



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración  
Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Alexa Grettel, Bueno Maizondo (ORCID: 0000-0003-2675-7696)

**ASESOR:**

Dr. Teodoro, Carranza Estela (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA - PERÚ**

2019

## **Dedicatoria**

A Dios por sostenerme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres Agustín y Gladys, por sus valores y principios que me inculcaron para ir por el buen camino y llegar a lograr mi objetivo; por su apoyo incondicional durante toda la carrera profesional. En especial a mi abuelito Apolonio Maizondo que no nos acompaña. Gracias a sus consejos, preocupación y motivación que me dio durante todo el tiempo que estuvo presente.

### **Agradecimiento**

De manera especial agradezco a los docentes y a mi asesor por su gran conocimiento compartido y la motivación que nos daban para desarrollarnos como profesional. A mi familia, por sus consejos y el ejemplo para continuar a pesar de las dificultades que se crucen por el camino. A mi hermanito que es mi motivación. A mi novio y amistades, gracias por el apoyo durante mi formación.

## **Página del Jurado**


## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Alexa Grettel, Bueno Maizondo con DNI N° 73167374, de acuerdo a las disposiciones vigentes de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño en veraz y autentica.

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, diciembre de 2019.

A handwritten signature in brown ink, appearing to read 'Grettel Bueno Maizondo', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Alexa Grettel Bueno Maizondo

DNI: 73167374

## ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b> .....	<b>13</b>
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	14
2.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	21
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	21
2.5 PROCEDIMIENTOS.....	23
2.6 MÉTODO DE ANÁLISIS Y DATOS.....	23
2.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	23
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>33</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>37</b>

<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>38</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>39</b>
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia.....	<b>45</b>
	ANEXO 2 : Instrumento .....	<b>47</b>
	ANEXO 3: Validaciones .....	<b>48</b>
	ANEXO 4: SPSS .....	<b>51</b>
	ANEXO 5: Evidencias: .....	<b>54</b>
	ANEXO 6: Conformidad de Consentimiento .....	<b>55</b>
	ANEXO 7: Acta de Aprobación de originalidad de Tesis .....	<b>56</b>
	ANEXO 8 : Reporte de originalidad de Turnitin .....	<b>57</b>
	ANEXO 9 : Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional .....	<b>58</b>
	ANEXO 10 : Autorización de la versión del Trabajo de Investigación de Tesis .....	<b>59</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización	19
Tabla 2: Alfa de Cronbach de Comunicación Eficaz	22
Tabla 3: Alfa de Cronbach de Trabajo en Equipo	22
Tabla 4: Variable Comunicación Eficaz	24
Tabla 5: Dimensión: Iniciativa	24
Tabla 7: Dimensión: Intrapersonal	25
Tabla 8: Dimensión: Empatía	26
Tabla 9: Variable: Trabajo en Equipo	26
Tabla 10: Dimensión: La Cohesión de los miembros	27
Tabla 11: Dimensión: Liderazgo y Estructura	27
Tabla 12: Correlación:	28
Tabla 13: Correlación: Comunicación Eficaz y Trabajo en Equipo	29
Tabla 14: Correlación: Iniciativa y Trabajo en Equipo	30
Tabla 15: Correlación: Trabajo en Equipo y Intrapersonal	31
Tabla 16: Correlación Empatía y Trabajo en Equipo	32



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variable 1 Comunicación eficaz.....	24
Figura 2: Iniciativa.....	24
Figura 3: Intrapersonal. ....	25
Figura 4: Empatía. ....	25
Figura 5: Variable 2 Trabajo en equipo: ....	26
Figura 6: La cohesión de los miembros.....	26
Figura 7: Cumplimiento de normas.....	27
Figura 8: Liderazgo y estructura.....	27

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Para plantear este objetivo se ha tomado en cuenta las teorías de la comunicación eficaz y trabajo en equipo.

