la comunicación y el trabajo en equipo obtiene una relación baja y positiva con un valor igual a 0.112. Logrando afirmar, que las dos variables estudiadas están se desarrollan de manera correcta, sin embargo, existe la necesidad de poder desarrollar estrategias de comunicación organizacional con el fin de mantener una buena comunicación en la empresa y con ello pueda seguir manteniéndose un correcto trabajo en equipo. Siendo necesario que la comunicación organizacional tiene que seguirse practicando en la empresa para el buen trabajo en equipo de todo el personal y el buen desempeño laboral, siendo más productivos y creando un buen ambiente laboral

También a través del Rho de Spearman se encontró un $r=870^{**}$, demostrando que la comunicación organizacional se relaciona de manera significativa, alta y positiva con el trabajo en equipo. Asimismo, se evidenció un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$ lo que llevó a aceptar la hipótesis general, afirmando que la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, lo que significa que, a mejores estrategias de comunicación organizacional que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que la comunicación ascendente tuvo una relación significativamente alta y positiva con el trabajo en equipo; mediante un Rho de 0,713** y un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, demostrando que los jefes siempre brindan soluciones ante dudas o inquietudes, asimismo, les brindan una retroalimentación adecuada y les hacen partícipes de algunas decisiones dentro de la empresa
2. Se determinó que la comunicación descendente tuvo una relación significativamente alta y positiva con el trabajo en equipo; mediante un Rho de 0,769** y un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, afirmando que los jefes siempre brindan la información correcta para que puedan desarrollar sus actividades, dejándoles claro cuáles son sus objetivos de trabajo, no obstante, la motivación es deficiente dentro de la empresa
3. Se demostró que la comunicación horizontal tuvo una relación significativamente alta y positiva con el trabajo en equipo; mediante un Rho de 0,872** y un nivel de sig. Bilateral de $0,000 < 0.05$, afirmando que existe un buen apoyo entre colaboradores de trabajo, asimismo, los conflictos se solucionan de manera correcta y existe una coordinación adecuada.
4. Se evaluó que la comunicación organización tuvo una relación significativamente alta y positiva con el trabajo en equipo; mediante un Rho de 870**, y un nivel de sig. bilateral de $0,000 < 0.05$, evidenciando que, a mejores estrategias de comunicación organizacional que emplee Promart Home Center Sullana, existirá un mejor trabajo en equipo.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los jefes brindar una retroalimentación adecuada de manera constante, teniendo en cuenta que la información se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, donde los jefes puedan informar sobre las tareas que se están realizando, permitiendo que los colaboradores puedan sugerir y apoyar con ideas para la toma de decisiones de algunos aspectos de Promart Home Center Sullana.
2. Los jefes brindar información correcta a cada colaborador para que pueda desarrollar sus actividades de manera correcta, en las que les indique cuáles son los objetivos de trabajo, y puedan coordinar las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, para la realización eficiente y eficaz de las tareas asignadas a cada grupo de trabajo.
3. A los colaboradores apoyarse, entre ellos, para el buen desarrollo de sus actividades, logrando solucionar de manera correcta los conflictos y pueda existir una coordinación adecuada, asimismo, existe un apoyo en los equipos de trabajo para dar solución a problemas que se presente entre equipos y así poder, generar un buen clima organizacional.
4. A la gerencia, elaborar un plan de comunicación organizacional, en el que se puedan tener plasmadas las estrategias que emplean para brindar una mejor comunicación y los criterios que se toman para formar los equipos de trabajo, esto servirá como guía, para realizar el control y monitoreo respectivo de cada actividad realizada.

REFERENCIAS

- Abanto, R., & Tamay, I. (2020). La relación de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la municipalidad distrital de Gregorio Pita, San Marcos 2019. [Tesis de Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1358>
- Acosta, A., Guevara, G. G., Álvarez, G., Backhoff, E., Saenz, J. H. F., Ibarrola, M., Navarro, C., Rama, C., Fernández, M., Zorrila, J., & Herrera, L. (2021). Educación: Estrategias para la recuperación. Editorial Universidad de Guadalajara.
- Acosta, M., Aduna, A., Aguilar, M., Álvarez, M., Arcelús, E., Arrieta, D., Ayala, I., Castro, R., Chávez, É., Díaz, S., Peña, Ó., Godínez, R., Gómez, J., González, J., González, S., Gutiérrez, O., López, A., López, S., Luna, J., ... Zamora, M. (2018). El capital humano y su impacto en la calidad organizacional. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Alba, A. (2016). Experiencias internacionales de paz: Lecciones aprendidas para Colombia. Editorial Tadeo Lozano.
- Albert, M. E. (2020). Gestión organizacional: Guía del estudiante. Editorial Universitaria (Cuba).
- Álvarez, A., & García, J. (2020). Comunicación y atención al cliente—CFGS. Editex.
- Amutio, A., Ariño, E., Aritzeta, A., Arnoso, A., Apalategi, J., Arrospide, J., Ayestarán, S., Azurmendi, M., Basabe, N., Balluerka, N., Delgado, N., Montes, L., Hermosilla, D., Larrañaga, M., Leyens, J., Taboada, C., Medina, F., Moriano, J., Munduate, L., ... Zornoza, A. (2017). Innovación, Transparencia y Comunicación en Grupos y Organizaciones: Influencia de las aportaciones teóricas y metodológicas de Sabino Ayestarán. Editorial Sanz Y Torres S.I.
- Anita, N., Vijayalakshmi, M., & Mercy, S. (2022). Proof-of-Improved-Participation: A New Consensus Protocol for Blockchain Technology. Computer

- Systems Science and Engineering, 44(3), 2007-2018. Scopus.
<https://doi.org/10.32604/csse.2023.025516>
- Arena, U., & Ardolino, F. (2022). Technical and environmental performances of alternative treatments for challenging plastics waste. Resources, Conservation and Recycling, 183. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2022.106379>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Burga, M., & Goicochea, S. (2021). La comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en la dirección regional de salud Cajamarca 2020 [Tesis de Grado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2029>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. COMUNI@CCION: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 9(1), 25-34.
- CONCYTEC. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cortez, M. (2019). Trabajo en equipo en estudiantes de educación secundaria de una institución educativa, Piura 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42593>
- Dumitrica, D., & Jarmula, P. (2022). Teaching Qualitative Research Methods in Media and Communication: The Benefits and Limitations of Digital

Learning Objects. *Qualitative Report*, 27(9), 1934-1951. Scopus.
<https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5256>

Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial Elearning, S.L.

Espinoza, D. (2021). *Evaluación del trabajo en equipo en el Colegio de Ingenieros del Perú—Piura, 2020* [Tesis de Grado, universidad nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/3203>

Fermín, A. (2017). *Manual. Proyecto y viabilidad del negocio o microempresa (UF1819). Certificados de profesionalidad. Creación y gestión de microempresas (ADGD0210)*. EDITORIAL CEP.

Fernández, F. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Tutor Formación.

Fernández, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Editorial Paraninfo.

