



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la
empresa Fractalía Perú S.A., Lima - 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

ESCALANTE SANDOVAL BETSABE VICTORIA

ASESOR

DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

AÑO 2018

PÁGINA DEL JURADO

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :
BETSABE VICTORIA ESCALANTE SANDOVAL


cuyo título es:


**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA ADMINISTRACIÓN
DE EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA FRACTALIA PERÚ
S.A., LIMA - 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
.....16.....(número)dieciséis..... (letras).

Los Olivos, 28 de Noviembre del 2018


.....
Presidente


.....
Secretario


.....
Vocal

DEDICATORIA

A mi hijo Sebastián por ser mi motivación y a mi madre por sus consejos, los cuales me han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por guiar mis pasos y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis profesores del programa SUBE, por todo el apoyo brindando a lo largo de mi carrera, por su tiempo y por los conocimientos que me transmitieron, los cuales me permitieron superarme en mi vida profesional.

A mi hijo Sebastián, por su paciencia y por ser el motor para alcanzar mis objetivos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Betsabé Victoria Escalante Sandoval, con DNI N° 46782876, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2018

Betsabe Victoria Escalante Sandoval

DNI: 46782876

PRESENTACIÓN

Señores del jurado de la prestigiosa Universidad César Vallejo. Lima norte.

Presento ante Uds. El trabajo de investigación titulado “La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima - 2018”.

Se realizó cumpliendo con los dispositivos legales exigidos por la Escuela de Administración, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración.

El presente documento consta de las páginas preliminares y los siguientes capítulos:

El primer capítulo trata sobre la introducción a la investigación.

En el segundo capítulo se desarrolló el método.

En el tercer capítulo presentamos los resultados de investigación.

En el cuarto capítulo presentamos la discusión.

En el quinto capítulo presentamos las conclusiones.

En el sexto capítulo presentamos las recomendaciones.

En el séptimo capítulo presentamos las referencias y los anexos.

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018

Betsabe Victoria Escalante Sandoval

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	15
1.2.1 Investigaciones internacionales	15
1.2.2 Investigaciones nacionales	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Comunicación organizacional	18
1.3.1.1 La comunicación formal	21
1.3.1.2 La comunicación informal	23
1.3.2 Administración de equipos	24
1.3.2.1 Planeación de equipos	27
1.3.2.2 Organización de equipos	27
1.3.2.3 Dirección de equipos	28
1.3.2.4 Control de equipos	29
1.4 Formulación del problema	30
1.4.1 Problema general	30
1.4.2 Problemas específicos	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	32
1.6.1 Hipótesis general	32
1.6.2 Hipótesis específicas	32
1.7 Objetivos	32
1.7.1 Objetivo general	33
1.7.2 Objetivos específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1 Diseño de investigación	35
2.2 Variables, operacionalización	36

2.2.1 Variables	36
2.2.2 Operacionalización	36
2.3 Población y muestra	39
2.3.1 Población	39
2.3.2 Muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad	40
2.4.1 Técnica	40
2.4.2 Instrumento	41
2.4.3 Validez	41
2.4.4 Confiabilidad	42
2.5 Métodos de análisis de datos	42
2.6 Aspectos éticos	43
III. RESULTADOS	44
3.1 Resultados descriptivos	44
3.2 Resultados inferenciales	52
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62
Anexo 1. Matriz de consistencia	63
Anexo 2. Instrumentos	64
Anexo 3. Niveles y/o rangos	66
Anexo 4. Validación de instrumentos	74

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	37
Tabla 2. Validación por expertos	41
Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos	42
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 5. Resultado de la Comunicación organizacional	44
Tabla 6. Resultado de la comunicación formal	45
Tabla 7. Resultado de la comunicación informal	46
Tabla 8. Resultados de la administración de los equipos	47
Tabla 9. Resultado de la planeación de equipos	48
Tabla 10. Resultado de la organización de equipos	49
Tabla 11. Resultado de la dirección de equipos	50
Tabla 12. Resultado de control de equipos	51
Tabla 13. Correlación de la hipótesis general	52
Tabla 14. Correlación de la primera hipótesis específica	53
Tabla 15. Correlación de la segunda hipótesis específica	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de la Comunicación organizacional	44
Figura 2. Resultado de la comunicación formal	45
Figura 3. Resultado de la comunicación informal	46
Figura 4. Resultados de la administración de los equipos	47
Figura 5. Resultado de la planeación de equipos	48
Figura 6. Resultado de la organización de equipos	49
Figura 7. Resultado de la dirección de equipos	50
Figura 8. Resultado de control de equipos	51

RESUMEN

La tesis titulada como “La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A, Lima - 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación de la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A, Lima 2018, la cual se basó en la teoría propuesta por el autor De Castro (2014) para la primera variable considerando las dimensiones comunicación formal y comunicación informal, la segunda variable se basó en el autor Louffat (2013) considerando las dimensiones planeación, organización, dirección y control de equipos.

El método en la investigación fue el hipotético – deductivo, el nivel fue descriptiva correlacional de tipo aplicada y se utilizó el diseño no experimental con corte transversal. La población estuvo conformada por 150 colaboradores, de los cuales se tomó una muestra de 109 a quienes se aplicó el cuestionario de preguntas con escala de Likert el cual fue validado por el juicio de expertos y la confiabilidad por el Alfa de Cronbach el cual arrojó 0.959. Los datos recolectados fueron procesados y analizados por el programa SPSS utilizando la estadística descriptiva correlacional, donde se obtuvo una correlación de 0.994 entre ambas variables.

Finalmente, se obtuvo como conclusión general que, si existe relación entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., 2018. (Correlación: 0.994, significancia= 0.000 < 0.05).

Palabras claves: Comunicación Organizacional, Administración de equipos

ABSTRACT

The thesis entitled "Organizational communication and management of work teams of the company Fractalia Peru SA, Lima - 2018", aimed to determine the relationship of organizational communication and management of work teams of the company Fractalia Peru SA , Lima 2018, which was based on the theory proposed by the author De Castro (2014) for the first variable considering the dimensions formal communication and informal communication, the second variable was based on the author Louffat (2013) considering the planning dimension, organization, direction and control of equipment

The method in the investigation was the hypothetico - deductive, the level was correlational descriptive of the applied type and the non - experimental design with transversal cut was used. The population consisted of 150 collaborators, of whom a sample of 109 was taken, to which the questions questionnaire with a Likert scale was applied, which was validated by the expert judgment and reliability by the Cronbach's Alpha, which yielded 0.959. The data collected were processed and analyzed by the SPSS program using correlational descriptive statistics, where a correlation of 0.994 was obtained between both variables.

Finally, it was obtained as a general conclusion that there is a relationship between organizational communication and the administration of work teams of the company Fractalia Peru S.A., 2018. (Correlation: 0.994, significance = 0.000 <0.05).

Keywords: Organizational Communication, Equipment Management

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Ocampo (2010), nos dice que:

Distintas aportaciones como la de Henry Fayol (1900), Frederick Taylor (1914) y Maxwel (1919) han permitido a la comunicación descubrir nuevos escenarios para el flujo de la información oficial de la gerencia, dando origen a la comunicación descendente. Posteriormente, aportes realizados por Hawthorne (1927) y Elton Mayo (1972), dieron origen al concepto moderno de la comunicación en las organizaciones, donde por medio de los postulados de la Escuela de las Relaciones Humanas, se planteó la comunicación entre los colaboradores y los jefes, dando origen a la llamada comunicación ascendente. Chester Barnard (1935), por medio de sus estudios identifica que cada miembro dentro de una organización tiene la necesidad de relacionarse con sus compañeros de trabajo, extendiendo el camino a lo que hoy llamamos comunicación horizontal. (p. 5).

Asimismo, según un estudio realizado por la Universidad Sergio Arboleda en Colombia a 210 empresas de América Latina sobre el estado de la comunicación interna, se estableció:

Entre un 80% y 100% de los problemas de gestión de las empresas latinoamericanas ha tenido su origen en procesos de comunicación interna deficiente. Señala que uno de los problemas que más aquejan a las empresas Latinoamericanas es la deficiente comunicación entre las áreas que hacen parte de un mismo proceso, allí se puede ver una marcada preocupación en países como Perú, Panamá y El Salvador, donde el 32% de las empresas encuestadas, consideró que este es un problema muy frecuente, le sigue Colombia con un 14%; mientras que Argentina y Chile lo consideraron como un problema con relativa frecuencia, presentando un 57%, Venezuela un 45%, México fue la excepción ya que lo consideró un problema poco frecuente en un 52%. (Aguilera, 2007, “Estado de la comunicación interna en las empresas latinoamericanas”, párr: 5).

En relación al trabajo en equipo, un estudio desarrollado por el equipo WONT Prevención Psicosocial de la Universitat Jaume I de Castellón señala:

Después de estudiar a una muestra de 533 empleados pertenecientes a 62 equipos de trabajo de trece organizaciones de la Comunidad Valenciana, se explica que se ha confirmado que “cuando se apuesta por potenciar el trabajo en equipo, un clima de apoyo

social y la coordinación no sólo se consigue que las personas trabajen más y mejor, sino que además trabajen más a gusto, lo que es un factor fundamental en una época de crisis como la actual. Además, se trata de recursos que la empresa puede impulsar sin ningún coste y que promueven un clima de seguridad psicológica, de crítica constructiva y de atención a los problemas interpersonales, (Sinc, 2012, “Trabajar en equipo mejora el rendimiento en época de crisis”, párr: 2).

Así también, Antezana, director del grupo DIRCOM en el Perú, señala:

En el último año, la comunicación ganó terreno en las organizaciones en general al haber un giro importante en su percepción: no es solo una forma para informar a los públicos internos y externos, sino que es un instrumento de gestión interdisciplinaria. Este avance se notó principalmente en la creciente necesidad y demanda de las organizaciones por dotar de habilidades comunicacionales a su personal directivo y a los mandos medios. (Antezana, 2016, “Balance de la Comunicación Corporativa en el Perú 2015”, párr: 8).

Con respecto al trabajo en equipo, Fabiola Sánchez del Diario 21 nos menciona lo siguiente:

Las ventajas de trabajar en equipo son incuestionables y los resultados que generan son aún mejores, sobre todo para las organizaciones. Un equipo de trabajo bien entrenado puede otorgar muy buenos resultados no solo a las empresas, debido a que en las personas produce entusiasmo, cohesión y satisfacción laboral. Pero para lograrlo debe haber un buen ambiente, afinidad y buenas relaciones laborales. (Perú21, 2014, mayo 23).

La investigación se desarrolló en la empresa Fractalia en el Perú, en el tiempo laborando he podido observar situaciones poco favorables como son la mala relación en los equipos de trabajo y la información no transmitida a tiempo, ambas situaciones a causa de una comunicación organizacional deficiente, lo que ocasiona que no exista una buena administración en los equipos de trabajo, no permitiendo una mayor productividad. En muchas situaciones, el personal no se siente parte de la empresa, no tiene un grado alto de compromiso y esto muchas veces se debe a que los altos mandos no les comunican acerca de los cambios en la organización y solo imponen los mismos. La información operativa no circula a tiempo, generando dificultades en la gestión. Los flujos de la comunicación no corren por los canales formales, ocasionando vacíos que son llenados por rumores, perjudicando a las personas y la organización. No se hace uso de herramientas eficaces de comunicación interna, plataformas que faciliten el fácil acceso al conocimiento. Asimismo,

la correcta administración de equipos de trabajo permite que los resultados trazados dentro de la organización sean más efectivos, pero para que estos existan debe haber un buen ambiente, buenas relaciones laborales y estar todos comprometidos con un propósito y un objetivo, lo cual no habita en la empresa. Por esta razón, nace la idea de mejorar la comunicación organizacional en la empresa y que permita el desarrollo de un verdadero equipo de trabajo.

Las debilidades de la empresa se centran en que los jefes no comunican a sus equipos a través de medios formales los cambios en los procesos o sobre las funciones a desempeñar, los asesores no reciben información sobre el trabajo realizado por parte de sus jefes inmediatos, no se realizan reuniones de equipo para conocer los objetivos alcanzados y los nuevos a alcanzar, no hay un ambiente de motivación que les permita trabajar a gusto y no se cuenta con estrategias para la solución de problemas que puedan suceder en el día a día.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Investigaciones internacionales

Díaz (2014), presentó la tesis: “Comunicación organizacional y trabajo en equipo”. Tesis para obtener el grado académico de licenciada en el título de Psicóloga Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Este estudio tuvo como objetivo determinar la influencia de la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango. La metodología que se utilizó fue el diseño no experimental, descriptivo y se tomó como muestra un grupo de cuarenta y cinco trabajadores. Para la recolección de la información sobre esta investigación se utilizó una escala de Likert, formada en base a las variables de estudio, con una serie de 33 preguntas. El autor determinó como conclusión que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima.