Según De la Cruz (2014), la comunicación es el medio de información entre las personas. En este medio, existen algunos factores que la hacen posible. Así tenemos: el código, los símbolos, las letras. Ahora bien, el canal para la comunicación puede ir desde el papel hasta el cable, etc., que son transmisores para que el mensaje llegue al receptor. En cambio, el trabajo en equipo, según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), es la unión de varias personas que trabajan de una forma ordenada para la ejecución de un proyecto. Eso significa que el desempeño mide en la dinámica de conjunto y no como individuos separados. Si bien los miembros que conforman el equipo están divididos en diferentes áreas, cada quien tiene una responsabilidad y propósito cumplir con éxito.

Se usó el diseño no experimental de corte transversal. Es decir, que no habrá manipulación de las variables y el fin de explicar la relación que existe entre ellas. Sin embargo, la tesis tiene un carácter descriptivo correlacional, de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo y una población específica. Esto significa que no será probabilístico, pues, el estudio fue mediante una base de una encuesta aplicada a 50 trabajadores. Se obtuvo un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000”. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En conclusión, de acuerdo con el instrumento utilizado (cuestionario de tipo Likert); se demuestra que una relación positiva considerable entre la comunicación eficaz y el trabajo en equipo.

**Palabra clave:** Comunicación eficaz, Trabajo en equipo, Municipalidad de Miraflores, Gerencia de administración.

## ABSTRACT

This research has as its only objective to determine the relationship between effective communication and teamwork of the Administration of Administration District Municipality of San Juan de Miraflores, 2019. To raise this objective the theories of effective communication and work have been taken into account team up.

According to De la Cruz (2014), communication is the means of information between people. In this medium, there are some factors that make it possible. So we have: the code, the symbols, the letters. Now, the channel for communication can go from paper to cable, etc., which are transmitters so that the message reaches the receiver. Instead, teamwork, according to Koontz, Weihrich and Cannice (2012), is the union of several people who work in an orderly manner for the execution of a project. That means that performance measures in overall dynamics and not as separate individuals. While the members that make up the team are divided into different areas, each one has a responsibility and purpose to fulfill successfully.

The non-experimental cross-sectional design was used. That is, there will be no manipulation of the variables and the purpose of explaining the relationship between them. However, the thesis has a descriptive correlational character, of applied type with a quantitative approach and a specific population. This means that it will not be probabilistic, because the study was based on a survey applied to 50 workers. A level of (bilateral) significance of less than 0.05 was obtained, that is to say "0.000". Therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted. In conclusion, according to the instrument used (Likert questionnaire); It shows that a considerable positive relationship between effective communication and teamwork.

**Keywords:** Effective communication, Teamwork, Miraflores Municipality, Administration Management.

# I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la comunicación eficaz es un componente importante para el buen funcionamiento de una entidad privada o pública. Sin embargo, la comunicación no siempre es el elemento más importante dentro de una empresa. Además, existen trabajadores que no se sienten comprometidos con ella. Esto denota falta de interés como resultado de una limitación explícita al desarrollo de sus habilidades y destrezas al momento de realizar sus funciones. Esta es en suma, el resultado de una mala comunicación interna.

A nivel internacional, la comunicación pareciera una circunstancia fácil de abordar; sin embargo, la globalización y la competitividad hace de la comunicación uno de los temas más complejos hoy en día, debido a los diversos cambios, a la tecnología, etc. Todo ello ha convertido a la comunicación en una herramienta vital para competir en el mundo globalizado. Una buena comunicación permite estar orientado y alineado a las disposiciones individuales y de equipo, así como cumplir con todos los objetivos propuestos en la visión de la empresa.

Existen empresas internacionales que destacan por tener una buena comunicación eficaz. Esto no es una casualidad. Las empresas han descubierto que una buena comunicación es sinónimo de buen desempeño. Ejemplo de ello son Google, Microsoft, Kimberly-Clark, Telefónica, entre otras. En todas ellas destaca el tipo de recurso humano y comunicación entre los empleados y los empleadores.

La comunicación eficaz inicia cuando el superior, jefe o líder de la organización busca interactuar con sus empleados o colaboradores con el fin de concientizarlos y motivarlos para trazar metas en bien de un trabajo en equipo. Todo el equipo humano debe pensar como organización para satisfacer tanto los logros personales como los laborales.