Fernando, Y., & Wulansari, P. (2020). Perceived understanding of supply chain integration, communication and teamwork competency in the global manufacturing companies. *European Journal of Management and Business Economics*, 30(2), 191-210. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2020-0157>

Ferreira, G. (2021). *La comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Gerencia de Servicios Sociales y Locales de la Municipalidad Distrital de Pocollay. Año 2019* [Tesis de Grado, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1796>

García, T., Montalbán, L., Sanz, A., Domingo, A., Catalá, J., & Pellicer, E. (2022). Enhancing a Comprehensive View of the Infrastructure Life Cycle through Project-Based Learning. *Journal of Civil Engineering Education*, 149(1). Scopus. [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)EI.2643-9115.0000072](https://doi.org/10.1061/(ASCE)EI.2643-9115.0000072)

Giudici, M., & Filimonau, V. (2019). Exploring the linkages between managerial leadership, communication and teamwork in successful event delivery.

Tourism Management Perspectives, 32, 100558.
<https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100558>

Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

Jovanoska, A., Drakulevski, L., & Debarliev, S. (2020). Changing organizational culture by promoting values that encourage teamwork. Eurasian Journal of Business and Management, 8(2), 94-105.
<https://doi.org/10.15604/ejbm.2020.08.02.004>

Nestares, S. (2019). Comunicación organizacional y trabajo en equipo del personal de la municipalidad distrital de Viques, Huancayo [Tesis de Grado, Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión].
<https://1library.co/document/yro6j2vy-comunicacion-organizacional-trabajo-personal-municipalidad-distrital-viques-huancayo.html>

Ogbanufe, O. (2022). Securing online accounts and assets: An examination of personal investments and protection motivation. International Journal of Information Management, 68. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102590>

Orvañanos, M., Cisneros, J., Acevedo, M., Carrasco, M., Sánchez, C., & Velázquez, R. (2022). Balancing optimization of a planar mechanism by mass redistribution. Ingeniare, 30(1), 134-144. Scopus.
<https://doi.org/10.4067/S0718-33052022000100134>

Ozeta, J. (2021). Trabajo en equipo como estrategia en el desarrollo de habilidades técnicas en estudiantes del segundo ciclo de la carrera de Topografía, Sencico – Piura, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote].
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20500.13032/23016>

Palomino, D., & Soto, R. (2019). La comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal en la asociación fundación contra el hambre—Clúster

Huancavelica, año 2018 [Tesis de Grado, Universidad Nacional De Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2955>

Pulido, M., Cano, R., Micaletto, J., Cervera, J., Gómez, J., Garita, K., Quesada, J., Janneth Palacios, Marroquín, F., Castro, B., Parrilla, M., & Pellicer, M. (2018). La gestión de la Comunicación organizacional. Un enfoque ecléctico desde la publicidad y las relaciones públicas. Lulu.com.

Robertson, N., & Oinam, B. (2022). Rice suitability mapping using the analytic hierarchy process approach in a river catchment. *Global Journal of Environmental Science and Management*, 9(1), 141-156. Scopus. <https://doi.org/10.22034/GJESM.2023.01.11>

Rodríguez, A. (2019). *Manual de psicoterapias: Teoría y técnicas*. Herder Editorial.

Rodríguez, J. (2020). El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 49(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572020000400010&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Romani, S., Ferrer, M., & Zuta, 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>

Rosendo, T., & Gatell, J. (2016). *Objetivo Writers' Room: Las aventuras de dos guionistas españoles en Hollywood*. ALBA Editorial.

Ruiz, F. (2019). Organización docente y formación de equipos de trabajo. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(1), 41-50.

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

Schilling, S., Armaou, M., Morrison, Z., Carding, P., Bricknell, M., & Connelly, V. (2022). Understanding teamwork in rapidly deployed interprofessional teams in intensive and acute care: A systematic review of reviews. *PLoS*

- ONE, 17(8 August). Scopus.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272942>
- Shi, L., Li, S., Ding, X., & Bu, Z. (2023). Selection bias mitigation in recommender system using uninteresting items based on temporal visibility. *Expert Systems with Applications*, 213. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118932>
- Siancas, M. (2020). Gestión del conocimiento y el trabajo colaborativo de los docentes en una Institución Educativa, Sullana, 2019 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47858>
- Sucari, W., & Quispe, J. (2019). Trabajo docente en equipo y su relación con los compromisos de gestión escolar en educación secundaria. *Revista Innova Educación*, 1(2), Art. 2. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2019.02.002>
- Sucasaire, J. (2022). Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación. Sucasaire Pilco, Jorge.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Suwandana, I. (2019). Role of transformational leadership mediation: Effect of emotional and communication intelligence towards teamwork effectiveness. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 6(2), 52-62. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v6n2.608>
- Tavara, D. (2022). Comunicación organizacional y trabajo colaborativo en docentes de una institución educativa pública, UGEL Talara, Piura, 2022 [Tesis de Maestría, universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93597>
- Teruel, P., & Salavera, C. (2020). *Nuevas investigaciones en Ciencias Sociales*. Dykinson.
- Torrado, J. (2016). *La modernización administrativa: El marco jurídico de la Gestión Pública*. Editorial Sanz Y Torres S.l.

Traverso, P., Williams, B., & Palacios, I. (2017). La comunicación efectiva como elemento de éxito en los negocios. Universidad Tecnológica ECOTEC. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.13>

Urquidi, B. (2020). *Objetivocracia Democrática: ¿Quiere Verdadera Democracia?* Bernardo De Urquidi. https://books.google.com.pe/books?id=YFzpDwAAQBAJ&pg=PA174&dq=objetivos+claros&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_p8_vgO_6AhUSHLkGHd1jDXsQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=objetivos%20claros&f=false

Widayati, C., Arijanto, A., Widjaja, P. H., & Fintura, A. (2021). The effect of emotional intelligence, communication and teamwork on employee performance. *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(3), 554-568. <https://doi.org/10.31933/dijdbm.v2i3.843>

Yin, K., Yu, L., Fang, L., & Li, X. (2022). Impact of external influence on unilateral improvements in the graph model for conflict resolution. *Expert Systems with Applications*, 212. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118692>

Zuben, A., & Viana, F. (2022). Generative adversarial networks for extrapolation of corrosion in automobile images. *Expert Systems with Applications*, 213. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118849>

ANEXOS

ANEXO 01: FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI- UCV

Título de la investigación: Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Investigadores principales: Juipa Ruiz, Angela Vanessa

Asesor: Dr. Castillo Palacios, Freddy William

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022, cuyo propósito es: Evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiante** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y Promart Home Center Sullana.

Procedimiento

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

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 9 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

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.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Castillo Palacios, Freddy William al correo electrónico fcastillop@ucv.edu.pe o con el Comité de Ética de etica-administracion@ucv.edu.pe.

Consentimiento

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

[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].