Este trabajo aportó en la mejora del trabajo en equipo de los miembros de la institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango, fortaleciendo la comunicación a través de procesos de calidad en las distintas áreas de la institución.

Balarezo (2014), presentó la tesis: “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive”. Tesis para optar el título de Ingeniero de Empresas. Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Este estudio tuvo como objetivo identificar la incidencia de una deficiente comunicación organizacional interna sobre el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. En relación a la metodología, se aplicó la investigación descriptiva, correlacional y explicativa. Se tomó como muestra un total de 30 trabajadores, los cuales corresponden al 100% de la población. Entre las conclusiones más relevantes de esta investigación se pudo destacar que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna repercuten sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, La comunicación organizacional si influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores.

Este trabajo aportó en el incremento de la productividad de la empresa San Miguel Drive y la mejora en el comportamiento de los trabajadores, corrigiendo las falencias que se presentan en la comunicación interna y dando a conocer los tipos de comunicación que emplea la organización.

Gonzales (2015), presentó la tesis: “Trabajo en equipo y satisfacción laboral”. Tesis para obtener el título de psicóloga industrial / organizacional en el grado de licenciada. Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Tuvo como objetivo establecer la relación entre trabajo en equipo y satisfacción laboral entre los miembros del Staff de la cuenta de telemarketing Claro RD. En relación a la metodología es de tipo descriptiva y diseño no experimental. Se tomó como muestra un total de 25 trabajadores de la empresa, los cuales corresponden al 100% de la población. Como único instrumento se utilizó una escala de Likert. El autor concluyó que en el equipo del staff de Claro RD existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último, y uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades que conforman todo el equipo o ya que no todos poseen el mismo rango, por lo que es necesario poder establecer estrategias de comunicación asertiva e implementar distintas actividades de socialización, con el objetivo de dicha área.

Este trabajo aportó en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores del Staff de la cuenta de telemarketing Claro RD, desarrollando tareas y actividades motivadoras y de integración que fomenten el trabajo en equipo.

1.2.2 Investigaciones nacionales

Olivos (2014), presentó la tesis: “La comunicación interna y la percepción de la calidad del servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Juan Lorenzo del distrito de Trujillo”. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Universidad Privada Antenor Orrego - Perú. Esta investigación científica tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio por los socios de la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo” del distrito de Trujillo. En cuanto a la metodología de la investigación, se utilizó el diseño descriptivo correlacional de corte transversal. Se tomó como muestra a 67 trabajadores, los cuales corresponden al 100% de la población. En relación al instrumento, se realizó una encuesta utilizando la escala de Likert. El autor concluyó que las necesidades de comunicación identificadas están relacionadas con el uso efectivo de las tecnologías de comunicación institucionales, así mismo, con el empleo efectivo de canales de comunicación formales, a partir de los cuales se garantizará el logro de resultados institucionales.

Este trabajo aportó en la mejora de la calidad del servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Juan Lorenzo, a través de un plan de comunicación interna encaminado a informar, inducir y motivar a los trabajadores para la mejora del desempeño en relación a la calidad de servicio brindado.

Montero y Rodríguez (2014), presentaron la tesis: “Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013”. Tesis para obtener el grado académico de Magister en Gestión Educativa. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - Perú. Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación interna y la gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas. En relación a la metodología se utilizó el diseño no experimental de tipo transeccional correlacional. Se tomó como muestra a una totalidad de 56 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, con preguntas cerradas utilizando la escala de Likert. Las autoras concluyeron que la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos.

Este trabajo aportó en la mejora de la gestión organizacional de la Institución Educativa Micaela Bastidas, desarrollando procesos y herramientas de mejora en los canales de la

comunicación interna de la organización.

Quispe (2012), presentó la tesis: “Las habilidades directivas de los jefes de grupo y su relación con el trabajo en equipo de las unidades de control móvil Doeci - Sunat en la Intendencia Regional de Lima, año 2012”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. Universidad César Vallejo Lima – Perú. Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las habilidades directivas de grupo y el trabajo en equipo en la unidad de control móvil de la DOECI – SUNAT en la intendencia regional de Lima del año 2012. En relación a la metodología se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo, correlacional y transversal. Se tomó como muestra un total de 35 personas de una población de 84 trabajadores. Con respecto al instrumento se utilizó el cuestionario. El autor tuvo como conclusión que la viabilidad del trabajo en equipo está relacionada con el desarrollo de habilidades directivas de los jefes de grupo. En tal sentido está claro que las habilidades directivas de los jefes de grupo se relacionan con el trabajo en equipo, según al resultado positiva media y muy fuerte, así podemos concluir que, a mejores habilidades directivas de los jefes de grupo, mejor será el trabajo en equipo, en la unidad de control móvil de la DOECI – SUNAT en la intendencia regional de Lima del año 2012.

Este trabajo aportó en el fortalecimiento del trabajo en equipo de los jefes de grupo de control móvil Doeci - Sunat, realizando planes de mejora en las habilidades directivas por medio de capacitaciones.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Comunicación organizacional

De Castro (2014), define que:

La comunicación organizacional es aquella que establece las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. (p. 5).

Según Almenara, Romeo y Roca (2005) “se entiende por comunicación organizacional al entablado de mensajes que se forman por símbolos verbales y signos no verbales que se trasladan diádicamente y de forma seriada dentro del marco de la organización”. (p.51).

Chiavenato (2009), nos dice que:

La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas, sino con información acerca de ellas. Además, todas las funciones administrativas, como la planeación, la organización, la dirección y el control, sólo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación. Ésta es indispensable para el funcionamiento de la organización (p. 308).

Krohling (como se citó en Fajardo y Nivia, 2016, p. 66), señala que:

La comunicación es una ciencia que estudia el proceso del fenómeno comunicacional dentro de las empresas en el entorno de la comunidad y como fenómeno adjunto a la naturaleza de las personas y los conjuntos de personas que las integran.

Lucas (2009) “la comunicación en las empresas es proceso donde los integrantes reúnen la información referente acerca de su organización y de las alteraciones que suceden en ella”. (p. 233).

Tomando en cuenta lo antes descrito por diferentes autores, se puede definir que la comunicación es primordial para llevar a cabo un buen funcionamiento dentro de la organización, ya que con una comunicación adecuada se facilita el logro de las metas y objetivos trazados. Mejora la competitividad y a su vez permite el desarrollo de cada uno de sus miembros.

Características:

De Castro (2014), señala que existen 4 tipos de comportamiento comunicativo y cada uno con sus propias características:

El comportamiento comunicativo coercitivo directo, se explica como el de un individuo considerado agresivo, el cual tiene opiniones e ideas muy seguras, no tiene miedo de comunicarlas, se comunica frecuentemente de forma autoritaria, irrespetuosa y sarcástica, busca acuerdos ganar-perder y se concentra en sus posiciones. (p. 29).

El comportamiento comunicativo coercitivo indirecto, se explica como el de un individuo pasivo/agresivo, el cual elude el conflicto; comunica de manera inoportuna; rara vez se comunica directamente, delibera los problemas con las personas que no se encuentran

directamente relacionados, no expresa su rabia y frustración. (p. 29).

El comportamiento comunicativo no coercitivo indirecto, se explica como el de un individuo pasivo, el cual no siempre se involucra, opta por evitar el conflicto, presenta rasgos de comunicación no verbal de sumisión y al sentir presión muestra sus emociones ocultas de formas inesperadas. (p. 30).

El comportamiento comunicativo no coercitivo directo, se explica como el de un individuo asertivo, el cual da la cara; tienen una actitud positiva partiendo de que los problemas se superan, comunica sus necesidades y preocupaciones de manera apropiada, respeta los derechos y el espacio personal de los demás. (p. 30).

De los 4 comportamientos comunicativos señalados por el autor, se puede indicar que el comunicativo no coercitivo directo es el idóneo, ya que en él. la persona presenta una buena actitud, la cual le permite comunicar siempre y de manera adecuada sus inquietudes y problemas que presente.

De Castro (2014), indica que:

Para que pueda establecerse una comunicación en ambos sentidos, son necesarios la socialización de las funciones y el desempeño de los trabajadores. Para ello se plantean una secuencia de herramientas que podrán ayudar a que la organización y la comunicación interna mejoren sustancialmente; entre estas herramientas se encuentran: la evaluación anual de desempeño, el reporte semanal, la reunión mensual, las reuniones de los equipos de trabajo, las reuniones uno a uno, la retroalimentación y otras maneras de comunicarse. (p. 36).

Factores:

De Castro (2014), señala que la autoestima y la asertividad son 2 factores importantes que influyen para cualquier proceso de comunicación:

Una comunicación que se basa en la propia autoestima será precisa; es decir, se trata de ser conscientes de nuestros valores y limitaciones y en base de ellos, se podrá actuar con sinceridad, ante todo, consigo mismo y con el resto. (p. 24).

La asertividad es reconocimiento del valor de la otra persona, por tal motivo, la comunicación asertiva es la respuesta oportuna y directa que respeta la posición propia y

la de los demás, que es honesta y mesurada para los involucrados, aunque sin rasgos de agresividad para con los demás. (p. 24).

Una persona con una buena autoestima y siendo asertiva, le permitirá tener una comunicación concisa y a su vez respetar las ideas de otros.

Dimensiones:

Para evaluar la comunicación organizacional según De Castro (2014), existen dos tipos de comunicación en las empresas: la formal y la informal.

1.3.1.1 La comunicación formal

De Castro (2014), señala que, la comunicación formal “la establece la propia empresa: es estructurada en función del tipo de organización y de sus metas. Es controlada y sujeta a reglas”. (p. 6).

Indicadores:

Asimismo, De Castro (2014), clasifica a la comunicación formal en: comunicación ascendente, comunicación descendente, comunicación horizontal y comunicación diagonal. Y la explica de la siguiente manera:

Comunicación descendente: va dirigida de la dirección o gerencia hacia el personal. Comúnmente está constituida por comunicaciones institucionales de la empresa como normas, procedimientos, reglamentos, etc., pero en varias oportunidades son inadecuadas, hasta el punto que se tiene como lugar común en las empresas la expresión de los empleados “los de arriba no tienen ni idea de lo que sucede aquí abajo”. (p. 7).

Almenara, Romeo y Roca (2005), detallan que, algunos de los problemas que se presentan en la comunicación descendente son:

En primer lugar, se encuentra, la sobrecarga informativa, la cual se inicia cuando los empleados se ven desbordados por una cantidad enorme de órdenes, comunicados, boletines, cartas, revistas; en dichas ocasiones muchos subordinados se rehúsan a asimilar la cantidad de mensajes que reciben y determinan un sistema selectivo de recepción informativa, trayendo como consecuencia que mensajes importantes se olviden [...]. En segundo lugar, la falta de confianza personal, lo que ocasionada que la información de

obstruya [...]. Por último, la inoportunidad de la información. (p. 73-74).

Este tipo de comunicación tiene como objetivo, dar a conocer la cultura de la empresa, las estrategias y los objetivos a alcanzar, lo que permitirá que el personal se vea involucrado con la organización.

De Castro (2014), nos dice que, la comunicación ascendente se desarrolla:

Del personal hacia la dirección, gerencia o presidencia de la organización. Esta comunicación es esencial, ya que les da a las directivas de la organización una visión más clara del clima laboral, el cual puede contribuir a clarificar malos entendidos, rumores o incomunicaciones. Entre los medios más famosos están el buzón de sugerencias (siempre tan mencionado, pero ampliamente subvalorado) y los procesos de apelación. (p. 7).

Por otro lado, Almenara et al. (2005), detallan algunos de los problemas que dificultan la comunicación ascendente:

El primero es la cortina escalar, utilizada para referir a las dificultades, tanto personal como jerárquica, de ciertos subordinados cuando deben dirigirse a sus superiores. En este sentido, todos los comportamientos de los directivos se encaminan a fomentar una interacción positiva en las diversas situaciones de carácter informal constituyen una solución óptima para librar las dificultades interpuestas por la “cortina escalar”. El segundo lugar está la filtración positiva de información, la cual hace referencia al hecho de que algunos subordinados tienden a enviar mensajes a las redes ascendentes tanto para mejorar su prestigio como para aumentar su credibilidad y, de esta manera, intentar mejorar su posición y condiciones laborales. (p. 76-77).

Este tipo de comunicación permite a la alta dirección, conocer la situación dentro de la empresa, lo que ayudará en la toma de decisiones y evaluación de los resultados. Las probables deficiencias que ocurren en esta comunicación pueden solucionarse a través de reuniones donde pueda detectarse los posibles errores en la información o través de buzones de sugerencias, que permiten el anonimato de la información.

De Castro (2014), menciona que, la comunicación horizontal se desarrolla:

Entre el personal de igual jerarquía o pares, siendo imprescindible para establecer una buena coordinación e integración de los departamentos de las empresas y las funciones que desempeñan dentro de ella. Se hace totalmente necesaria para no repetir funciones ni

malgastar tiempo y dinero en la repetición de procesos administrativos. (p. 8).