Se analizó una investigación del canal CV, donde manifiestan que en España existen muchas compañías que gastan un tercio de 125 000 monedas para buscar medios de comunicación que sirven interactuar con los empleados, anverso a los 2,1 millones de moneda que invierten para así poder encontrar al momento de realizar anuncios o

comerciales dentro de la prensa. Se indica que es beneficioso para las empresas tomar uso del internet porque esto genera menos costes comparando con los medios tradicionales.

A nivel nacional, las diversas entidades presentan problemas de comunicación eficaz dentro de su organización. Según INEI, muchas de las entidades no capacitan a su personal en uso de herramientas tecnológicas y de comunicación que permita una fluida la comunicación eficaz entre la organización, los trabajadores y el cliente. En el 2015, el 78,5% de las empresas no brindaron capacitación para sus trabajadores frente a un 21.5% que sí lo hizo.

A nivel local, en la municipalidad de San Juan de Miraflores, no existe una gestión que desarrolle cualidades de comunicación eficaz en los trabajadores. Al no haber una buena comunicación, los resultados de sus proyectos son ineficaces y mediocres; pero se ven reflejados en el trato y el poco interés que tienen los Gerentes y Sub Gerentes del área de Administración Tributaria para abordar una comunicación eficaz que logre una buena relación con los colaboradores. Es por tal motivo que es de suma importancia identificar qué ocasiona la falta de comunicación eficaz entre los integrantes de la organización y como se relaciona con el trabajo en equipo.

En la municipalidad de San Juan de Miraflores existe un manejo de trabajo en equipo que esté al tanto de las ventajas de la comunicación, y así poder lograr que sean competentes e innovadores. Por ello, es necesario la gestión de un trabajo en conjunto, porque genera mayores ventajas o beneficios en las organizaciones de los que adquieren un trabajo individualizado. La información se puede utilizar en programas de mejora de la calidad para ayudar a los concejales municipales a reconocer oportunidades para mejorar los servicios y crear una percepción positiva entre los ciudadanos. Evaluaciones cuantitativas de la calidad del servicio también puede identificar brechas entre las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios municipales y la de los concejales. Finalmente, las valoraciones de la calidad del servicio se pueden utilizar como una herramienta estratégica para la comercialización de los servicios municipales. Todo ello, sin embargo, sería imposible sin una buena la comunicación eficaz. De ahí que resulta un tema de interés. Los resultado a los que arriba esta tesis demuestran la necesidad de una buena comunicación para que la institución logre un buen desempeño y cumpla con brindar un buen servicio al ciudadano; pero también para que proponga políticas públicas que influyan en la sociedad de manera decisiva.

El estudio de los antecedentes demuestra justamente esa relación entre la comunicación eficaz y el buen desempeño de una institución o empresa, sea esta pública o privada. Según Traverso, P & Flores, B & Bauz, I (2018), la comunicación no es hablar uno al otro; si no que está más lejos del lenguaje oral, así mismo la comunicación es propagar información relacionada a un argumento específico donde se pueda consignar entre los miembros la afectividad, colectividad y llegar a lograr una buena relación de trabajo en equipo.

En “Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica”, Romero, Q, Yumaira, Mendoza, & Torres (2014), mediante un método descriptivo correlacional buscan conceptualizar la comunicación eficaz dentro de la empresa. Según los autores, la comunicación efectiva es una de las habilidades que ayudan a cumplir con los objetivos dentro de nuestro equipo de trabajo.

En cambio, Collado, A (2018) en “La competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto universitario”, sostiene que el trabajo en conjunto es consecuencia de integrar una ayuda a terceros. Dentro del trabajo en equipo existe intercambio de información como: integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo.

Según Gonzales, A (2014) en “El trabajo en equipo”, plantea que el trabajo en equipo es como un área de la empresa donde debe enfocarse en gestionar el talento, explotar el recurso humano colectivamente para así poder generar beneficios a la empresa logrando haciendo enfocarse en una sola dirección el cual es la mejora continua de la empresa.