ANEXO 02: AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
HOMECENTERS PERUANOS S. A.	20536557858
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
JULIO MARTIN REATEGUI PAZ	40324582

Consentimiento:

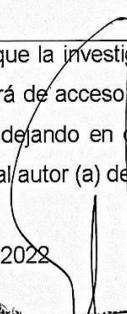
De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Homecenter Sullana, 2022"	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor:	DNI:
Angela Vanessa Juipa Ruiz	75738269

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: Sullana, 12 de octubre de 2022

Firma y sello:



Julio Martin Reátegui Paz
Gerente de Tienda

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" 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 los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 03: FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

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

Título del proyecto de Investigación: Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022

Autora: Juipa Ruiz, Angela Vanessa

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones.

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

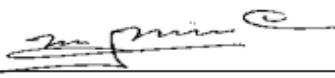
Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----



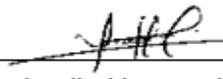
 Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente



 Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente



 Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1



 Mgr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2

**ANEXO 04: 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 “Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022”, presentado por la autora: Juipa Ruiz, Angela Vanessa, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (X) observado () desfavorable ().

14, de noviembre de 2022



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

C/c

- Srta. Juipa Ruiz, Angela Vanessa, Investigadora.

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

Anexo 05: Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación organizacional	Álvarez y García (2020) consideran que es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios, (p. 37)	La variable comunicación organizacional, se tendrá en cuenta 03 dimensiones, las mismas que serán medidas a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores de Promart.	Comunicación ascendente	Solución de dudas	Ordinal
				Retroalimentación	
				Participación	
			Comunicación descendente	Información	
				Objetivos claros	
				Motivación	
			Comunicación horizontal	Apoyo	
				Resolución de conflictos	
				Coordinación	
Trabajo en equipo	Durán (2018) relata que es el conjunto de personas que tienen un objetivo en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos.	La variable Trabajo en equipo, se tendrá en cuenta 05 dimensiones, las mismas que serán medidas a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores de Promart.	Formación	Confianza	Ordinal
				Reglas y pautas	
			Conflicto	Discrepancias	
				Redistribución	
			Normalización	Funciones y tareas	
				Objetivos	
				Reuniones	
			Desempeño	Productividad	
				Clima laboral	
			Disolución	Disolución de equipos	
Formación de nuevos equipos de trabajo					

Anexo 06: Matriz de consistencia

Título	Problema de investigación	Hipótesis de investigación	Objetivos de investigación	Método
Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022	Problema general	Hipótesis general	Objetivo general	Tipo y diseño de investigación Aplicada, cuantitativa, no experimental y correlacional. Población, muestra 52 colaboradores de la empresa Promart Home Center Sullana
	¿Como es la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022	Evaluar la relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022	
	Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	
	¿Cuál es la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?	La comunicación ascendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.	Establecer la relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.	
¿Cuál es la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?	La comunicación descendente se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.	Determinar la relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.		
¿Cuál es la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022?	La comunicación horizontal se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.	Demostrar la relación entre comunicación horizontal y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.		

Anexo 07: Cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: _____ / _____ / _____ N° _____

Cordiales saludos estimado colaborador de Promart: solicito su colaboración para realizar la presente encuesta, por lo que se le agradece complete todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; *“Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta:

5	4	3	2	1
Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Comunicación organizacional						
Dimensión 01: Comunicación ascendente						
Solución de dudas						
01	Sus superiores le permiten realizar preguntas cuando algo no le queda muy claro.					

02	En su trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.					
Retroalimentación						
03	Su jefe inmediato tiende a brindarle retroalimentación en las actividades que realiza					
04	Cuando siente que algo puede mejorar, no duda en brindar su opinión o sugerírselo a su jefe.					
Participación						
05	Sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de su cargo dentro de la empresa					
06	Participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades					
Dimensión 02: Comunicación ascendente		5	4	3	2	1
Información						
07	Recibe la información necesaria por parte de sus jefes para poder realizar su trabajo adecuadamente					
08	Sus superiores le mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente					
Objetivos claros						
09	Sus superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa					
10	Su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo.					
Motivación						
11	Su jefe le motiva con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades de manera eficiente					
12	Recibe mensajes positivos de su jefe cuando realiza su trabajo adecuadamente.					
Dimensión 03: Comunicación horizontal		5	4	3	2	1
Apoyo						
13	Siente que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad en hacer sus actividades					
14	Comparte información con sus compañeros mutuamente para apoyarse a mejorar y/o avanzar sus actividades					
Resolución de conflictos						
15	Trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros para no perjudicar su trabajo.					
16	Practica estrategias que le permitan solucionar dificultades con sus compañeros de área.					
Coordinación						
17	Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver una actividad					
18	Coordina la ejecución de actividades con sus compañeros mediante reuniones.					

Clima laboral						
33	La empresa genera un buen clima laboral lo cual ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo					
34	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral					
Dimensión 05: Disolución		5	4	3	2	1
Disolución de equipos						
35	Una vez cumplidos los objetivos propuestos, los equipos de trabajo son disueltos, para laborar de manera individual					
36	La empresa tiende a disolver un equipo de trabajo e integrarlos a otro equipo para cumplir los objetivos					
Formación de nuevos equipos de trabajo						
37	Cada cierto tiempo, la empresa forma nuevos equipos de trabajo, con la finalidad de que exista una buena comunicación entre todos.					

Anexo 08: Guía de entrevista



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha.: _____ / _____ / _____ N° _____

Cordiales saludos estimado colaborador: solicito su colaboración para la realización de la presente guía de entrevista, por lo que se le agradece complete todos los ítems, el cual tiene un carácter confidencial.

Esta entrevista está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; “*Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022*”, siendo de vital consideración su apoyo. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

Entrevistado:

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder la presente entrevista:

Si () No ()

GUIA DE ENTREVISTA

VARIABLE I: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	<i>Entrevistado</i>
COMUNICACIÓN ASCENDENTE	RESPUESTA
1. ¿De qué manera, los problemas son manejados con eficiencia?, explique	
2. ¿De qué manera los empleados buscan solucionar problemas por sí mismos?, explique una situación.	
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	
3. ¿Considera que los encargados de cada área brindan información sobre la empresa a sus subordinados?, explique de qué manera	
4. ¿Cree que los bonos que brinda a sus empleados mejoran su eficiencia y los ayuda relacionarse con ellos, si es así, explique cómo y de qué manera?	
COMUNICACIÓN HORIZONTAL	
5. ¿Cómo los jefes de cada área muestran facilidad al momento de coordinar una información que se le brinda?, explique.	
VARIABLE II: TRABAJO EN EQUIPO FORMACIÓN	<i>Entrevistado</i>
FORMACIÓN	RESPUESTA
6. ¿Cree usted que, las reglas establecidas rigen a los empleados	

para realizar su trabajo?, explique cuáles son	
CONFLICTO	
7. ¿Las discrepancias suelen ser pasajeras y no afectan en gran medida a la empresa? Explique su respuesta	
NORMALIZACIÓN	
8. ¿Los objetivos están dirigidos al trabajo en equipo y al desarrollo de actividades? Explique cuáles son	
DESEMPEÑO	
9. ¿Cree usted que el trabajo en equipo favorece en el desempeño de los colaboradores?, explique cómo es que afecta.	
DISOLUCIÓN	
10. ¿Los equipos de trabajo se disuelven una vez hayan alcanzado el objetivo para integrar a otros?, detalle su Respuesta	