Almenara et al. (2005), afirma que, “uno de los ámbitos de la comunicación organizacional que mayor complejidad es el estudio de las redes horizontales. Paralelamente, se constata que esta comunicación tiene una gran incidencia en el éxito de los objetivos de la empresa”. (p. 77).

Este tipo de comunicación es la que fluye lateralmente dentro de la organización, lo que permite que los miembros de un mismo nivel. Es importante ya que permite una transmisión más rápida de la información, consiguiendo que el mensaje entre empleados de un mismo nivel llegue a tiempo y su vez la resolución de problemas con mayor rapidez.

De Castro (2014), menciona que, la comunicación diagonal se desarrolla:

Entre miembros de departamentos diferentes que se cruzan, no necesariamente cubriendo la línea de forma estricta; por ejemplo, contraloría solicita urgente a la gerencia de recursos humanos la nómina de la institución, el encargado de la nómina se la hace llegar de forma directa. (p. 8).

La finalidad de esta comunicación, es incrementar la rapidez de la información y es la más común dentro de la empresa, ya que normalmente los flujos de la información no toman los canales establecidos.

1.3.1.2 La comunicación informal

De Castro (2014), afirma que “la comunicación informal está apoyada en la naturalidad y se manifiesta de la interacción social entre los miembros”. (p. 19).

En esta comunicación se utilizan canales no oficiales determinados por las personas que integran la organización.

Indicadores:

De Castro (2014), dice que este tipo de comunicación:

Está basada en el desarrollo del afecto o amistad; aunque no necesariamente se determinan lazos afectivos. La comunicación informal puede en ocasiones beneficiar o perjudicar a las empresas, según como se emplee. Puede ser positiva, porque contribuye

a la unión del grupo y a brindar retroalimentación sobre distintos aspectos del trabajo realizado. Por otro lado, puede ser negativa, porque los rumores, chismes o cotilleos son distorsionadores de la productividad y no ayudan; al contrario, demoran y dañan a las personas y a la organización en la que trabajan. (p. 19).

Los rumores se inician cuando no se tiene información suficiente sobre las decisiones que son primordiales para la empresa, por circunstancias ambiguas de trabajo y por situaciones de estrés y/o ansiedad. Tienen características muy particulares, entre ellas: no pueden ser controlados por la administración de la empresa., muchos de los empleados tienden a creer más en ellos que en las comunicaciones formales, ya que proporcionan más información, aunque no sea cierta y solo sirven a quienes los difunden (p. 19).

1.3.2 Administración de equipos

Louffat (2013) afirma que:

El equipo puede definirse como el conjunto de personas que, de forma programada y consciente, se han reunido en un tiempo y espacio determinado para alcanzar un objetivo común, y donde cada una tiene competencias personales y profesionales que contribuirían al logro de ese objetivo. (p. 1).

Katzenbach y Smith (como se citó en García, Espasandín y Palacios, 2012, p. 2), definen que el trabajo en equipo “es un pequeño número de personas con habilidades complementarias, comprometidos con un propósito común, objetivos de rendimiento y enfoque, que se consideran mutuamente responsables”.

Cruz (2014) señala que “el trabajo en equipo considera la presencia de un conjunto de personas que trabajan de manera ordenada y coordinada para la ejecución de un propósito, en el cual es el equipo de manera conjunta quien responde del resultado conseguido”. (p. 79).

Robbins y Coulter (2007) indican que:

El desarrollo de los equipos es un suceso dinámico y en su mayoría se encuentran en un estado constante de cambio, si bien, los equipos quizá nunca lleguen a una estabilidad plena, existe un modelo general que describe cómo se desarrolla la mayoría de ellos. (p. 40).

Landy y Conte (2005), determinan que “el equipo, es el grupo de dos o más individuos que se relacionan para alcanzar objetivos determinados, estos equipos deben de atravesar por un crecimiento, ya sea realizando tareas establecidas en un tiempo determinado”. (p. 38).

Como consecuencia de las definiciones anteriores dadas por diferentes autores, se puede definir al trabajo en equipo como un grupo de personas que tiene un objetivo en común y para ello debe existir una interacción entre sus miembros.

Clasificación y características:

Arce (como se citó en Louffat, 2013, p. 7), señala que, “existen clasificaciones de equipos que surgen de la combinación de la motivación para trabajar en equipo y grado o nivel de conocimiento y habilidades de equipo”.

De este modo surgen cuatro tipos de clasificaciones y sus características son:

El primero es el equipo nuevo, este equipo tiene por característica presentar niveles iniciales o bajos de conocimientos y habilidades, pero con una alta motivación y con una fuerte necesidad de formación y coaching. El segundo es el equipo de bajo rendimiento, el cual se diferencia por presentar una baja motivación para trabajar en equipo y un pequeño nivel de conocimientos y habilidades, pero con una fuerte necesidad de instrucciones directas y supervisión intensa. El tercero es el equipo con conflictos, presenta niveles elevados de conocimiento y habilidades, pero con una limitada motivación para trabajar en equipo. Por último, está el equipo de alto rendimiento, el cual cuenta con una elevada motivación para trabajar en equipo y de igual forma una gran cantidad de conocimientos y habilidades. (p. 8).

Diferencia entre grupo y equipo:

Según Louffat (2013), las diferencias entre grupo y equipo son:

Grupo:

- Prevalen los objetivos personales de cada integrante.
- No se necesitan competencias altamente especializadas.
- No hay distribución de funciones.
- No se establecen indicadores previamente.
- Cada integrante actúa de manera individual según sus necesidades.

- No existe un grado de formalidad.
- Cronogramas establecidos a criterio personal.
- Procedimientos no estandarizados.
- Temas personales, no institucionales. (p. 2).

Equipo:

- Prevalcen los objetivos corporativos institucionales.
- Se requieren competencias diferenciadas y altamente especializadas.
- Cada integrante cumple un rol o una función predefinidos.
- Se espera el cumplimiento de indicadores cuantitativos y/o cualitativos previamente establecidos.
- Es necesaria la integración sinérgica basada en la coordinación permanente entre los integrantes.
- Existe un grado formalidad.
- Cronogramas establecidos por la institución.
- Procedimientos estandarizados.
- Temas Institucionales, formales y oficiales. (p. 2).

Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo

Grupo de trabajo	Equipo de trabajo
Conjunto de personas que dentro de una organización realizan una labor similar	Grupo de personas que trabajan de forma conjunta en la ejecución de un proyecto
Cada persona responde de forma individual	Responde en su conjunto del trabajo realizado
Son autónomos y no dependen del trabajo del otro	No son autónomos, unos dependen de otros
Cada uno realiza su trabajo y responde de manera individual	El trabajo de cada uno influye en otro y afecta al resultado final
No existe cohesión	Existe cohesión
Cada personal puede tener una manera particular de funcionar	Es necesaria la coordinación entre todos

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones:

Para evaluar la administración de equipos, Louffat (2013), implica desarrollar las siguientes variables esenciales:

1.3.2.1 Planeación de equipos

Louffat (2013), señala que, “la planeación de equipos determina para la organización su misión y visión, qué objetivo(s) busca(n) lograr, qué estrategias adoptarán, cuáles serán sus cronogramas de desarrollo de actividades y qué presupuesto manejarán”. (p. 16).

Por otro lado, Louffat (2013), nos dice que:

El primer elemento del proceso administrativos de los equipos de trabajo corresponde a la planeación, la cual pretende definir lo que es el equipo en un momento establecido y lo que intenta definir en el futuro, sirve como norte, es un horizonte para determinar qué lograr, cómo hacerlo en plazos establecidos y con cuáles recursos. (p. 21).

La planeación es la etapa inicial en el proceso de la administración de los equipos de trabajo, la que consiste en la formulación del estado futuro deseado del equipo, definiendo las acciones y estrategias que se llevarán a cabo para alcanzar los objetivos propuestos.

Indicadores:

Louffat (2013), nos dice que “la misión busca identificar la razón de existir de un equipo, mientras que la visión es la proyección de la misión a largo plazo”. (p. 22).

Por otro lado, Louffat (2013), señala que, las estrategias son necesarias para hacer posible la misión y visión de la empresa y éstas deberán ser evaluadas”. (p.23).

1.3.2.2 Organización de equipos

Louffat (2013), señala que:

En la organización de equipos, se definirá el modelo organizacional, las principales funciones y procesos, los procedimientos a seguir, las directivas o instrucciones que se pondrán en práctica en el tratamiento de materiales, equipos y máquinas de trabajo. Finalmente, cuál será el perfil de competencias de sus integrantes (p. 16).

Por otro lado, Louffat (2013), nos dice “que la organización consiste en definir y desarrollar la configuración de la estructura organizacional de la empresa, el cual se basa en la trilogía: modelo organizacional, organigramas y manuales”. (p. 37).

La organización es la segunda etapa en el proceso de la administración de los equipos de trabajo, cuya principal función es la coordinación, distribuyendo, asignando y fijando las diferentes tareas a realizar de cada uno de los miembros del equipo.

Indicadores:

Manuales

Reuniones de equipo

“Los manuales son documentos normados por la empresa, donde se detalla cómo se encuentra estructurada la organización y como se debe trabajar para alcanzar un buen desempeño”. (Louffat, 2013, p. 45).

1.3.2.3 Dirección de equipos

Louffat (2013), la dirección de equipos:

Se describe al comportamiento de los integrantes en los niveles individual y social. Define los enfoques y las características del liderazgo que dominará, las principales motivaciones de los integrantes, qué características tendrá la comunicación entre ellos y cómo se negociarán y resolverán los posibles conflictos. (p. 16).

La organización es la tercera etapa en el proceso de la administración de los equipos de trabajo, en ella se lleva a cabo la ejecución de los planes.

Indicadores:

Louffat (2013), sostiene que:

El liderazgo de equipos, es un proceso que inicia de la interrelación e influencia entre un líder y sus liderados, el dominio del líder puede deberse a diferentes fuentes de poder, las cuales determinan los distintos tipos de líderes: líder coercitivo, líder recompensador, líder legítimo, líder carismático y líder competente. (p. 62).

El liderazgo es importante para la supervivencia de un equipo de trabajo, ya que se puede tener una buena planeación, organización y control, y no desempeñarse por la falta de un líder adecuado.

Sobre la motivación, Louffat (2013), “la motivación es el resultado de factores, variables, razones o situaciones que actúan en el comportamiento individual y del equipo, y para ello todo líder debe conocer a todos los integrantes de su equipo”. (p. 66).

La motivación tiene un papel muy importante en el momento de lograr las metas y objetivos establecidos en los equipos de trabajo y en la organización, y para ello es importante que la empresa cuente con un plan de motivación que permita a los trabajadores contar con un buen clima laboral.

Sobre la comunicación, Louffat (2013), “la comunicación es la clave para que las personas se comprendan y puedan convivir a pesar de las diferencias que puedan tener”. (Louffat, 2013, p. 68).

“Los conflictos en los equipos establecen un asunto polémico. Algunas personas piensan que no deben existir conflictos, mientras que otros sustentan que si estos existen pueden convertirse en un factor positivo”. (Louffat, 2013, p. 73).

La comunicación permite mejorar la competitividad en la empresa, facilitando el logro de objetivos, satisface las necesidades de cada uno de los miembros del equipo, permitiendo expresar sus necesidades y dudas, controlando las actividades y fomentando una buena motivación.

1.3.2.4 Control de equipos

Louffat (2013), en el control de equipos “se determina cuáles serán los resultados y los indicadores que el equipo debe alcanzar y qué mecanismos o procedimientos de control y autorregulación se implementarán”. (p. 16).

“El control en los equipos, permite evaluar el desempeño logrado por cada integrante y por el equipo, el grado de eficacia y eficiencia que se ha alcanzado”. (Louffat, 2013, p. 83).

El control es la última etapa en el proceso de la administración de los equipos de trabajo,

cuya función es medir los resultados obtenidos y compararlos con los planeados con la finalidad de buscar una mejora. Para ello es importante un plan de seguimiento para corregir los problemas que se presenten en relación a los objetivos planteados.

Indicadores:

Eficacia

Eficiencia

1.4 Formulación del problema

Según Méndez (como se citó en Bernal, 2010, p. 89):

Un problema se formula cuando el investigador dictamina o hace una predicción sobre la situación problema. En lugar de realizarlo con afirmaciones, esta predicción se plantea mediante la formulación de preguntas orientadas a dar respuesta al problema de la investigación.

1.4.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018?

1.4.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018?

¿Qué relación existe entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018?

1.5 Justificación del estudio

Bernal (2010), señala que, “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consecuente, es necesario justificar o exponer, los motivos que merecen la investigación”. (p. 106).