Por otro lado, Lacouture, G (2015), en su artículo “Que hace que un equipo de trabajo trabaje en equipo”, sostiene que el trabajo en equipo es ayudar a la comunicación entre los empleados, donde se utiliza métodos como motivación de trabajo en equipo, esto permite establecer la comunicación eficaz entre los miembros creando como resultado un gran alcance dentro de la empresa porque los trabajadores trabajan mediante un mismo objetivo.

Torrelles, Cristina, & Coiduras, Jordi, & Isus, Sofía, & Carrera, F. Xavier, & Paris, Georgina, & Cela, José M. (2011) en “Competencia de trabajo en equipo definición y

categorización” sostienen que en el trabajo en equipo se evalúa cada procedimiento; sin embargo, enfatizan, debe haber una buena elección de los miembros para así desarrollar la tarea de una manera adecuada en beneficio de la empresa.

Al respecto Vidal Raméntol, Salvador, & Fuertes Camacho, M. Teresa (2013) en “La dinámica de grupos para el trabajo cooperativo facilita la comunicación” entran en el análisis del trabajo en equipo mediante dinámicas. Para lograr eficiencia, dicen, las fuerzas que influyen en un equipo deben repercutir de manera que un equipo reaccione, o se comporte; por lo tanto, mediante las dinámicas se busca una integración entre los miembros para así poder llegar al objetivo deseado.

Asimismo, Barrantes, J (2015), en “La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones” sostiene que, en las organizaciones empresariales, toman al trabajo en equipo con suma importancia, puesto que ayuda a crear una cultura de trabajo en el que combinan la comunicación con los resultados.

Por otro lado, Wee, D (2015), en “Técnica de trabajo en equipo” defiende la necesidad de fomentar la cohesión entre trabajadores mediante la aplicación de la técnica de la motivación, pues contribuye a mejorar colectivamente el trabajo en equipo, y esto, a su vez, permite la creación de vínculos fuertes entre los miembros. Esto finalmente repercute positivamente en la empresa. El mismo Wee, D (2015), en “Trabajo en equipo: como construir un equipo más fuerte y bien organizado”, postula la necesidad de que los miembros del equipo mantengan una comunicación eficaz para desarrollar ideas de mejora para la empresa.

También Hernández. (2014). “Effective communication”. El objetivo del artículo es inducir la importancia de la comunicación eficaz. La primera conclusión fue que la comunicación eficaz es conocida como el correcto y responsable uso de todos los elementos y canales de la comunicación donde implica no enviar mensajes contradictorios o ambiguos a una persona o grupo de personas que desestimen la imagen y el respeto del emisor.

Por otro lado, Melchor y García (2016). “Word communication: a strategic proposal to facilitate what to do of work teams”. El propósito del artículo fue la comunicación eficaz como una vía de evitar el deterioro de las uniones laborales y de la forma de relacionarse con otros. La primera conclusión fue que la comunicación eficaz es

la base de todas las relaciones personales y de gran importancia de tener una buena comunicación eficaz, que radica en la respuesta esperada de la otra persona, a su vez se sabe que las personas que consiguen éxito en el campo laboral se relacionan con el hecho de que estas personas saben comunicar sus ideas y emociones.

A su vez Moreno, L (2014). “Effective communication to achieve a shared vision”. Tuvieron como objetivo la comunicación efectiva para el logro de una visión compartida. La primera conclusión mencionó que la empresa debe priorizarse en la comunicación entre los miembros, para así poder lograr el trabajo en equipo y que todos los trabajadores vayan en una misma dirección y una sola visión.

Por otro lado, Pierrard, M (2012). “Recommendations for effective communication in companies”. El propósito del artículo fue trasladar sus estrategias en toda la empresa y de conseguir de una manera continua la eficiencia. La principal conclusión fue mediante las recomendaciones que se le brinda al empresario para desarrollar una comunicación eficaz entre sus trabajadores donde dan énfasis en charlas, paseos, todo evento donde puedan desarrollar comunicación entre los miembros y así poder lograr la tan ansiada comunicación efectiva y así poder realizar un mejor trabajo en equipo, ya que todo trabajo en equipo fluye si existe una buena comunicación entre los miembros.