ANEXO TURNITIN

feedback studio | Angela Vanessa Juipa Ruiz | Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Juipa Ruiz, Angela Vanessa (orcid.org/0000-0002-8441-5419)

ASESOR:
Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	10 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 repositorio.upagu.edu... Fuente de Internet	2 %
4 hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
5 www.coursehero.com Fuente de Internet	1 %
6 repositorio.uladach.ed... Fuente de Internet	<1 %
7 www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
8 repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9 de.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
10 repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11 www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 36 | Número de palabras: 10670 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 19°C Nublado | 09:48 a.m. | 23/08/2023

¿Con que facilidad y frecuencia los trabajadores se comunican con sus superiores? Explique de qué manera

La comunicación es diaria, normalmente nosotros tenemos información, de lo que tenemos que trabajar de manera diaria, ventas, planes de venta, servicios y como hay un seguimiento diario, la única manera de hacer un real seguimiento, es comunicándolo de la misma forma, utilizando los chats internos y un chat general de tienda.

Cuando es información de cierre de mes, los subgerentes lo hacen de manera mensual, esperan cerrar mes, para comunicar como nos fue en el mes, en la primera semana del mes siguiente, si bien es cierto hay información día a día, hay información de manera semanal.

¿Considera que los encargados de cada área brindan información sobre la empresa a sus subordinados?, explique de qué manera

Es algo necesario, siendo la única manera de que los chicos sepan y conozcan donde están es conocido información de primera mano, obviamente información confidencial, depende del rango y la jerarquía, hacia quien va dirigida, pero la información normalmente se transmite, a todo tipo de trabajador, sea comercial, ventas, de recursos humanos, logística, etc.

¿Cree que el nivel de comunicación que hay con sus empleados mejora la eficiencia y los ayuda a relacionarse con ellos, si es así, explique cómo y de qué manera?

La comunicación es principalmente horizontal y en segundo lugar homogénea, no podría haber una comunicación distinta para el consultor 1 y para el consultor 4, la comunicación tiene que ser la misma, por ello, para validar y corroborar que eso sea así, lo tenemos dos reuniones en el día, una en la mañana y otra en la tarde, y compartimos información y lo validamos entre los turnos

¿Considera que es efectiva la comunicación entre compañeros de trabajo dentro de Promart Home Center Sullana? ¿Por qué?

Es necesaria, porque, si de repente tenga un cambio de turno o una rotación de chicos por time, la exigencia es que la comunicación sea bastante clara, por ejemplo, si el chico que apertura tienda entre 7 y 10:30 de la mañana, debe dejar una comunicación escrita a la persona que le hace el relevo, para que saber cómo avanza en la mañana, en los servicios y la persona que entra sepa cuánto le falta al área, para cumplir los planes del día, de la misma forma, al que ingresa en la tarde – noche, el que salió en la tarde hace el mismo procedimiento y revisa cuánto le faltó en total, para llegar al plan y si es que llego como esta en los indicadores

¿Cómo los jefes de cada área muestran facilidad al momento de coordinar la información que se le brinda?, explique.

Las jefaturas, hacen un seguimiento diario, eso demanda que la comunicación sea diaria, y utilizan diferentes medios de comunicación, a veces hacen reuniones por piso, a veces utilizan el chat de su área, el chat general, yo particularmente utilizo un chat que estamos todos los chicos de Promart Sullana, y cuando hay información relevante, yo mismo me encargo de bajarla y valido si realmente han entendido la información de un cupón de descuento, y la idea es hacer que el consultor la entienda para ello, se le pregunta a todos los chicos si entendieron cómo funciona por ejemplo el cupón, como aplica, cual es la información real, la vigencia, para que productos.

¿Forma equipos de trabajo, considerando el grado de confianza que existe entre los colaboradores? ¿Por qué?

Más que formar equipos en base a la confianza lo que hacemos es, primero nosotros, trabajamos mucho en determinar o mapear, cada perfil de los colaboradores, y en base al perfil nosotros vamos construyendo equipos, a veces hay chicos que les gusta más el tema de información o hay a quienes les gusta más el análisis, y en base a eso vamos formando equipos, no lo hacemos por

confianza, sino lo hacemos por perfil, definimos las competencias individuales, los vamos agrupando de la mejor forma para que en el grupo encaje.

¿De qué manera suele dar fin a los conflictos que se presentan en un equipo de trabajo? Fundamente su respuesta.

Normalmente si hay un conflicto, tenemos un comité que se llama aliado de tienda, que son chicos que están en el piso de ventas, y nos ayudan básicamente con el tema del clima de tienda, por ello, si hay un conflicto entre colaboradores, o se haya generado por cualquier diferencia o del día a día que pueda surgir, los chicos me informan paso esto entre las dos personas, lo comentamos que pudo haber pasado, y como haríamos para resolverlo, son situaciones que normalmente se solucionan de manera rápida, por ende, no hay necesidad de involucrarme sino simplemente lo resuelven entre la misma área, informan a Irina que paso esto, y ella se acerca revisa y conversa y si ella cree conveniente, lo revisamos en conjunto, pero si se puede resolver en el momento, se hace así.

¿Las discrepancias suelen ser pasajeras y no afectan en gran medida a la empresa? Explique su respuesta

Procuramos que sea así, ya que todos venimos a trabajar, y mi mensaje es “si tienes algún problema trata de resolverlo”, estamos aquí para cumplir funciones, y no podríamos estar descuidando el trabajo para prestar atención a ese tipo de diferencias.

¿Cree usted que el mejor desempeño de los colaboradores se basa en el trabajo en equipo? ¿Por qué?

No el desempeño, pero si hay trabajos individuales que marcan la diferencia, ósea de hecho destacamos en un buen trabajo en equipo y eso nos ayuda a dar un paso hacia adelante, por ello, si es necesario trabajar en equipo, pero también hay trabajos individuales que nos ayudan a seguir.

¿Los equipos de trabajo se disuelven una vez hayan alcanzado el objetivo propuesto?, detalle su respuesta

No, lo que hacemos normalmente, es, por ejemplo, se les asigna un KPI, o un indicador de tiempo lo terminan y les entrego un nuevo reto, la idea de los equipos es que ya conformados, se quedan así para que sigan funcionando, por eso yo considero que hay que alimentarlo, y eso se hace básicamente con retos, por ejemplo, si hemos conseguido esto podemos conseguir cualquier cosa.