Asimismo, según Méndez (como se citó en Bernal, 2010, p. 106), “la justificación de una

investigación puede ser de carácter teórico, práctico y metodológico.

Justificación teórica

Para Bernal (2010), “en investigación existe una justificación teórica cuando el objetivo del estudio es originar reflexión y un debate académico acerca el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106).

Esta investigación se profundizó en la teoría del autor De Castro (2014) sobre los tipos de la variable comunicación organizacional y también sobre la teoría de Louffat (2013) sobre las fases de la administración de equipos de trabajo. La presente investigación contribuirá sobre el esclarecimiento profundo de las variables en mención u a su vez servirá como antecedente para futuras investigaciones.

Justificación práctica

Bernal (2010), señala que, “se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o proponer estrategias que al ser aplicadas contribuirían a resolverlo”. (p. 106).

Esta investigación es importante para la empresa Fractalía Perú S.A., ya que pretende mostrar cómo influye la comunicación organizacional en la administración de equipos de la empresa Fractalía Perú S.A. Los resultados de esta investigación permitirán proponer estrategias que al aplicarse contribuirán a resolver las deficiencias detectadas en la comunicación interna de la empresa.

Justificación metodológica

Bernal (2010), señala que, “en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se cuándo el proyecto que se va a llevar a cabo propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107).

Los métodos para la mejora de la Comunicación Organizacional y el proceso de Administración de Equipos, se desarrollarán a través de encuestas aplicadas a todos los trabajadores de manera directa, para luego ser analizados y pueda implementarse mejoras para

la empresa Fractalia Perú.

1.6 Hipótesis

Bernal (2010), afirma que, “una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis”. (p. 136).

1.6.1 Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Ho: No existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

1.6.2 Hipótesis específicas

Ha: Existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Ho: No existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Ha: Existe relación entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

H0: No existe relación entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

1.7 Objetivos

Bernal (2010), nos dice que:

Un aspecto definitivo en todo proceso de investigación es la definición de los objetivos o del rumbo que debe tomar la investigación que va a realizarse. Así, los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientará a lograr estos objetivos. (p. 97).

1.7.1 Objetivo general

Identificar la relación de la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Identificar la relación que existe entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

II. MÉTODO

El método que se utilizó en la presente investigación fue cuantitativo.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que, “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para evidenciar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con la finalidad de establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (p. 4).

Este método permite analizar y comprobar datos e información concreta, obteniendo respuestas de la población a preguntas específicas.

Asimismo, fue hipotético-deductivo, este método “radica en un procedimiento que nace de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear dichas hipótesis, infiriendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías”. (Bernal, 2016, p. 71).

El nivel de la investigación fue descriptiva correlacional.

Bernal (2016), señala que:

La investigación descriptiva tiene como función principal, la capacidad para determinar las características importantes del objeto que se está estudiando y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones, los hechos los fenómenos, etcétera. Este tipo de investigación se apoya principalmente en diferentes técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (p. 143).

Por otro lado, Hernández, et al. (2014), nos dice que, “con los estudios descriptivos se pretende especificar las propiedades, características y los perfiles de cualquier fenómeno que se someta a un análisis”. (p. 92).

La investigación descriptiva nos permite describir las características más importantes del problema.

Para Hernández, et al. (2014), “los estudios correlacionales tienen por objetivo conocer la relación que existe entre dos o más conceptos o variables en una muestra en particular”. (p. 93).

La investigación correlacional, nos permite medir y evaluar el grado de relación que existe entre las variables del problema.

El tipo de investigación fue aplicada.

Rodríguez (2005), señala que:

La investigación aplicada es también conocida como activa o dinámica, se aplica a la solución de problemas ya establecidos y conocidos por el investigador, dando respuesta a preguntas específicas. Se dirige a un uso inmediato y en cómo se puede llevar a la práctica las teorías generales. (p. 23).

2.1 Diseño de investigación

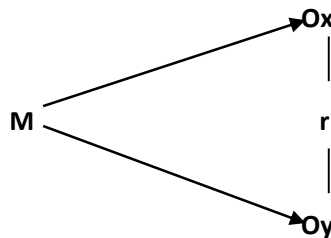
El diseño de esta investigación fue no experimental con corte transversal, ya que las variables no serán manipuladas y los datos son recolectados en un solo momento.

Hernández, et al. (2014), sostienen que:

La investigación no experimental, es aquella que se ejecuta sin poder manipular de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, ya que no se tiene control sobre dichas variables ni es posible poder influir en ellas. Lo que se realiza en esta investigación es observar fenómenos en su contexto natural para luego poder analizarlos. (p. 152).

Hernández, et al. (2014), nos dicen que, “los diseños de investigación transversal o transeccional recogen datos en un solo momento. Su objetivo es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado”. (p. 154).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M	=	Muestra de colaboradores del área de operaciones de la empresa Fractalía Perú S.A
O	=	Observación
x	=	Variable Comunicación organizacional
y	=	Variable Administración de equipos
r	=	Correlación de variables

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables

Hernández, et al. (2014), señalan que, “una variable es una propiedad que puede cambiar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Esta definición se aplica a personas, hechos y fenómenos, los cuales obtienen diferentes valores en relación de la variable en referencia”. (p. 105).

Las variables que se desarrollan en esta investigación son:

- Comunicación organizacional.
- Administración de equipos de trabajo.

2.2.2 Operacionalización

Hernández, et al. (2014), sostienen que:

Operacionalizar una variable consiste en definir de manera conceptual y operacional la variable de estudio. Señala también, que el proceso para armar un instrumento es pasar de la variable a sus dimensiones, luego a los indicadores y por último a los ítems y sus categorías.

Tabla 1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
La comunicación organizacional	La comunicación organizacional es aquella que establece las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Para evaluar la comunicación organizacional, existen dos tipos de comunicación en las empresas: la formal y la informal. (De Castro, 2014, p. 5)	La comunicación organizacional, se medirá a través de los tipos de comunicación: formal e informal, las cuales formarán parte de la elaboración de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima, para el recojo de información de la investigación.	Formal	Comunicación descendente	1,2	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Comunicación ascendente	3,4	
				Comunicación horizontal	5	
				Comunicación diagonal	6	
			Informal	Lazos afectivos	7	
				Cohesión de grupo	8	
Retroalimentación	9,10					

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN ORDINAL
Administración de equipos de trabajo	El equipo puede definirse como el conjunto de personas que, de forma programada y consciente, se han reunido en un tiempo y espacio determinado para alcanzar un objetivo común, y donde cada una tiene competencias personales y profesionales que contribuirían al logro de ese objetivo. Para evaluar la administración de equipos, implica desarrollar las siguientes variables esenciales; planeación de equipos, organización de equipos, dirección de equipos y control de equipos. (Louffat, 2013, p. 1)	La administración de equipos, se medirá a través de los elementos planeación de equipos, organización de equipos, dirección de equipo, control de equipos y proceso de personal, las cuales formarán parte de la elaboración de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima, para el recojo de información de la investigación.	Planeación de equipos	Misión	11,12	1. Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Visión	13	
				Estrategias	14	
			Organización de equipos	Manuales	15	
				Reuniones de equipo	16,17	
			Dirección de equipo	Estilo de liderazgo	18	
				Motivación	19	
				Comunicación	20	
			Control de equipos	Resolución de conflictos	21	
				Eficacia	22	
Eficiencia	23					

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por un total de 150 colaboradores que conforman el área de operaciones de la empresa Fractalía Perú S.A, atendiendo a los clientes Telefónica Empresas.

Según Fracica (como se citó en Bernal, 2016, p. 160), “la población forma parte de todos los elementos a los que se refiere la investigación. Asimismo, se puede determinar cómo el grupo de todas las unidades de muestreo”.

2.3.2 Muestra

Bernal (2016) señala que, “la muestra es una parte que se selecciona de la población, de la cual se consigue la información necesaria para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se ejecutará la medición y la observación de las variables”. (p. 161).

Para establecer la muestra se aplicó la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2PQN}{e^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

N = Población o universo

Z = Valor del nivel de confianza

p = Proporción de individuos que poseen las características del estudio

q = Proporción de individuos que no poseen las características del estudio

e = Porcentaje o margen de error

Los valores de la formula son los siguientes:

N= 150

Z= 95% --- 1,96

p= 50% --- 0,5

q = 50% --- 0,5

e= 5% --- 0,05

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96^2) * 0.5 * 0.5 * 150}{(0.05^2) * (150 - 1) + (1.96^2) * (0.5 * 0.5)}$$

n= 109

La muestra establecida en función de la población inicial fue de 109 colaboradores que conforman el área de operaciones de la empresa Fractalía Perú S.A.

El muestreo fue probabilístico ya que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

Hernández, et al. (2014), señalan que, “en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de poder ser elegidos, por medio de una selección aleatoria”. (p. 175).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad

2.4.1 Técnica

La técnica aplicada para los propósitos del estudio fue la encuesta, en este caso la encuesta personal, con alternativas politómicas, donde la variable comunicación organizacional constó de 10 ítems y la variable administración de equipos 12 ítems.

“La encuesta se basa en un grupo de preguntas que se formulan con el objetivo de obtener información de las personas”. (Bernal, 2016, p. 195).

2.4.2 Instrumento

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, cada variable cuenta con un instrumento, con preguntas cerradas, con alternativas tipo escala de Likert.

Según Chasteauneuf, (como se citó en Hernández, et al., 2014, p. 217), “el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de información, el cual se basa en un conjunto de preguntas en relación a una o más variables y debe ser acorde con el planteamiento del problema”.

Entre las alternativas de la escala de Likert se utilizó las siguientes con los siguientes puntajes: 1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; y, 5: Siempre.

“El escalamiento de Likert, se basa en un grupo de ítems presentando en forma de afirmación para medir la reacción de los participantes, quienes deberán elegir una de las cinco categorías de la escala”. (Hernández, et al., 2014, p. 238).

2.4.3 Validez

Bernal (2016), sostiene que, “un instrumento de medición se considera válido cuando mide aquello para que lo fue destinado. Señala el grado con que puede deducirse conclusiones partiendo de resultados obtenido”. (p. 248).

La validación recogió la percepción y evaluación de juicio de expertos, conformados por docentes de la institución, quienes establecieron la coherencia, pertinencia y relación entre las variables, dimensiones, indicadores y preguntas formuladas.

Tabla 2. Validación por expertos

Variable	Validador	Aplicabilidad
Comunicación Organizacional	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Comunicación Organizacional	Dr. Alva Arce Rosel César	Aplicable
Comunicación Organizacional	Dra. Martínez Zavala María	Aplicable
Administración de Equipos de Trabajo	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable
Administración de Equipos de Trabajo	Dr. Alva Arce Rosel César	Aplicable
Administración de Equipos de Trabajo	Dra. Martínez Zavala María	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Confiabilidad

Hernández, et al. (2014), señalan que, “un instrumento es confiable en medida en que su aplicación repetida al mismo participante da resultados iguales”. (p. 200).

La confiabilidad del instrumento se realizó con el estadístico Alfa de Cronbach, ya que las alternativas son politómicas. A continuación, se presenta la confiabilidad piloto de los instrumentos:

Tabla 3. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

Fuente: Base de datos

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	23

Fuente: Base de datos

Se aprecia que la fiabilidad alcanzada fue de 0.959, siendo un valor confiable y aceptable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos en el trabajo de campo (encuestas) han sido analizados con diversos análisis de datos, orientados en la parte estadística. El análisis descriptivo estableció el porcentaje alcanzado por las variables y sus dimensiones, presentados en tablas de frecuencia y gráfico de barras.

El análisis inferencial estableció la correlación de las hipótesis propuestas, tomando como estadístico al Rho Spearman para establecer el grado de correlación y la significancia en las pruebas de las hipótesis.