Así mismo Rodríguez, Y & Del Pino, T (2017). “Routes for strategic and articulated management of information and communication in organizational context”. El propósito fue analizar la respuesta articulada con los componentes del alcance de las gestiones de comunicación e información en los textos organizacionales. La conclusión mencionó que existen diferentes estrategias o rutas para poder desarrollar una gestión de estrategia donde permita priorizar la comunicación en el ámbito organizacional y así generar beneficios para la empresa es aquí donde se elabora la gestión del talento humano.

También Aular, M (2018). “Communication in management”. El propósito del artículo fue de transmitir mensajes motivadores que lleven ideas precisas y así ayuden incitar el interés de las organizaciones que sean más dinámicas, de una forma participativa y de esa manera nos lleve al logro del objetivo. Concluyó que el artículo da a entender que el gerente debe priorizar la comunicación con sus trabajadores para que esta tenga un buen manejo cuando se elaboran trabajos que se tengan que desarrollar en equipo, todo gerente



debe estar dispuesto a escuchar al trabajador sus reclamos e ideas para la mejora de la empresa.

Así mismo Razcon, F (2017). “The importance of internal communication in cases of crisis”. El objetivo del artículo fue la calidad de la comunicación dentro de la organización en el momento de superar la crisis, que está sujeto a cambios o planes de emergencia. La conclusión fue que la empresa llega a un punto de crisis y un punto de que no consta comunicación entre los miembros de la organización, en que esto llegará a la quiebra; por lo tanto, debe existir una buena comunicación efectiva en la empresa porque a través de ella se podrán generar estrategias para sacar adelante a la empresa y salir de la crisis que esta atraviesa.

También Galor, R (2016). “Internal communication: core strategy in a company”. El propósito del artículo fue conceptualizar el plan estratégico de todas las personas internas de la empresa y puedan manejarlo y transmitirlo de manera certera con una capacitación empresarial. Se concluyó que en la empresa debe existir una comunicación externa e interna, donde externamente debe enfocarse en una comunicación eficaz con el cliente para así poder tenerlo contento con el servicio o producto que le brinda la empresa y a su vez fidelizarlo; pero ante todo se prioriza la comunicación interna como una estrategia medular en la empresa ya que esta permitirá que exista una excelente comunicación interna que pueda brindar una excelente comunicación externa.

Por otro lado, Marciaga, C (2016). “Administrative communication and its importance in companies”. El objetivo principal fue la comunicación administrativa, que precisa el proceso del intercambio de información entre los departamentos que conforman una institución. Concluyen que fue algunas empresas toman la comunicación como un área administrativa y resaltan la importancia que es ella al momento del servicio que se le da al interesado por lo tanto se da énfasis en la importancia de la comunicación que es en la actualidad para las empresas porque a la vez se pueden fidelizar clientes, generar el marketing de boca a boca porque un cliente satisfecho porque recibe un buen trato de la empresa traerá más clientes satisfechos y así de esta manera genera ganancias las empresas como prestigio.

También Osorio, J (2016). “Effective communication in organizations”. En el artículo habló que la comunicación eficaz es principal para toda organización. La primera

conclusión fue que la comunicación efectiva en las organizaciones en la actualidad se está usando mucho en las empresas, muchos empresarios priorizan tener una comunicación efectiva entre sus trabajadores para así poder tener trabajadores contentos con la empresa y tienen como lema de la empresa todo trabajador contento genera ganancia para la empresa, por lo tanto, se da énfasis en la comunicación eficaz entre los trabajadores para la mejora continua de la empresa.

Por otro lado, Arrea, C (2016). “More about teamwork”, El propósito del artículo fue enfatizar el trabajo en equipo dentro de las empresas. Con la conclusión que se dio a entender que el trabajo en equipo es un número reducido de personas con capacidades complementarias, también comprometidas con un propósito de dar trabajo en planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida.