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mercedes Palacios de Briceño
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	UCV
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

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 sobre Comunicación organizacional
Autor (a):	Juipa Ruiz, Angela Vanessa
Objetivo:	Recopilar datos sobre la comunicación organizacional en Promart Home Center Sullana
Administración:	
Año:	
Ámbito de aplicación:	
Dimensiones:	Comunicación ascendente - Comunicación descendente - Comunicación horizontal
Confiabilidad:	
Escala:	Likert
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre Comunicación organizacional elaborado por Juipa Ruiz, Angela Vanessa de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p align="center">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	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.
<p align="center">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p align="center">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Comunicación organizacional

Definición de la variable:

Álvarez y García (2020) consideran que es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios, (p. 37).

Dimensión 1: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, este informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondiente al entorno empresarial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Solución de dudas	Sus superiores le permiten realizar preguntas cuando algo no le queda muy claro.	4	4	4	
	En su trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.	4	4	4	
2. Retroalimentación	Su jefe inmediato tiende a brindarle retroalimentación en las actividades que realiza.	4	4	4	
	Cuando siente que algo puede mejorar, no duda en brindar su opinión o sugerírselo a su jefe	4	4	4	
3. Participación	Sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de su cargo dentro de la empresa.	4	4	4	
	Participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades.	4	4	4	

Dimensión 2: comunicación descendente

Definición de la dimensión:

Considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados, órdenes, etc., con ello se pretende coordinar las actividades para la gestión empresarial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Información	Recibe la información necesaria por parte de sus jefes para poder realizar su trabajo adecuadamente.	4	4	4	
	Sus superiores le mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.	4	4	4	
2. Objetivos claros	Sus superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.	4	4	4	
	Su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo	4	4	4	
3. Motivación	Su jefe le motiva con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades de manera eficiente	4	4	4	
	Recibe mensajes positivos de su jefe cuando realiza su trabajo adecuadamente.	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Aquella información que se transmite entre puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico es importante porque su principal función es coordinar las tareas entre departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

1. Apoyo	Siente que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad en hacer sus actividades	4		4	
	Comparte información con sus compañeros mutuamente para apoyarse a mejorar y/o avanzar sus actividades.	4	4		
2. Resolución de conflictos	Trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros para no perjudicar su trabajo.	4	4	4	
	Practica estrategias que le permitan solucionar dificultades con sus compañeros de área.	4	4	4	
3. Coordinación	Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver una actividad	4	4	4	
	Coordina la ejecución de actividades con sus compañeros mediante reuniones.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Trabajo en equipo

Definición de la variable:

Durán (2018) relata que es el conjunto de personas que tienen un objetivo en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos.

Dimensión 1: Formación

Definición de la dimensión:

Donde los empleados son integrados a un equipo de trabajo donde se conocen y se afinan con la empresa y sus demás compañeros, en esta etapa los colaboradores depositan su confianza en el líder del equipo y es el quien debe proponer reglas y pautas para realizar el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Confianza	La confianza entre compañeros es un elemento fundamental para la formación de equipos de trabajo en la empresa.	4	4	4	
2. Reglas y pautas	Entre compañeros tienen establecidas reglas que ayuden al buen funcionamiento del trabajo en equipo.	4	4	4	
	Se distribuyen las actividades de acuerdo con las pautas establecidas por el equipo de trabajo	4	4	4	

Dimensión 2: Conflicto

Definición de la dimensión:

Es dada cuando los trabajadores comienzan a tener discrepancias y esta es característica hasta el punto de que el equipo quede cohesionado y establecido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Discrepancias	Entre compañeros intercambian ideas, con el propósito de buscar una solución ante algún conflicto dado	4	4	4	
	Evitan que exista discrepancia ante alguna situación de conflicto que se dé entre compañeros de equipo.	4	4	4	
2. Redistribución	La empresa emplea diversos mecanismos para mantener un	4	4		

	equilibrio, cuando realizan algún trabajo en equipo, evitando situaciones de conflictos				
--	---	--	--	--	--

Dimensión 3: Normalización

Definición de la dimensión:

Es donde los equipos van estableciendo las funciones y tareas, los conflictos serán menos frecuentes y los equipos se enfocan en alcanzar sus objetivos trasado y para ellos se establecen reuniones, dates, etc. departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Funciones y tareas	Las funciones y tareas encomendadas por el jefe inmediato son realizadas por todos los integrantes del equipo de trabajo.	4	4	4	
	Realizan sus tareas de manera conjunta con el propósito de terminar antes del tiempo previsto.	4	4	4	
2. Objetivos	Entre todos los compañeros trabajan hacia un mismo objetivo, con la finalidad de hacer más fácil la realización de sus actividades	4	4	4	
	Los objetivos de su área son planteados equipo, para la efectividad de los mismo.	4	4	4	
3. Reuniones	La empresa genera un buen clima laboral que ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	

	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	44	
--	---	---	---	----	--

Dimensión 4: Desempeño

Definición de la dimensión:

Los equipos realizan sus labores con naturalidad y se disponen a mejorar la productividad de la empresa, los trabajadores conocen sus tareas y funciones con facilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Productividad	Considera que todo el equipo de trabajo se involucra con las funciones para optimizar la productividad	4	4	4	
	Considera que las funciones del equipo son designadas para garantizar la eficiencia dentro de la empresa	4	4	4	
2. Clima laboral	La empresa genera un buen clima laboral lo cual ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	
	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	4	

Dimensión 5: Disolución

Definición de la dimensión:

En esta última etapa los equipos alcanzaron el objetivo propuesto y los miembros pueden desarrollar sus proyectos formando nuevos equipos e integrándose a otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Disolución de equipos	Una vez cumplidos los objetivos propuestos, los equipos de trabajo son disueltos, para laborar de manera individual	4	4	4	
	La empresa tiende a disolver un equipo de trabajo e integrarlos a otro equipo para cumplir los objetivos	4	4	4	
2. Formación de nuevos equipos de trabajo	Cada cierto tiempo, la empresa forma nuevos equipos de trabajo, con la finalidad de que exista una buena comunicación entre todos	4	4	4	



Lic. Adm. Emp. MERCEDES RENEE PALACIOS DE BRICEÑO
REG. UNIC. DE COLEG. N° 5183



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Aplicado a los trabajadores” .”. 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

Nombre del juez:	Ericka Julissa Suysuy Chambergo	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestion Publica	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

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:	Validación de cuestionario a los trabajadores
Autora:	Juipa Ruiz, Angela Vanessa
Procedencia:	Piura
Administración:	Propia
Tiempo de aplicación:	10 – 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Piura
Significación:	1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal	Álvarez y García (2020) consideran que es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios, (p. 37)
Trabajo en equipo	Formación Conflicto Normalización Desempeño Disolución	Durán (2018) relata que es el conjunto de personas que tienen un objetivo en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Estructura Metálica Raco – Piura. Elaborado por Keyssy Roxxette Castro Balbín, 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.
	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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

Dimensiones del instrumento: Variable 1 comunicación organizacional

Dimensión 1: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, este informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondiente al entorno empresarial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Solución de dudas	Sus superiores le permiten realizar preguntas cuando algo no le queda muy claro.	4	4	4	
	En su trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.	4	4	4	
2. Retroalimentación	Su jefe inmediato tiende a brindarle retroalimentación en las actividades que realiza.	4	4	4	
	Cuando siente que algo puede mejorar, no duda en brindar su opinión o sugerírsele a su jefe	4	4	4	
3. Participación	Sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de su cargo dentro de la empresa.	4	4	4	
	Participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades.	4	4	4	

Dimensión 2: comunicación descendente

Definición de la dimensión:

Considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados, órdenes, etc., con ello se pretende coordinar las actividades para la gestión empresarial.