2.6 Aspectos éticos

Como parte de la investigación se citaron e incluyeron diversas referencias, en cada una de ellas se consignaron a los autores, respetando así la originalidad y autoría. De igual forma, cada uno de los resultados presentados reflejan la percepción y opinión de los trabajadores encuestados, transcribiendo fielmente los datos encontrados.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Resultados de la variable comunicación organizacional

Tabla 5. Resultado de la Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	34,9	34,9	34,9
	Regular	52	47,7	47,7	82,6
	Bueno	19	17,4	17,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

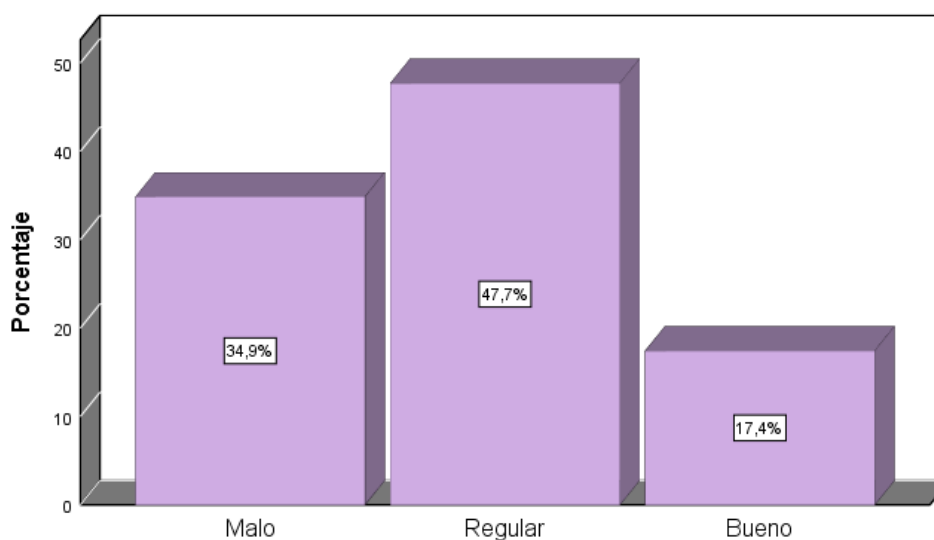


Figura 1. Resultado de la Comunicación organizacional

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 34.9% de los encuestados perciben la comunicación organizacional en un nivel malo, el 47.7% perciben un nivel regular y 17.4% perciben un nivel bueno.

Tabla 6. Resultado de la comunicación formal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	38	34,9	34,9	34,9
	Regular	52	47,7	47,7	82,6
	Bueno	19	17,4	17,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

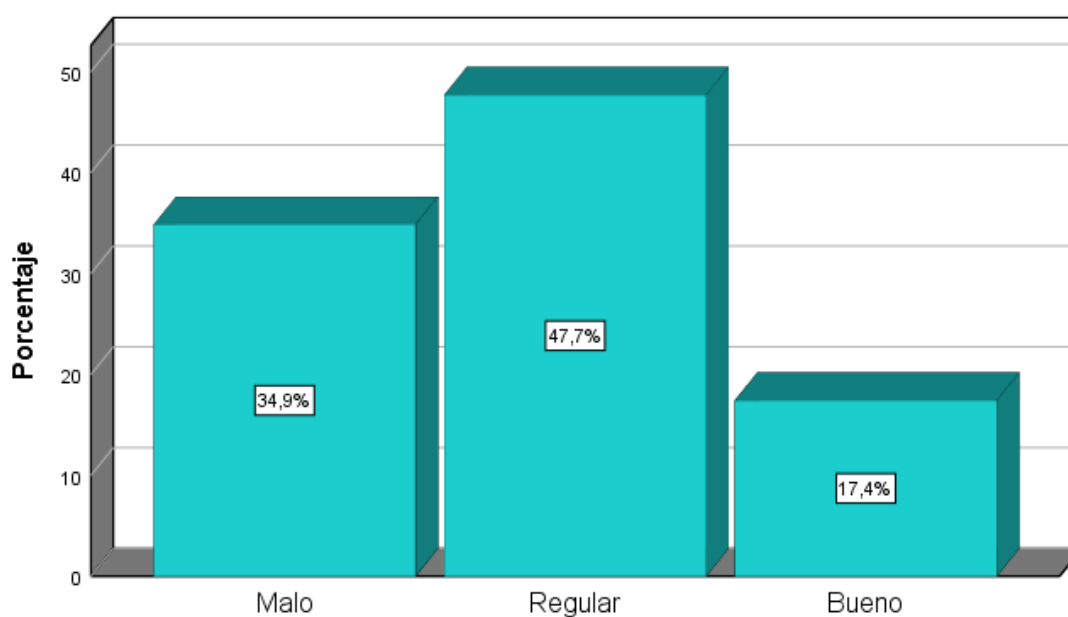


Figura 2. Resultado de la comunicación formal

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 34.9% de los encuestados perciben la comunicación formal en un nivel malo, el 47.7% perciben un nivel regular y 17.4% perciben un nivel bueno.

Tabla 7. Resultado de la comunicación informal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	39	35,8	35,8	35,8
	Regular	55	50,5	50,5	86,2
	Bueno	15	13,8	13,8	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

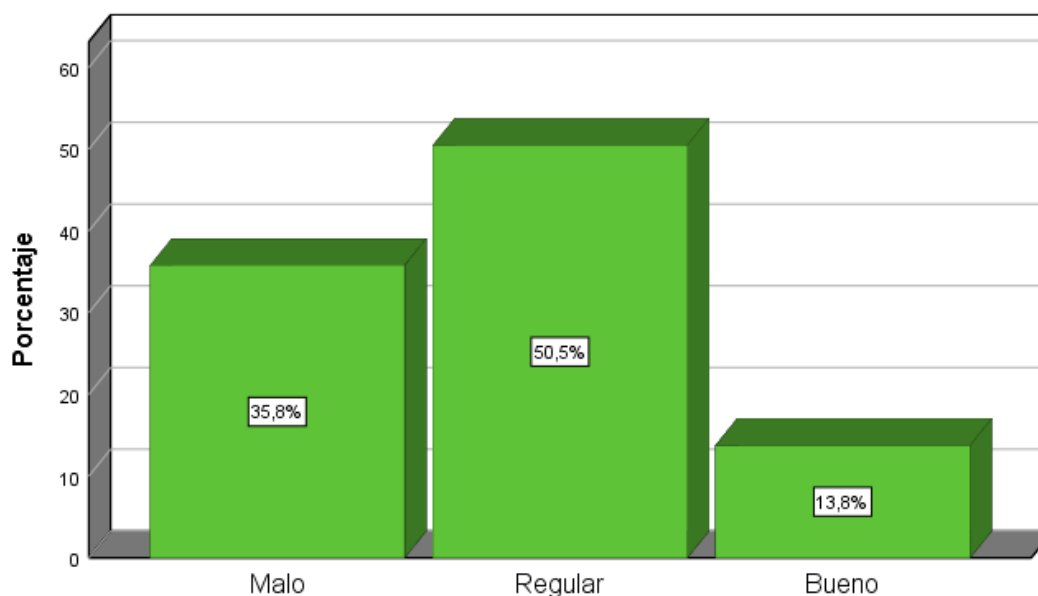


Figura 3. Resultado de la comunicación informal

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 35.8% de los encuestados perciben la comunicación informal en un nivel malo, el 50.5% perciben un nivel regular y 13.8% perciben un nivel bueno.

Resultados de la variable administración de los equipos

Tabla 8. Resultados de la administración de los equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	34	31,2	31,2	31,2
	Regular	52	47,7	47,7	78,9
	Bueno	23	21,1	21,1	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

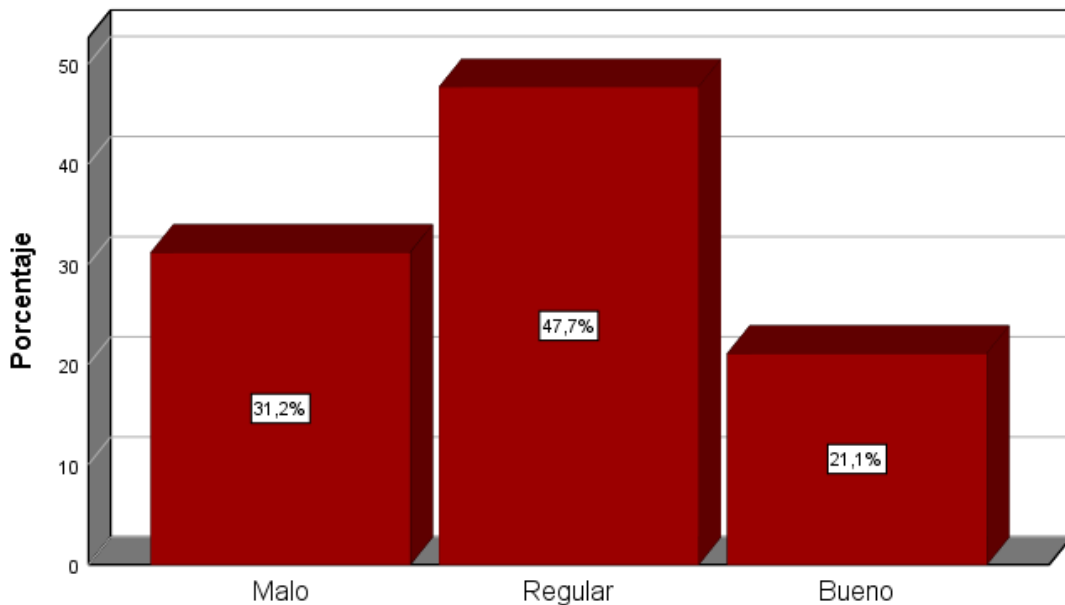


Figura 4. Resultados de la administración de los equipos

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 31.2% de los encuestados perciben la administración de los equipos en un nivel malo, el 47.7% perciben un nivel regular y 21.1% perciben un nivel bueno.

Tabla 9. Resultado de la planeación de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	33	30,3	30,3	30,3
	Regular	58	53,2	53,2	83,5
	Bueno	18	16,5	16,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

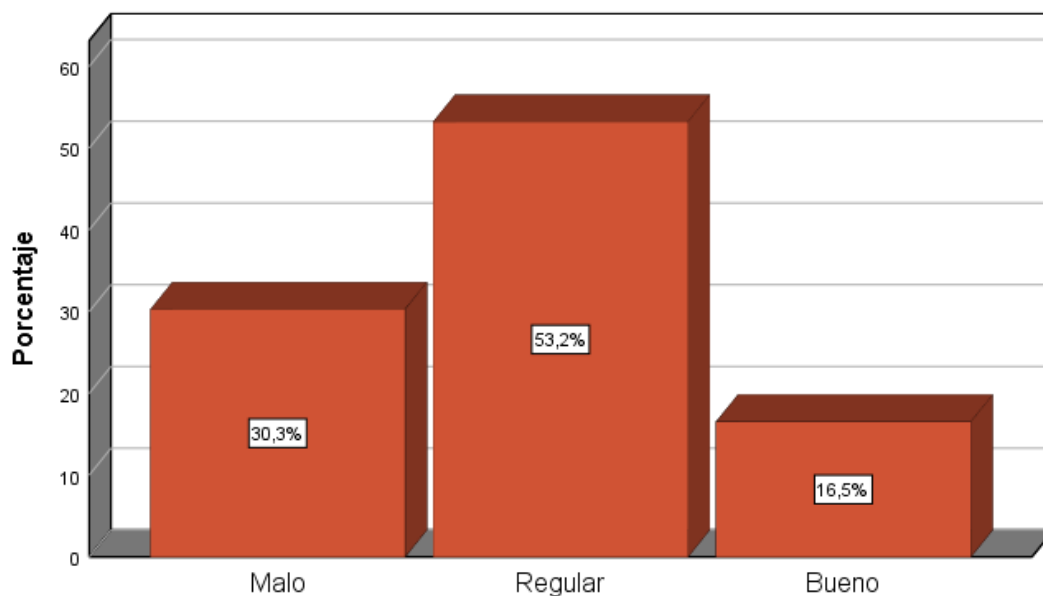


Figura 5. Resultado de la planeación de equipos

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 30.3% de los encuestados perciben la planeación de equipos en un nivel malo, el 53.2% perciben un nivel regular y 16.5% perciben un nivel bueno.

Tabla 10. Resultado de la organización de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	36	33,0	33,0	33,0
	Regular	42	38,5	38,5	71,6
	Bueno	31	28,4	28,4	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

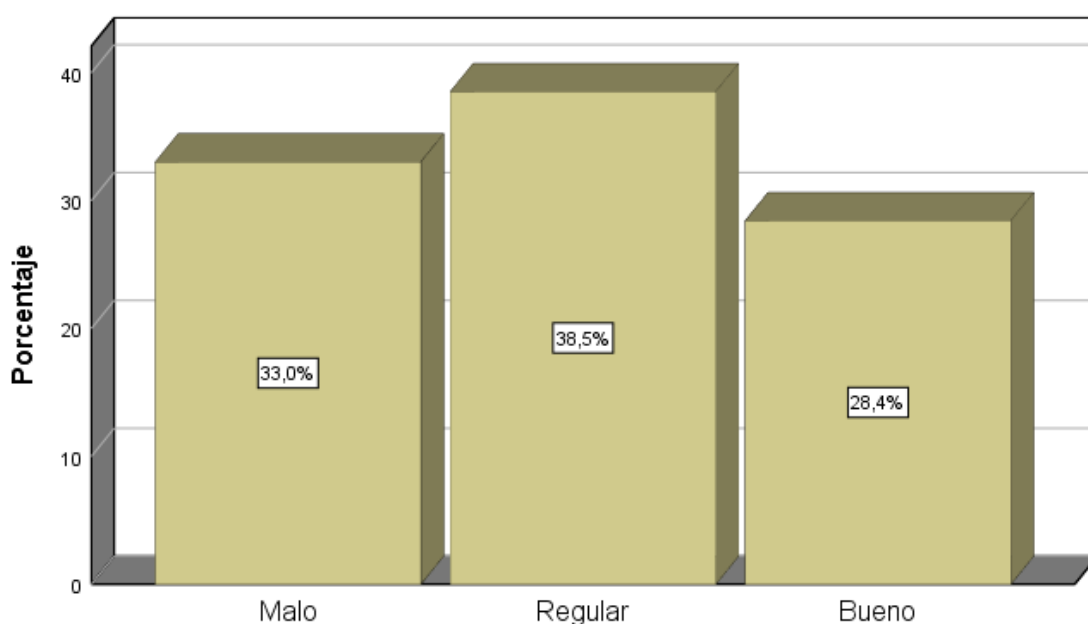


Figura 6. Resultado de la organización de equipos

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 33.3% de los encuestados perciben la organización de equipos en un nivel malo, el 38.5% perciben un nivel regular y 28.4% perciben un nivel bueno.