Por otro lado, Gómez (2003). How to manage a work team? El objetivo del artículo fue enfatizar el trabajo en conjunto como instrumento de gestión. La conclusión fue que el trabajo en equipo es la fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes, cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

También, Goethe, J. (2016). “Teamwork and management systems”. El propósito del artículo fue conceptualizar al trabajo en grupos o equipos dentro de la empresa. Concluyó que el trabajo en equipo es una manera de organización particular del trabajo, con el único fin de conseguir el colectivo y de esta manera se pueden obtener grandes beneficios en la calidad de gestión de la organización o empresa.

Por otro lado, Socorro, F (2018). “Teamwork: a different vision”. El objetivo del artículo fue conceptualizar los equipos de trabajo en las empresas. La conclusión fue que el trabajo el equipo como un aspecto que sirve como ayuda para alcanzar el éxito en un sistema de gestión, sea esta de cualquier ámbito, empresarial, ambiental, salud y seguridad, porque a través de ella se logra el colectivo la participación entre los miembros y así lograr las metas planteadas.

Por otro lado, Rodas (2015), En su investigación de Comunicación eficaz y Trabajo en equipo, mostrado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. El instrumento de medición utilizado un con preguntas abiertas que buscaba el acceso a las diversas

opiniones con el objetivo de hallar todas las relacionadas con las variables. En su estudio se involucra a 35 trabajadores, hombres y mujeres entre 18 a 40 años de la edad de una organización dedicadas a eventos de Quetzaltenango. Durante esta investigación se aplicó el diseño de investigación descriptiva, bajo la supervisión de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Se llegó a la conclusión de demostrar que tiene una relación con la comunicación eficaz y el trabajo en equipo, el autor menciona que la indagación es un factor esencial para mejorar el cumplimiento de las actividades encomendadas a los colaboradores y surgió un programa de progreso en los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo.

Aguilar (2016) en su tesis Trabajo en equipo y clima organizacional, realizado en la universidad Rafael Landívar. El objetivo de la tesis es establecer la relación del trabajo en equipo con el clima organizacional, la cual se les paso a los colaboradores del Hotel del Campo de la ciudad de Quetzaltenango. En su estudio se utilizó el instrumento para investigar las variables de estudios fue un estudio con interrogantes con opción sí, no y por qué. En la tesis se aplicó el tipo de investigación cuantitativa porque es aquí donde utilizaremos métodos estadísticos para así poder contrarrestar las hipótesis puestas, con un diseño descriptivo. La tesis concluye que es muy importante y beneficioso a las empresas el trabajo en equipo y un buen clima laboral porque gracias a ello se establecerá un solo propósito la cual es el beneficio de la empresa.

Hurtado (2016), en su tesis Estudio del uso de la comunicación interna, en la optimización del trabajo de la dirección de comunicación en el servicio nacional de aduana del ecuador en la ciudad de Guayaquil”, tuvo como objetivo demostrar el uso de la comunicación internamente, como el medio de optimización del trabajo de la Dirección de Comunicación en el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en la ciudad de Guayaquil, el tipo de investigación fue descriptiva, está íntimamente relacionada con el registro de los datos estáticos, que permite plantear y respaldar una hipótesis y establecer comparaciones de las variables. En este proyecto se tomará una población de 1023 Empleados del SENAE, Entre las técnicas que se aplican en los proyectos o trabajos de investigación los más frecuentes son la indagación, la encuesta y la entrevista. Llegando a una conclusión se deben realizar actividades de interrelación en el campo laboral y de recreación entre los empleados y funcionarios de las diferentes áreas y departamentos de la dirección distrital de Guayaquil para identificar y conocer a los colaboradores que conforman la parte activa de la empresa. Fernández (2014), en su tesis La comunicación, el trabajo en equipo y su