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Informa ción	Recibe la información necesaria por parte de sus jefes para poder realizar su trabajo adecuadamente.	4	4	4	
	Sus superiores le mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.	4	4	4	
2. Objetivo s claros	Sus superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.	4	4	4	
	Su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo	4	4	4	
3. Motivac ión	Su jefe le motiva con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades de manera eficiente	4	4	4	
	Recibe mensajes positivos de su jefe cuando realiza su trabajo adecuadamente.	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Aquella información que se transmite entre puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico es importante porque su principal función es coordinar las tareas entre departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Apoyo	Siente que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad en hacer sus actividades	4	4	4	
	Comparte información con sus compañeros mutuamente para apoyarse a mejorar y/o avanzar sus actividades.	4	4	4	



2. Resolución de conflictos	Trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros para no perjudicar su trabajo.	4	4	4	
	Practica estrategias que le permitan solucionar dificultades con sus compañeros de área.	4	4	4	
3. Coordinación	Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver una actividad	4	4	4	
	Coordina la ejecución de actividades con sus compañeros mediante reuniones.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2 Trabajo en equipo

Dimensión 1: Formación

Definición de la dimensión:

Donde los empleados son integrados a un equipo de trabajo donde se conocer y se afinan con la empresa y sus demás compañeros, en esta etapa los colaboradores depositan su confianza en el líder del equipo y es el quien debe proponer reglas y pautas para realizar el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Confianza	La confianza entre compañeros es un elemento fundamental para la formación de equipos de trabajo en la empresa.	4	4	4	
2. Reglas y pautas	Entre compañeros tienen establecidas reglas que ayuden al buen funcionamiento del trabajo en equipo.	4	4	4	
	Se distribuyen las actividades de acuerdo con las pautas establecidas por el equipo de trabajo	4	4	4	

Dimensión 2: Conflicto

Definición de la dimensión:

Es dada cuando los trabajadores comienzan a tener discrepancias y esta es característica hasta el punto de que el equipo quede cohesionado y establecido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Discrepancias	Entre compañeros intercambian ideas, con el propósito de buscar una solución ante algún conflicto dado	4	4	4	
	Evitan que exista discrepancia ante alguna situación de conflicto que se dé entre compañeros de equipo.	4	4	4	
2. Redistribución	La empresa emplea diversos mecanismos para mantener un equilibrio, cuando realizan algún trabajo en equipo, evitando situaciones de conflictos	4	4	4	

Dimensión 3: Normalización

Definición de la dimensión:

Es donde los equipos van estableciendo las funciones y tareas, los conflictos serán menos frecuentes y los equipos se enfocan en alcanzar sus objetivos trasado y para ellos se establecen reuniones, dates, etc. departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Funciones y tareas	Las funciones y tareas encomendadas por el jefe inmediato son realizadas por todos los integrantes del equipo de trabajo.	4	4	4	
	Realizan sus tareas de manera conjunta con el propósito de terminar antes del tiempo previsto.	4	4	4	

2. Objetivos	Entre todos los compañeros trabajan hacia un mismo objetivo, con la finalidad de hacer más fácil la realización de sus actividades	4	4	4	
	Los objetivos de su área son planteados equipo, para la efectividad de los mismo.	4	4	4	
3. Reuniones	La empresa genera un buen clima laboral que ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	
	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	4	

Dimensión 4: Desempeño

Definición de la dimensión:

Los equipos realizan sus labores con naturalidad y se disponen a mejorar la productividad de la empresa, los trabajadores conocen sus tareas y funciones con facilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Productividad	Considera que todo el equipo de trabajo se involucra con las funciones para optimizar la productividad	4	4	4	
	Considera que las funciones del equipo son designadas para garantizar la eficiencia dentro de la empresa	4	4	4	
2. Clima laboral	La empresa genera un buen clima laboral lo cual ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	

	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 5: Disolución

Definición de la dimensión:

En esta última etapa los equipos alcanzaron el objetivo propuesto y los miembros pueden desarrollar sus proyectos formando nuevos equipos e integrándose a otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Disolución de equipos	Una vez cumplidos los objetivos propuestos, los equipos de trabajo son disueltos, para laborar de manera individual	4	4	4	
	La empresa tiende a disolver un equipo de trabajo e integrarlos a otro equipo para cumplir los objetivos	4	4	4	
2. Formación de nuevos equipos de trabajo	Cada cierto tiempo, la empresa forma nuevos equipos de trabajo, con la finalidad de que exista una buena comunicación entre todos	4	4	4	

DNI: 45361468
Teléfono: 990073448



Dra. Ericka J. Sotuyo Chambergó
REGUC 13374 - CLAD

Firma del

evaluador

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Comunicación organizacional	Comunicación ascendente Comunicación descendente Comunicación horizontal	Álvarez y García (2020) consideran que es el intercambio de información entre áreas y trabajadores para desarrollar sus actividades con los datos necesarios, (p. 37)
Trabajo en equipo	Formación Conflicto Normalización Desempeño Disolución	Durán (2018) relata que es el conjunto de personas que tienen un objetivo en común, con ello, todos pretenden alcanzar metas ambiciosas para la empresa y para ellos.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Estructura Metálica Raco – Piura. Elaborado por Keyssy Roxxette Castro Balbín, 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

Dimensiones del instrumento: Variable 1 comunicación organizacional

Dimensión 1: Comunicación ascendente

Definición de la dimensión:

considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más bajo hasta el más alto, este informa sobre las tareas que se están realizando, permite sugerir, responder dudas de los supervisores correspondiente al entorno empresarial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Solución de dudas	Sus superiores le permiten realizar preguntas cuando algo no le queda muy claro.	4	4	4	
	En su trabajo, las dificultades son manejadas de una mejor manera cuando son comunicadas a tiempo.	4	4	4	
2. Retroalimentación	Su jefe inmediato tiende a brindarle retroalimentación en las actividades que realiza.	4	4	4	
	Cuando siente que algo puede mejorar, no duda en brindar su opinión o sugerírsele a su jefe	4	4	4	
3. Participación	Sus superiores posibilitan que conozca todo lo relacionado a las funciones de su cargo dentro de la empresa.	4	4	4	
	Participa en las decisiones que se toman dentro de la empresa, en beneficio de sus actividades.	4	4	4	

Dimensión 2: comunicación descendente

Definición de la dimensión:

Considerada como aquella información cuyo inicio se forma desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, información que los jefes transmiten a sus empleados, órdenes, etc., con ello se pretende coordinar las actividades para la gestión empresarial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Información	Recibe la información necesaria por parte de sus jefes para poder realizar su trabajo adecuadamente.	4	4	4	
	Sus superiores le mantienen informado sobre las actividades que se realizan diariamente.	4	4	4	
2. Objetivos claros	Sus superiores consideran importante que conozca los objetivos de la empresa.	4	4	4	
	Su jefe deja en claro lo que se pretende lograr con su trabajo	4	4	4	
3. Motivación	Su jefe le motiva con bonos a fin de mes cuando realiza sus actividades de manera eficiente	4	4	4	
	Recibe mensajes positivos de su jefe cuando realiza su trabajo adecuadamente.	4	4	4	

Dimensión 3: Comunicación horizontal

Definición de la dimensión:

Aquella información que se transmite entre puestos de trabajo del mismo nivel jerárquico es importante porque su principal función es coordinar las tareas entre departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Apoyo	Siente que sus compañeros de área le apoyan cuando presenta alguna dificultad en hacer sus actividades	4	4	4	

	Comparte información con sus compañeros mutuamente para apoyarse a mejorar y/o avanzar sus actividades.	4	4	4	
2. Resolución de conflictos	Trata de resolver apropiadamente cualquier impase con sus compañeros para no perjudicar su trabajo.	4	4	4	
	Practica estrategias que le permitan solucionar dificultades con sus compañeros de área.	4	4	4	
3. Coordinación	Puede coordinar fácilmente con sus compañeros de área cuando se trata de resolver una actividad	4	4	4	
	Coordina la ejecución de actividades con sus compañeros mediante reuniones.	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2 Trabajo en equipo

Dimensión 1: Formación

Definición de la dimensión:

Donde los empleados son integrados a un equipo de trabajo donde se conocer y se afinan con la empresa y sus demás compañeros, en esta etapa los colaboradores depositan su confianza en el líder del equipo y es el quien debe proponer reglas y pautas para realizar el trabajo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Confianza	La confianza entre compañeros es un elemento fundamental para la formación de equipos de trabajo en la empresa.	4	4	4	
2. Reglas y pautas	Entre compañeros tienen establecidas reglas que ayuden al buen funcionamiento del trabajo en equipo.	4	4	4	

	Se distribuyen las actividades de acuerdo con las pautas establecidas por el equipo de trabajo	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Conflicto

Definición de la dimensión:

Es dada cuando los trabajadores comienzan a tener discrepancias y esta es característica hasta el punto de que el equipo quede cohesionado y establecido.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Discrepancias	Entre compañeros intercambian ideas, con el propósito de buscar una solución ante algún conflicto dado	4	4	4	
	Evitan que exista discrepancia ante alguna situación de conflicto que se dé entre compañeros de equipo.	4	4	4	
2. Redistribución	La empresa emplea diversos mecanismos para mantener un equilibrio, cuando realizan algún trabajo en equipo, evitando situaciones de conflictos	4	4	4	

Dimensión 3: Normalización

Definición de la dimensión:

Es donde los equipos van estableciendo las funciones y tareas, los conflictos serán menos frecuentes y los equipos se enfocan en alcanzar sus objetivos trasado y para ellos se establecen reuniones, dates, etc. departamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

1. Funciones y tareas	Las funciones y tareas encomendadas por el jefe inmediato son realizadas por todos los integrantes del equipo de trabajo.	4	4	4	
	Realizan sus tareas de manera conjunta con el propósito de terminar antes del tiempo previsto.	4	4	4	
2. Objetivos	Entre todos los compañeros trabajan hacia un mismo objetivo, con la finalidad de hacer más fácil la realización de sus actividades	4	4	4	
	Los objetivos de su área son planteados equipo, para la efectividad de los mismo.	4	4	4	
3. Reuniones	La empresa genera un buen clima laboral que ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	
	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	4	

Dimensión 4: Desempeño

Definición de la dimensión:

Los equipos realizan sus labores con naturalidad y se disponen a mejorar la productividad de la empresa, los trabajadores conocen sus tareas y funciones con facilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Productividad	Considera que todo el equipo de trabajo se involucra con las funciones para optimizar la productividad	4	4	4	
	Considera que las funciones del equipo son designadas para garantizar la eficiencia dentro de la empresa	4	4	4	

2. Clima laboral	La empresa genera un buen clima laboral lo cual ayuda al buen desarrollo del trabajo en equipo	4	4	4	
	Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí, para generar un buen clima laboral	4	4	4	

Dimensión 5: Disolución

Definición de la dimensión:

En esta última etapa los equipos alcanzaron el objetivo propuesto y los miembros pueden desarrollar sus proyectos formando nuevos equipos e integrándose a otros.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Disolución de equipos	Una vez cumplidos los objetivos propuestos, los equipos de trabajo son disueltos, para laborar de manera individual	4	4	4	
	La empresa tiende a disolver un equipo de trabajo e integrarlos a otro equipo para cumplir los objetivos	4	4	4	
2. Formación de nuevos equipos de trabajo	Cada cierto tiempo, la empresa forma nuevos equipos de trabajo, con la finalidad de que exista una buena comunicación entre todos	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845


MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Juipa Ruiz, Angela Vanessa
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	CUESTIONARIO – COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	11/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,872
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

EL INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO SEGÚN EL ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO ES 87.2%, DONDE EL RESULTADO ES **MUY ALTA** TENIENDO EN CUENTA QUE EL INSTRUMENTO ES APLICADO A TODA LA MUESTRA DE ESTUDIO Y PODER ANALIZAR LA VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL



Estudiante: Juipa Ruiz, Angela Vanessa
DNI: 75738209



Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
Código: 87 899

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI: 45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Juipa Ruiz, Angela Vanessa
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	ADMINISTRACIÓN
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	CUESTIONARIO – TRABAJO EN EQUIPO
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	11/05/2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,907
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

EL INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO SEGÚN EL ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO ES 90.7%, DONDE EL RESULTADO ES MUY ALTA TENIENDO EN CUENTA QUE EL INSTRUMENTO ES APLICADO A TODA LA MUESTRA DE ESTUDIO Y PODER ANALIZAR LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO.



Estudiante: Juipa Ruiz, Angela Vanessa
DNI: 75738269



Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN EDUCACIÓN
CODEN 17 830

Docente: Félix Fabian Pintado Rodríguez
DNI: 45246550

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





PROPUESTA

Propuesta de comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Introducción.

Promart Home Center, es considerada como una tienda de ayuda en el mejoramiento del hogar y que forma parte del Grupo Intercorp, siendo una tienda que está en constante contacto con los clientes para poder asesorarlos sobre los diversos productos que ofrece. Por tanto, es vital que exista una buena comunicación organizacional entre todo el personal, para que de esa manera puedan informar de manera correcta a los clientes y principalmente todos los equipos de trabajo manejen la misma información.