Tabla 11. Resultado de la dirección de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	34	31,2	31,2	31,2
	Regular	57	52,3	52,3	83,5
	Bueno	18	16,5	16,5	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

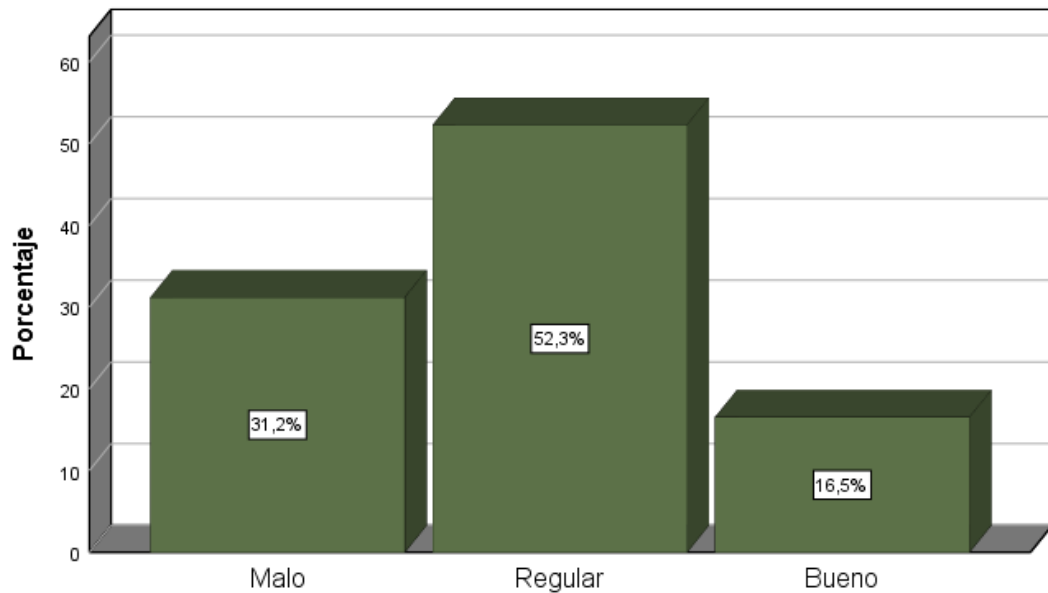


Figura 7. Resultado de la dirección de equipos

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 31.2% de los encuestados perciben la dirección de equipos en un nivel malo, el 52.3% perciben un nivel regular y 16.5% perciben un nivel bueno.

Tabla 12. Resultado de control de equipos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	41	37,6	37,6	37,6
	Regular	59	54,1	54,1	91,7
	Bueno	9	8,3	8,3	100,0
	Total	109	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

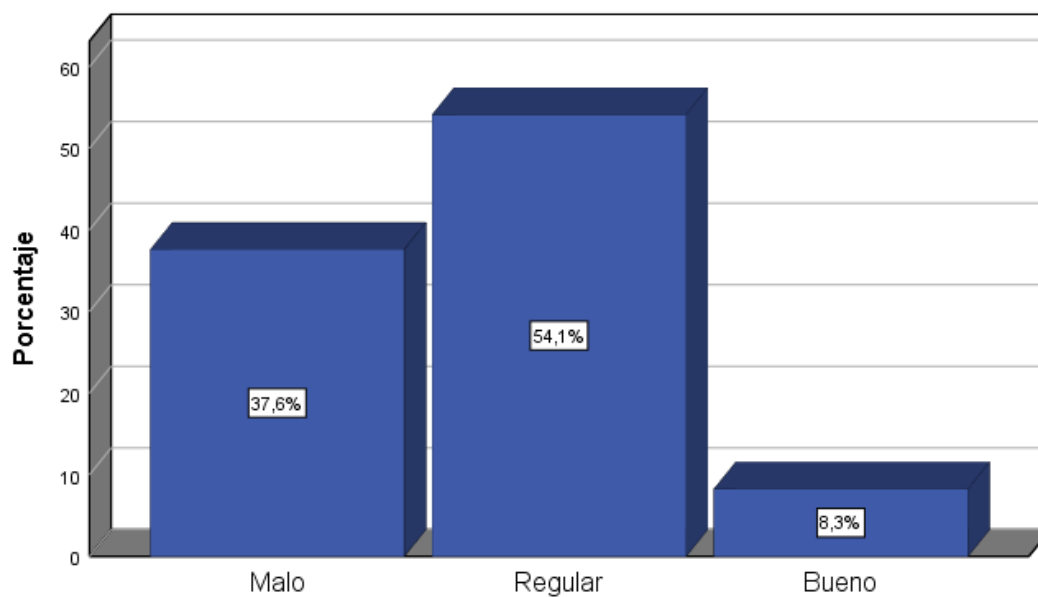


Figura 8. Resultado de control de equipos

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Según los datos obtenidos el 37.6% de los encuestados perciben el control de equipos en un nivel malo, el 54.1% perciben un nivel regular y 8.3% perciben un nivel bueno.

3.2 Resultados inferenciales

Correlación de la hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Hi: Existe relación entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Tabla 13. Correlación de la hipótesis general

			Comunicación organizacional	Administración de los equipos
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Administración de los equipos	Coefficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 13 la variable comunicación organizacional está relacionada con la variable administración de los equipos, según la correlación de Spearman de 0.994 representando este resultado como alta correlación y con una significancia estadística de $p=0.00$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación de la primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Ha: Existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Tabla 14. Correlación de la primera hipótesis específica

			Formal	Administración de los equipos
Rho de Spearman	Formal	Coefficiente de correlación	1,000	,993**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
Administración de los equipos	Formal	Coefficiente de correlación	,993**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 14 la variable comunicación formal está relacionada con la variable administración de los equipos, según la correlación de Spearman de 0.993 representando este resultado como alta correlación y con una significancia estadística de $p=0.00$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Correlación de la segunda hipótesis específica

Ha: Existe relación entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

H0: No existe relación entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018.

Tabla 15. Correlación de la segunda hipótesis específica

			Informal	Administración de los equipos
Rho de Spearman	Informal	Coefficiente de correlación	1,000	,981**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Administración de los equipos	Coefficiente de correlación	,981**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109

Fuente: Base de datos

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 15 la variable comunicación informal está relacionada con la variable administración de los equipos, según la correlación de Spearman de 0.981 representando este resultado como alta correlación y con una significancia estadística de $p=0.00$, siendo menor que 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Acorde al proceso estadístico se estableció que existe relación entre la comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018 (Correlación: 0.994, significancia= 0.000 < 0.05). Acorde a lo descrito por Castro (2014) “la comunicación organizacional es aquella que establece las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida”. (p. 5).

Por su parte Díaz (2014), en su investigación señaló que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima. A su vez, Balarezo (2014), Concluyó en su estudio que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna repercuten sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización, La comunicación organizacional si influye directamente sobre la baja productividad y el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive, así como también en las actitudes de los trabajadores. De igual forma Gonzales (2015) concluyó que en el equipo del staff de Claro RD existe satisfacción laboral y trabajo en equipo, pero es necesario mejorar este último, y uno de los puntos débiles lo constituye la comunicación entre las diferentes unidades que conforman todo el equipo o ya que no todos poseen el mismo rango, por lo que es necesario poder establecer estrategias de comunicación asertiva e implementar distintas actividades de socialización, con el objetivo de dicha área.

Respecto a la primera hipótesis específica, se demostró que existe relación entre la comunicación formal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018 (Correlación: 0.993, significancia= 0.000 < 0.05). Y en la investigación de Olivos (2014) se concluyó que las necesidades de comunicación identificadas están relacionadas con el uso efectivo de las tecnologías de comunicación institucionales, así mismo, con el empleo efectivo de canales de comunicación formales, a partir de los cuales se garantizará el logro de resultados institucionales. En cambio, Montero y Rodríguez (2014), revelaron que la comunicación interna se relaciona directamente con la Gestión Organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, Distrito de Iquitos.

Finalmente, en la segunda hipótesis específica se demostró que existe relación entre la comunicación informal y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018. (Correlación: 0.981, significancia= $0.000 < 0.05$). Por su parte Quispe (2012) concluyó que la viabilidad del trabajo en equipo está relacionada con el desarrollo de habilidades directivas de los jefes de grupo. En tal sentido está claro que las habilidades directivas de los jefes de grupo se relacionan con el trabajo en equipo, según al resultado positiva media y muy fuerte, así podemos concluir que, a mejores habilidades directivas de los jefes de grupo, mejor será el trabajo en equipo, en la unidad de control móvil de la DOECI – SUNAT en la intendencia regional de Lima del año 2012.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se logró identificar que la comunicación organizacional se relaciona con la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018. Considerando que el resultado del coeficiente Rho Spearman fue 0.994, $p=0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se interpreta que se tiene una correlación fuerte y positiva.

Segunda: Se logró identificar que la comunicación formal se relaciona con la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018. Considerando que el resultado del coeficiente Rho Spearman fue 0.993, $p=0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se interpreta que se tiene una correlación fuerte y positiva.

Tercera: Se logró identificar que la comunicación informal se relaciona con la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima 2018. Considerando que el resultado del coeficiente Rho Spearman fue 0.981, $p=0.000 < 0.05$. Por lo tanto, se interpreta que se tiene una correlación fuerte y positiva.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La Gerencia del área de operaciones de la empresa Fractalia Perú S.A, debe mejorar los procesos en la comunicación organizacional. Para ello es necesario la apertura de canales de comunicación entre las diversas áreas de la organización, personal y jefatura, donde el trabajo coordinado sea la base en el desarrollo de las actividades. A su vez, es importante la convocatoria a reuniones donde se exponga las dudas, sugerencias y quejas que pueda afectar al área, de esa forma elevar la comunicación organizacional. Tomando en cuenta que el estudio realizado a dado como resultado que el 34,9% de los encuestados perciben a la comunicación organizacional en un nivel malo y el 47,7% en un nivel regular. Esto tiene como objetivo obtener una buena administración en los equipos de trabajo de la empresa.

Segunda: La Gerencia del área de operaciones de la empresa Fractalia Perú S.A, debe establecer canales formales de comunicación, en todos los niveles de trabajo. Para ello es necesario desarrollar un cronograma de reuniones periódicas y buzón de sugerencias que permitan que cualquier duda, consulta o sugerencia pueda ser escuchada de forma efectiva por las jefaturas o personal jerárquico, ello disminuirá la confusión y problemas en la conformación de equipos de trabajo. Tomando en cuenta que el estudio realizado a dado como resultado que el 34,9% de los encuestados perciben a los canales formales de comunicación en un nivel malo y el 47,7% en un nivel regular. Esto tiene como objetivo obtener una buena administración en los equipos de trabajo de la empresa.

Tercera: La Gerencia del área de operaciones de la empresa Fractalia Perú S.A, debe aperturar a otros canales de comunicación, sin que estos sean formales. Para ello es importante realizar actividades de recreación para mejorar la cohesión y unión entre los trabajadores de la empresa. Tomando en cuenta que el estudio realizado a dado como resultado que el 35,8% de los encuestados perciben a los canales informales de comunicación en un nivel malo y el 50,5% en un nivel regular. Esto tiene como objetivo obtener una buena administración en los equipos de trabajo de la empresa.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, J. (24 de setiembre de 2007). *Estado de la comunicación interna en las empresas latinoamericanas* [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/estado-comunicacion-interna-empresas-latinoamericanas/>
- Balarezo, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Almenara, J., Romeo, M, y Roca, X. (2005). *Comunicación interna en la empresa*. España: Editorial UPC.
- Antezana, M. (09 de febrero de 2016). Balance de la Comunicación Corporativa en el Perú 2015. *Conexión ESAN*. Recuperado de: <http://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balance-comunicacion-corporativa-peru-2015/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (6.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. (2.da ed.). México: McGraw-Hill.
- Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España.
- De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional: Técnicas y estrategias*. Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Díaz, S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo* (Tesis de Licenciatura).

Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>

Fajardo, G. y Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional*. Colombia: Editorial Jorge Tadeo Lozano.

García, J., Espasandín, F. y Palacios, B. (2012). *Formar y dirigir el mejor equipo de trabajo*. España: Delta, Publicaciones universitarias.

Gonzales, K. (2015). *Trabajo en equipo y satisfacción laboral* (Tesis Licenciatura). Recuperado de:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.ª ed.). México: McGraw-Hill.

Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología Industrial (Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional)*. Mexico: McGraw-Hill.

Louffat, E. (2013). *Administración de equipos humanos*. Argentina: Cengage Learning.

Lucas, A. (2009). *La nueva comunicación*. España: Trotta.

Montero, M. y Rodríguez, D. (2014). *Comunicación interna y gestión organizacional en la Institución Educativa Micaela Bastidas, distrito de Iquitos, 2013* (Tesis de Maestría). Recuperado de
<http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/395/1/tesis%20completa.df>

Montoya, K. (30 de julio del 2013). *La comunicación interna es la gran abandonada en las estrategias de las empresas*. *Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/comunicacion-interna-gran-abandonada-estrategias-empresas-peruanas-2072289>

Ocampo, M. (2010). *Comunicación empresarial*. (2.ª ed.). Colombia: Ecoe Ediciones.

Olivos, L. (2014). *La comunicación interna y la percepción de la calidad del servicio por*

los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Juan Lorenzo del distrito de Trujillo (Tesis de Licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/366/1/COMUNICACION_INTERNA_PERCEPCION_OLIVOS_LUIS.pdf

Quispe, F. (2012). *Las habilidades directivas de los jefes de grupo y su relación con el trabajo en equipo de las unidades de control móvil Doeci - Sunat en la Intendencia Regional de Lima, año 2012* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 17 de diciembre del 2016)

Robbins, S., y Coulter, M. (2007). *Administración (un empresario competitivo)*. (8.^{va} ed.). Mexico: Pearson Education

Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipo+investigaci%C3%B3n+aplicada&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiE2Pm_lObbAhUpq1kKHYM2DVoQ6AEILTAB#v=onepage&q=tipo%20investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false

Sánchez, F. (23 de mayo del 2014). *Los beneficios de trabajar en equipo. Perú21*. Recuperado de <http://peru21.pe/mis-finanzas/beneficios-trabajar-equipo-2184533>

Torrente, P. (11 de mayo de 2012). *Trabajar en equipo mejora el rendimiento en época de crisis. SINC*. Recuperado de: <https://www.agenciasinc.es/Noticias/Trabajar-en-equipo-mejora-el-rendimiento-en-epoca-de-crisis>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TITULO	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima 2018	La comunicación organizacional	La comunicación organizacional es aquella que establece las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida. Para evaluar la comunicación organizacional, existen dos tipos de comunicación en las empresas: la formal y la informal. (De Castro, 2014, p. 5)	La comunicación organizacional, se medirá a través de los tipos de comunicación: formal e informal, las cuales formarán parte de la elaboración de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima, para el recojo de información de la investigación.	Formal	Comunicación descendente
					Comunicación ascendente
					Comunicación horizontal
					Comunicación diagonal
				Informal	Lazos afectivos
					Cohesión de grupo
	Administración de Equipos	El equipo puede definirse como el conjunto de personas que, de forma programada y consciente, se han reunido en un tiempo y espacio determinado para alcanzar un objetivo común, y donde cada una tiene competencias personales y profesionales que contribuirán al logro de ese objetivo. Para evaluar la administración de equipos, implica desarrollar las siguientes variables esenciales; planeación de equipos, organización de equipos, dirección de equipos y control de equipos. (Louffat, 2013, p. 1)	La administración de equipos, se medirá a través de los elementos planeación de equipos, organización de equipos, dirección de equipo, control de equipos y proceso de personal, las cuales formarán parte de la elaboración de un cuestionario dirigido a los trabajadores de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima, para el recojo de información de la investigación.	Planeación de equipos	Misión
					Visión
					Estrategias
				Organización de equipos	Manuales
					Reuniones de equipo
				Dirección de equipo	Estilo de liderazgo
					Motivación
					Comunicación
Control de equipos	Resolución de conflictos				
	Eficacia				
					Eficiencia

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

I. INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Comunicación Organizacional.

II. INDICACIONES

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor responda con sinceridad.

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
FORMAL					
Los jefes le hacen llegar a sus empleados el cambio en los procesos y funciones a través de medios formales					
La comunicación que brindan los jefes a los empleados es efectiva, oportuna y favorece al alcance de objetivos					
Los empleados brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejora del servicio, las cuales son tomadas en cuenta					
La comunicación ascendente (de los empleados a los jefes) ayuda a resolver los problemas de la empresa					
La comunicación con tus compañeros (mismo nivel de mando) facilita la integración de los equipos de trabajo					
La comunicación diagonal (por diversos niveles de mando) promueve el planeamiento de actividades					
INFORMAL					
Entre los equipos de trabajo existen lazos afectivos y amicales					
Existe una buena cohesión entre los miembros de la organización					
Se brinda retroalimentación sobre el cambio en los procesos					
Se recibe retroalimentación clara por parte de los jefes acerca del trabajo realizado					

CUESTIONARIO QUE MIDE LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS

III. INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Comunicación Organizacional.

IV. INDICACIONES

Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor responda con sinceridad.

Lea cada ítem para efectos de comprensión y marque con una “X” en la casilla que considere conveniente.

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

ITEMS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN DE EQUIPO					
La empresa comunica su misión entre todo el personal					
La misión propuesta es alcanzable y realista					
La empresa difunde su visión					
La organización cuenta con estrategias que buscan garantizar la mejora en el servicio					
ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS					
Se cuenta con un manual de trabajo donde se consigna las obligaciones de cada miembro del equipo					
Se realizan reuniones entre los equipos de trabajo					
Las reuniones entre los equipos de trabajo son cordiales y de mutuo respeto					
DIRECCIÓN DE EQUIPO					
El liderazgo de los jefes influye positivamente en los equipos de trabajo					
Los jefes motivan a los miembros de sus equipos en el cumplimiento de las tareas del área					
La comunicación entre los equipos de trabajo es fluida, oportuna y eficaz					
El jefe soluciona los problemas que se presentan					
CONTROL DE EQUIPOS					
Los equipos de trabajo son eficaces al desarrollar sus actividades					
Los servicios de trabajo son eficientes					

Anexo 3. Niveles y/o rangos

VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Estadísticos		
Comunicación organizacional		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	13
	Máximo	45

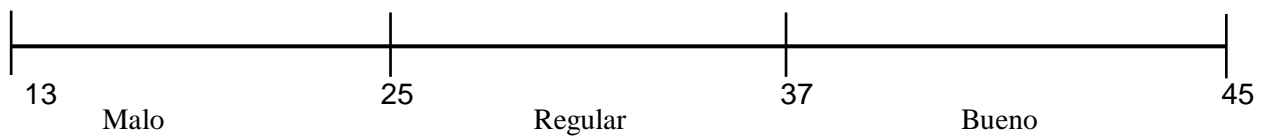
$$45-13=32\div 3=11$$

Niveles

13- 24= Malo

25 - 36= Regular

37 - 45 = Bueno



DIMENSIÓN FORMAL

Estadísticos		
<u>Formal</u>		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	7
	Máximo	28

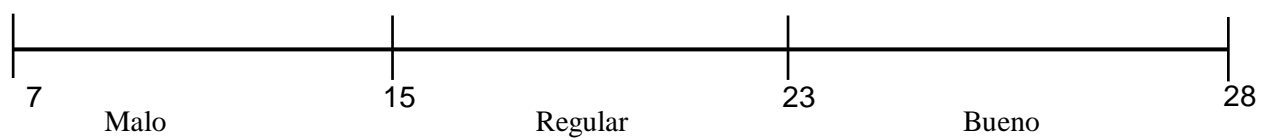
$$28-7=21 \div 3=7$$

Niveles

7 - 14 = Malo

15 - 22 = Regular

23 - 28 = Bueno



DIMENSIÓN INFORMAL

Estadísticos

Informal		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	6
	Máximo	17

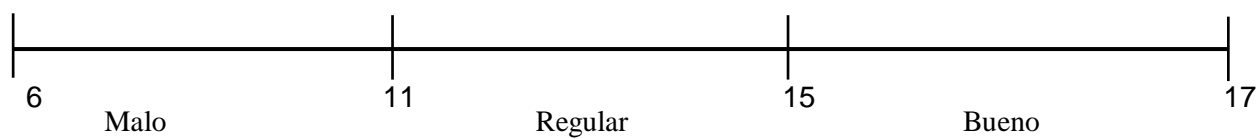
$$17-6=11 \div 3=4$$

Niveles

6- 10= Malo

11 - 15= Regular

16 - 17 = Bueno



VARIABLE ADMINISTRACIÓN DE LOS EQUIPOS

Estadísticos

Administración de los equipos		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	20
	Máximo	57

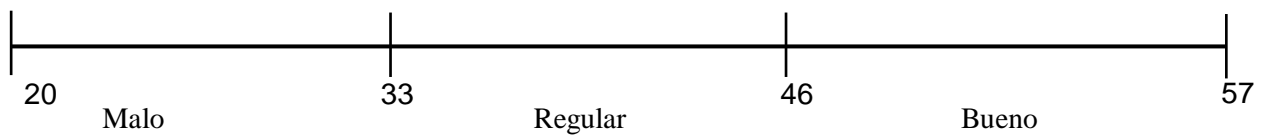
$$57-20=37 \div 3=12$$

Niveles

20– 32= Malo

33 - 45= Regular

46 - 57 = Bueno



DIMENSIÓN PLANEACIÓN DE EQUIPOS

Estadísticos

Planeación de equipos

N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	7
	Máximo	17

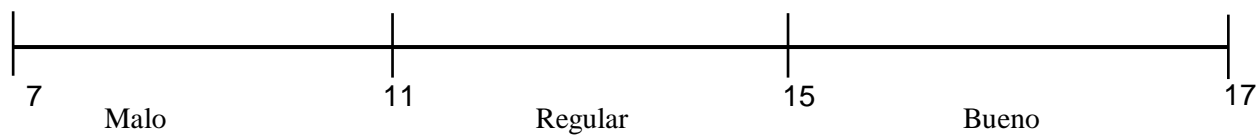
$$17-7=10\div 3=3$$

Niveles

7- 10= Malo

11 - 14= Regular

15 - 17 = Bueno



DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS

Estadísticos

Organización de equipos

N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	5
	Máximo	13

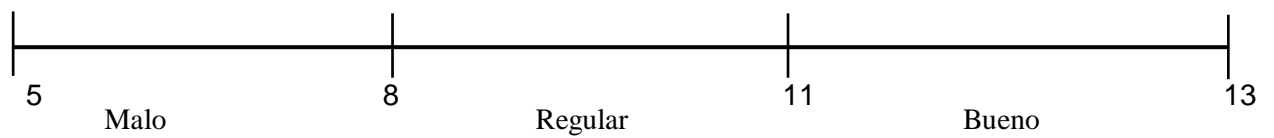
$$13-5=8 \div 3=2$$

Niveles

5– 7= Malo

8 - 10= Regular

11 - 13 = Bueno



DIMENSIÓN DIRECCIÓN DE EQUIPOS

Estadísticos

Dirección de equipos		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	4
	Máximo	14

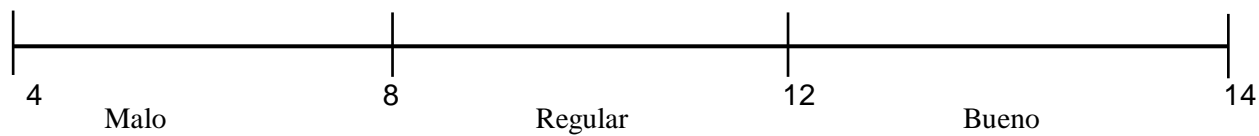
$$14-4=10\div 3=3$$

Niveles

4- 7= Malo

8 - 11= Regular

12 - 14 = Bueno



DIMENSIÓN CONTROL DE EQUIPOS

Estadísticos

Control de equipos		
N	Válido	109
	Perdidos	0
	Mínimo	4
	Máximo	13

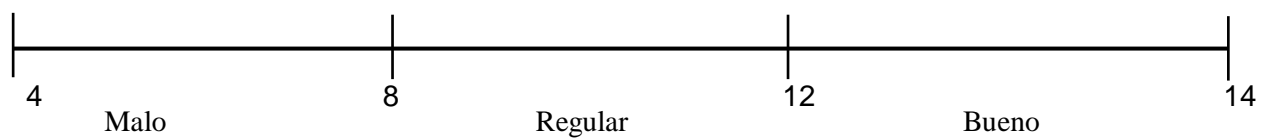
$$13-4=9\div 3=3$$

Niveles

4 - 7 = Malo

8 - 11 = Regular

12 - 14 = Bueno



Anexo 4. Validación de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DEFINICIÓN DE DATOS