incidencia en la gestión del colegio san francisco del alba técnico profesional, presentando en la Universidad Alberto Humberto, tuvo como objetivo que se debe implementar en la empresa un plan de estrategia que priorice trabajar en equipo y en la comunicación en el colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, y así poder conseguir mejorar la gestión, institucional, que se utilizo es descriptiva-correlacional, mientras tanto la muestra es de 21 integrantes de la organización, en lo cual se aplicó una encuesta, llegando a la conclusión se debe realizar actividades de interrelación en el campo laboral y de recreación entre los empleados y funcionarios de las diferentes áreas y departamentos de la dirección distrital de Guayaquil para identificar y conocer a los colaboradores que conforman la parte activa de la empresa.

Por otro lado Delgado y Núñez ( 2015), en la tesis El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú, prestado en la Universidad del Pacifico”, el objetivo de la investigación busca estudiar la importancia que es la comunicación dentro de la empresa mediante la gestión del cambio organizacional., La presente tesis fue elaborada en la empresa donde se utilizaron diferentes instrumentos donde se ejecutaron a fines de los años 2013 y 2014, a su vez se utilizó la investigación descriptiva con una muestra de 167 trabajadores donde se elaboró un cuestionario y posteriormente se ejecutó. La Tesis concluye que en la empresa no están llevando un plan de estrategia donde priorice la comunicación internamente de la empresa por lo tanto el ambiente laboral está afectando a los trabajadores.

Hinojoza y Tuero (2017), La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica año 2014, presentado en la Universidad Nacional de Huancavelica, el objetivo de la tesis es poder analizar la relación que puede existir entre la comunicación efectiva con la calidad de servicio, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 35 trabajadores, para interpretación de los resultados se realizó la distribución de frecuencias y porcentajes, aplicando un tratamiento estadístico inferencia, y se llegó a la conclusión que entre las dos variables si existe una relación donde nos da a entender que el 17.1% manifiestan que la comunicación dentro de la oficina regional no es buena, mientras el 77.1% la consideran agradable y apta, y el 5.7% manifestaron que si existe una excelente comunicación y respecto a la calidad de servicio más de la mitad el 71.4% manifestaron que la calidad es excelente.

Estupiñan, R. (2019) en la investigación presentada la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa agrileza, distrito de Huaral, 2018, presentado en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, puesto que su objetivo establece de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018 ; tipo de investigación fue tipo transversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta, la población fue 60 trabajadores, Se estudiaron y analizaron que preguntas deben ir en el cuestionario, llegando a la conclusión a través del resultado que es correlación positiva el cual nos da a entender que la comunicación dentro de la empresa influye mucho en el clima laboral.

Calvo, J. (2018) en su tesis Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias Wicasa E.I.R.L. Los Olivos, 2018, mostrado en la Universidad Cesar Vallejo, obtuvo como objetivo analizar si existe una relación entre las dos variables, donde se utiliza el tipo de investigación descriptiva correlacional con una muestra de 36 participantes, para esta investigación se utilizó la encuesta para poder así medir el problema. La tesis concluye que si existe relación entre las dos variables, y así poder dar uso de los resultados que brinda esta investigación para estudio de las variables como a su vez beneficiar a las empresas que tengan problemas con la comunicación y trabajo en equipo.

En relación a las teorías relacionadas al tema, En esta presente investigación me base a la teoría dinámica de grupos Lewin donde se observa que dentro de la teoría se da énfasis al trabajo en equipo a considerar al grupo como un todo con el propósito de lograr que el grupo trabaje en una misma dirección con la finalidad de mejorar la producción de la empresa. Según Lewin manifiesta que existen tres grupos con diferentes líderes y acciones el autocrático el encargado de tomar todas las decisiones, el democrático el que logra tomar decisiones conjuntamente y el liberal que da toda la libertad al grupo para tomar las decisiones. Por lo tanto, esta teoría influye de manera directa a la variable comunicación eficaz y trabajo en equipo; ya que mediante para conseguir las dinámicas de grupo y conseguir que el trabajo en equipo funcione, así mismo se debe elaborar estrategias para lograr una excelente comunicación entre el grupo.