Además, tener una buena comunicación organizacional, es fundamental para que se pueda mantener un eficiente flujo de información entre los colaboradores, y de esa manera se puedan crear buenos ambientes laborales y relaciones sólidas en cada uno, para favorecer el crecimiento de Promart Home Center en Sullana.

Asimismo, es indispensable que dentro de Promart Home Center sede Sullana, los equipos de trabajo tengan buena comunicación organizacional, esto les ayudará a tener mejoras en su rendimiento, productividad, clima laboral y sobre todo a disminuir los índices de rotación en los equipos de trabajo.

Objetivo de la propuesta.

Fomentar la comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, 2022.

Justificación

De acuerdo con los resultados en la encuesta aplicada a los colaboradores de Promart Home Center Sullana, se pudo encontrar algunas deficiencias en la comunicación horizontal, donde el personal percibe que sus jefes inmediatos no les brindan el apoyo necesario cuando ellos lo necesitan, lo

que significa que no existe una buena comunicación de los jefes al momento de querer resolver algún conflicto que se dé en Promart, todo ello perjudica el trabajo en equipo, siendo así, que si no existe una buena comunicación dentro de la organización, el personal va a sentir que no se crea un buen ambiente laboral y con ello van a existir diferencias entre las diversas áreas de trabajo y compañeros, viéndose afectado el trabajo en equipo. Por ende, se pretende fomentar la comunicación organizacional y trabajo en equipo en Promart Home Center Sullana, en la que todos los integrantes puedan participar, desde los jefes hasta los colaboradores.

Estrategias

Diseñar talleres lúdicos-expresivos para mejorar la comunicación organizacional.

Realizar reuniones constaste con el personal de Promart Home Center Sullana.

Desarrollo de estrategias.

Primera estrategia: Diseñar talleres lúdicos-expresivos para mejorar la comunicación organizacional.

a) Descripción. Se pretende diseñar diversos talleres lúdicos-expresivos, que puedan ayudar a los colaboradores a participar en cada uno de ellos, con la finalidad de que se conozcan más y puedan mejorar sus niveles de comunicación; sumado a ello, podrán tener una mejor comunicación en sus trabajos en equipo

b) Indicador:

- Trabajadores de Promart Home Center Sullana, demostrarán mayor comunicación para desarrollar sus actividades diarias
- Trabajadores de Promart Home Center Sullana, podrán trabajar mejor en sus equipos.

c) Metas:

- Mejorar en un 90% la comunicación en los equipos de trabajo.

Elaborar un plan en el que estén incluidas cada actividad a realizarse												
Mantener informado a los colaboradores sobre cada uno de los talleres												
Realizar los talleres con la participación de todos los integrantes de la organización												
Evaluar y retroalimentar todo lo aprendido en cada taller												

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratación de un coaching ontológico	S/. 3000.00
Alquiler de local para las actividades recreativas	S/. 1000.00
Refrigerio	S/. 520.00
TOTAL	S/ 4 520.00

h) Viabilidad

Con estos talleres, existirá una mejor comunicación e interacción con todo el personal de la empresa, asimismo, ayudará a que cada equipo de trabajo se sienta involucrado y su desempeño sea óptimo.

Estrategia 02: Realizar reuniones constaste con el personal de Promart Home Center Sullana

a) Descripción. Se busca realizar reuniones con los equipos de trabajo, todos los días antes de iniciar sus labores, en las que se les dé la bienvenida, se les comenté que actividades tienen planificadas para el día; y que cada colaborador pueda expresar como se siente y que espera de la empresa para ese día. Asimismo, todos los lunes las reuniones sean más duraderas en donde, se explique al colaborador las

metas para toda la semana y se le brinde una retroalimentación a cada equipo de trabajo de acuerdo a su desempeño en la semana anterior. Con la finalidad, de que el personal sienta que la empresa los toma en cuenta y así se pueda transmitir una mejor comunicación y se genere confianza entre los compañeros de trabajo.

b) Indicador

- Equipos de trabajo con mejor desempeño.
- Mejor comunicación entre compañeros y equipos de trabajo.

c) Metas

- Mejorar la comunicación organizacional en un 80%
- Incrementar la confianza y desempeño en equipos de trabajo en un 90%.

d) Tácticas

- Hacer constantes reuniones con los equipos de trabajo.
- Brindar una retroalimentación individual y colectiva entre los trabajadores.
- Informar a los colaboradores sobre sus actividades diarias.

e) Programas o actividades

- Realizar coordinaciones con gerencia de Promart Home Center Sullana, para la ejecución de reuniones.
- Comprar plumones y pizarra acrílica.
- Diseñar un plan en el que estén estimulados los temas a tratar en cada reunión.
- Reunir a los equipos de trabajo e informarles el propósito de las reuniones.
- Realizar las reuniones con todo el personal de manera diaria.

f) Cronograma de actividades

Actividades	Mes 6				Mes 7				Mes 8			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar coordinaciones con gerencia de Promart Home Center Sullana, para la ejecución de reuniones												
Comprar plumones y pizarra acrílica												
Diseñar un plan en el que estén estimulados los temas a tratar en cada reunión												
Reunir a los equipos de trabajo e informarles el propósito de las reuniones												
Realizar las reuniones con todo el personal de manera diaria												

g) Presupuesto

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Realización de plan de reuniones	S/. 500.00
Adquirir pizarra acrílica	S/. 95.00
Adquirir plumones.	S/. 15.80
TOTAL	S/. 610.80

h) Viabilidad

Es de vital importancia realizar reuniones constantes con el personal de Promart Home Center Sullana, debido a que, con ello, se generara una mejor participación y comunicación organizacional con el personal. Además, ellos podrán informarse de las actividades de la empresa y podrán potenciar su desempeño en sus equipos de trabajo.

Presupuesto total

ACTIVIDADES	INVERSIÓN
Contratación de un coaching ontológico	S/. 3000.00
Alquiler de local para las actividades recreativas	S/. 1000.00
Refrigerio	S/. 520.00
Realización de plan de reuniones	S/. 500.00
Adquirir pizarra acrílica	S/. 95.00
Adquirir plumones.	S/. 15.80
TOTAL	S/ 5130.80

Nota. Las estrategias planteadas tienen un presupuesto aproximado de S/ 5130.80.

Análisis beneficio-costo

Promart Home Center Sullana, en el 2022 tuvo un ingreso de S/ 300,855.00 aproximadamente, sin embargo, para finales del 2023 se espera un incremento del 5%, teniendo en cuenta la aplicación de la propuesta que tiene una inversión de S/ 5130.80.

Descripción	Detalle
Ingreso del 2022	S/ 300,855.00
Incremento para 2023	5%
Costo de propuesta	S/ 5,130.80
Incremento de los ingresos	S/ 15,042.75
B/C	2.9

De acuerdo con la tabla el costo beneficio de la propuesta será de 2.9 teniendo en cuenta que se espera un incremento del 5% con la propuesta planteada, por lo tanto, se considera viable para se pueda ser aplicada; ya que, traera buena rentabilidad para Promart Home Center Sullana.