Titulo de la investigación: la comunicación organizacional y la administración de empresas de trabajo de la empresa Incauto Perú S.A., 1988-2018

Apellidos y nombres del investigador: **Exequiel Servando Escobar Vizcarra**

Apellidos y nombres del experto: **DR. COSTA CARSTEN PEDRA**

EFECTOS POR ESCALA

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FORM. PRESENIA	ESCALA	OPCIÓN DEL SUJETO		
					SI CUMPLI	NO CUMPLI	DESVIACIONES / SUGERENCIAS
la comunicación interpersonal	Formal	Comunicación descendente	Los jefes hacen llegar a sus empleados el cambio en las prácticas y acciones a través de medios formales.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación ascendente	La comunicación que brindan los jefes a los empleados en relación, oportuna y precisa al avance de los objetivos.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación horizontal	Los empleados brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejorar el servicio, los cuales son formales en cuenta.	1. Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación diagonal	La comunicación que brinda (de los empleados a los jefes) es de carácter informal en la práctica de la empresa.	2. Casi nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación vertical	La comunicación con los compañeros (dentro del mismo nivel de mando) facilita la integración de los equipos de trabajo.	3. Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Informal	Comunicación descendente	Los jefes hacen llegar a sus empleados el cambio en las prácticas y acciones a través de medios formales.	4. Casi siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación ascendente	La comunicación que brindan los jefes a los empleados en relación, oportuna y precisa al avance de los objetivos.	5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación horizontal	Los empleados brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejorar el servicio, los cuales son formales en cuenta.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación diagonal	La comunicación que brinda (de los empleados a los jefes) es de carácter informal en la práctica de la empresa.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación vertical	La comunicación con los compañeros (dentro del mismo nivel de mando) facilita la integración de los equipos de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha del experto		Firma del experto					
Nombre del investigador y del experto		Fecha de validación					

Fecha: **15/01/18**

Nota: en "Si Cumplió" y "No Cumplió", solo se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de los variables.

MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DEFINICIÓN DE DATOS

Objeto de la investigación: La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fertilizante Pucallpa, S.A., 1988-2018

Apellidos y nombres del Investigador: Escobedo Santomé Bernabé Victoria

Apellidos y nombres del experto: **DR. COSMILO CASTILLO PEON**

ASPECTO POR EVALUAR				GRADACIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DESCRIPCIONES	INDICADORES	FORM. PRESENTA	BOGUSA	SI CUERPO	NO CUERPO	ORIENTACIONES / OBSERVACIONES	
Administración de equipos de trabajo	Estructura de equipos	Misión	La empresa comunicó la misión antes todo el personal.		/			
		Visión	La misión propuesta es alcanzable y realista.		/			
		Objetivos	La empresa elaboró los datos.		/			
		Medios	La organización cuenta con estrategias que hacen garantizar la misión de el servicio.		/			
	Organización de equipos	Recursos de equipo	Se cuenta con el personal de trabajo donde se asigna las obligaciones de cada miembro del equipo.		1. Nunca	/		
		Recursos de equipo	Se realizan reuniones antes los equipos de trabajo.		2. Casi nunca	/		
	Dirección de equipo	Forma de liderazgo	Se reportan entre los equipos de trabajo con conductas y de pocas respuestas.		3. Nunca	/		
		Motivación	El liderazgo de los jefes influye positivamente en los equipos de trabajo.		4. Casi siempre	/		
		Comunicación	Los jefes motivan a los miembros de sus equipos en el cumplimiento de las tareas del día.		5. Siempre	/		
		Comunicación	Se comunican entre los equipos de trabajo en fluidos, oportuna y eficaz.			/		
Control de equipos	Mejoría de conductas	El jefe soluciona los problemas que se presentan.			/			
	Eficacia	Los equipos de trabajo son eficaces al desarrollar sus actividades.			/			
		1. Eficacia	Los servicios de trabajo son eficaces.		/			
Firma del experto	Fecha: 05/07/17							

MAPA DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DEFINICIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fracajá Perú S.A., 1988-2018		Apellidos y nombres del investigador: Luciano Treviño Sánchez		Apellidos y nombres del experto: ALVA ARGENTINA ROSA COVAR		ÁMBITO DE VALUACIÓN		OPCIÓN DE RESPUESTA		
INDICADORES	DESCRIPCIONES	INDICADORES	DESCRIPCIONES	FORMA PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	RECOMENDACIONES / SUGERENCIAS		
La comunicación organizacional	Formal	Comunicación descendente	Los jefes hacen llegar a sus empleados el contenido de los procesos y acciones a través de canales formales.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Nunca 4. Casi siempre 5. Siempre	/					
			La comunicación sirve para brindar los papeles a los empleados en efectivo, oportuno y durante el proceso de los objetivos.							
		Comunicación ascendente	Los empleados brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejorar el servicio, los cuales son tomados en cuenta.	/						
			La comunicación acciona los canales de los empleados a los jefes, ayuda a resolver los problemas de la empresa.							
			La comunicación con los compañeros (línea nivel de igualdad) ayuda a la integración de los equipos de trabajo.							
	Comunicación diagonal	La comunicación diagonal (por diversos niveles de niveles) promueve el planeamiento de las actividades.	/							
		Entre los equipos de trabajo existen buena comunicación y actividades.								
	Informal	Comunicación de grupo	Entre los miembros del equipo existe una buena comunicación.	/						
			Se brinda retroalimentación sobre el contenido de los procesos.							
		Retroalimentación	Se brinda retroalimentación acerca por parte de los jefes sobre el trabajo realizado.	/						

Firma del experto:  Fecha: 11/03/2018

Nota: Los INDICADORES Y DESCRIPCIONES, solo se precisan, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de los resultados.

MAtriz DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Trabajo de la investigación: La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fracorda Perú S.A., 2008-2018

Apellidos y nombres del investigador: Fransisco Jonathan Benavente Viscarra

Apellidos y nombres del experto: ALVA AREZ ROSA CELIA

VALORES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	EVIDENCIA	GRADACIÓN DEL EXPERTO		
					SI CUMPLE	NO CUMPLE	RESERVAIONES / OBSERVACIONES
Administración de equipos de trabajo	Planificación de equipos	Misión	La empresa comunica su misión entre todo el personal.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Visión	La visión presentada es alcanzable y realista.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Estrategias	La empresa elabora su visión.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización de equipos	Métodos	La organización cuenta con principios que buscan promover la mejora en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Recursos de equipo	Se cuenta con un manual de trabajo donde se detallan las obligaciones de cada miembro del equipo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Núcleo de liderazgo	Se realizan reuniones entre los equipos de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección de equipo	Motivación	Se motivan entre los equipos de trabajo con actividades y de manera constante.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	El liderazgo de los jefes influye positivamente en los equipos de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Resolución de conflictos	Los jefes motivan a los miembros de sus equipos en el cumplimiento de los tareas del área.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control de equipos	Eficacia	La comunicación entre los equipos de trabajo es fluida, oportuna y eficaz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Eficiencia		El jefe soluciona los problemas que se presentan.		<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto					<input checked="" type="checkbox"/>		
Fecha: <u>06/07/2018</u>					<input checked="" type="checkbox"/>		

MATRIZ DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE DEFINICIÓN DE DATOS

Objeto de la investigación: La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa *Sanjaya Perú S.A.*, años 2019

Apellidos y nombres del investigador: *Francisco Jordaniel Jiménez Viterro*

Apellidos y nombres del sujeto: *Dr. Martina Zoraida Haina Flores*

ASPECTO POR EVALUAR

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ITEM / PREGUNTA	Escala	OPINIÓN DEL EXPERTO					
					SI / SIEMPRE	NO / NUNCA				
La comunicación organizacional	Formal	Comunicación descendente	Los jefes hacen llegar a sus empleados el contenido de las propuestas y decisiones a través de canales formales.	/	/					
			La comunicación que brinda los jefes a los empleados es efectiva, oportuna y fomenta el alcance de los objetivos.				/	/		
		Comunicación ascendente	Los empleados brindan ideas, planes y sugerencias a sus jefes para mejorar el servicio, lo cual es tomado en cuenta.	/	/	/			/	
			La comunicación ascendente de los empleados a los jefes ayuda a mejorar los problemas de la empresa.				/	/		
			La comunicación con los superiores (jefes) está de acuerdo (facilita la integración de los equipos de trabajo).							/
	Informal	Comunicación descendente	Entre los equipos de trabajo existen buenas relaciones y armonías.	/	/	/	/			
			Existe una buena relación entre los miembros de la organización.					/	/	
		Retransmisión	Se brinda información/advice al equipo en los procesos.	/	/	/	/			/
			Se recibe información/advice para parte de los jefes acerca del trabajo realizado.					/	/	
Firma del experto <i>[Firma]</i> Fecha <i>20/02/18</i>										

NOTA: 1=SI (SIEMPRE) y 5= NUNCA, solo el presidente, un representante de la facultad de la investigación y de los docentes.

MATRIZ DE VALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Frigorífico Perú S.A., 1988-2008		OPCIÓN DEL EMPLEADO					
Apellidos y nombres del investigador: Escobedo Sandoval Amador Vicente							
Apellidos y nombres del equipo: Dra. Hedy Jorale, Mauro Celent							
ESPESOR POR CATEGORÍA							
VALORES	DESCRIPCIONES	INDICADORES	FORMA FRECUENCIA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	CONSERVACIONES / MODIFICACIONES
Administración de equipos de trabajo	Asesorar de equipos	Atención	La empresa contacta al cliente antes todo el personal.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Vendedores	La atención propuesta es adecuada y rápida.				
		Entrenamiento	La empresa ofrece su apoyo.				
		Motivación	La organización cuenta con estrategias que buscan potenciar la energía de al personal.				
	Organización de equipos	Motivación	Se cuenta con un manual de trabajo donde se consigna los subproyectos de cada miembro del equipo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Asignación de equipo	Se realizan reuniones entre los equipos de trabajo.				
		Comunicación	Se reportan entre los equipos de trabajo sus actividades y los cambios requeridos.				
	Dirección de equipo	Estilo de liderazgo	El liderazgo de los jefes influye positivamente en los equipos de trabajo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	Los jefes motivan a los miembros de sus equipos en el cumplimiento de los metas del área.				
		Comunicación	La comunicación entre los equipos de trabajo es fluida, oportuna y eficaz.				
Control de equipos	Responsable de conflictos	El jefe soluciona los problemas que se presentan.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Eficacia	Los equipos de trabajo son eficaces al desarrollar sus actividades.					
Prima del equipo	Eficiencia	Los servicios de trabajo son eficientes.			<input checked="" type="checkbox"/>		

Fecha: 11/11/2018

JUAN MANUEL VÁSQUEZ ESPINOZA, ASESOR DE INVESTIGACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalía Perú S.A., Lima - 2018

Del (de la) estudiante ESCALANTE SANDOVAL BETSABE VICTORIA constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 07 de diciembre 2018



Firma

JUAN MANUEL VÁSQUEZ ESPINOZA

DNI: 09301600

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y LA ADMINISTRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO DE LA EMPRESA FRACTALIA PERÚ S.A., LIMA - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ESCALANTE SANDOVAL BETSABÉ VICTORIA

ASESOR

DR. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

Resumen de coincidencias

27 %

1	www.repositorioacade...	1 %
2	dirpersonasyadmonpu...	1 %
3	prezi.com	1 %
4	repositorio.uta.edu.ec	1 %
5	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %
7	Entregado a Universida...	1 %
8	dspace.unapiquitos.ed...	1 %
9	www.esan.edu.pe	1 %
10	Entregado a Universida...	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Betsabe Victoria Escalante Sandoval

INFORME TÍTULADO:

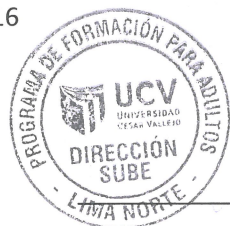
La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima – 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 21/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Escalante Sandoval Betsabe Victoria

D.N.I. : 46782876

Domicilio : Asoc. Resid. Montecarlo Mz. D Lt. 2 – San Martín de Porres

Teléfono : Fijo : Móvil : 925835855

E-mail : escalante.betsabe@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Escalante Sandoval Betsabé Victoria

Título de la tesis:

La comunicación organizacional y la administración de equipos de trabajo de la empresa Fractalia Perú S.A., Lima – 2018.

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

[Handwritten signature]

Fecha:

7/12/2018