Conceptualizando a la variable comunicación eficaz donde De la Cruz (2014), La comunicación eficaz es el medio de información que se da entre varias personas donde existe algunos factores como el código que sirve para expresar el mensaje y así poder

entregarlo de diferentes maneras como señales, símbolos, letras impresas, o por medio de canales como cable, papel, y así llegar al receptor donde analizara el mensaje, donde nos hace mención de 3 dimensiones que son Iniciativa, Intrapersonal y Empatía, que se deberían tomar para llegar a tener una buena relación a través y un desenvolvimiento al comunicarse.

Conceptualizando a la variable trabajo en equipo donde Koontz, Weihrich y Cannice (2012) manifiestan que se conforman por un conjunto de personas con diferentes cualidades complementarias que tienen un propósito en común, a través de una secuencia de desempeño y una perspectiva de que todos son responsables a través de la unión de varias personas que trabajan de una forma ordenada para la ejecución de un proyecto y el desempeño que maneja de manera conjunta no individualizada, los miembros que conforman el equipo están divididas en diferentes áreas, cada quien tiene una responsabilidad de cumplir un propósito con éxito, teniendo en cuenta estas tres dimensiones que trabaja de la mano que son: La cohesión de los miembros, Cumplimiento de normas y liderazgo de estructura.

Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019? Específicos: 1. ¿Cuál es la relación que existe entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la Comunicación Intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre Empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019?

La justificación en este proyecto de investigación permitirá verificar el proceso de la presente investigación que busca conocer la necesidad de saber la correlación entre la Comunicación eficaz y Trabajo en equipo en Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Se considera de gran importancia estos factores en la aplicación de teorías relacionadas al tema y de los conceptos de las variables para encontrar las explicaciones correspondientes a los fenómenos que acontece dicha investigación. De igual manera presenta una justificación metodológica se concurre a la formación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos para medir la

influencia de las variables en las cuales serán filtrados mediante su validez y confiabilidad, mediante el programa SPSS v.23. Así mismo tiene una justificación práctica es de gran ayuda para tener en cuenta el sentir y/o pensar de cada empleado, ya que el enfoque es hacia ellos y sus necesidades nos llevara a tener un gran equipo a través de una buena comunicación. Igualmente presenta la justificación social en razón beneficia a la entidad de formación profesional respecto a una buena relación entre compañeros y trabajar juntos para incrementar sus niveles de empleabilidad. Concluyendo con la justificación económica ya que tendrán una buena relación mediante la comunicación y trabajo en equipo, donde se repercutirá en un mayor nivel de entrega de documentos, por lo tanto, tendrá un valor agregado de un 30% de rendimiento económico, que permitirá encontrar una solución concreta al problema.

**Hipótesis general:** Existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Específicos: 1. Existe relación significativa entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. 2. Existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. 3. Existe relación significativa entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Específicos: 1. Determinar la relación que existe entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. 2. Determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. 3. Determinar la relación que existe entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de Investigación

#### 2.1.1. Enfoque Cuantitativo:

Hernández, F. & Baptista, L. (2014). La investigación cuantitativa es un estudio que se efectúa mediante la recolección de datos estadístico, los cuales son numéricos o técnicas computacionales en la generalidad de las ciencias naturales. (p.37).

#### 2.1.2. Nivel: Descriptivo correlacional

##### **Bernal, C. (2010) estableció:**

El estudio es descriptivo que presenta un estado de la variable o fenómeno. El investigador inicia con las hipótesis, pero normalmente desarrolla después de recopilar los datos. La recolección de datos es mayormente de naturaleza observacional. (p.138).

##### **El estudio es Correlacional:**

Se dice que la investigación correlacional estudia la relación de las variables utilizando análisis estadísticos. Sin embargo, sin buscar la causa y efecto, así mismo se busca la relación que existe en términos de recolección de datos. (Bernal, 2010, p.138).

#### 2.1.3. Diseño Metodológico: No experimental de corte transversal o transaccional

Hernández, et. Al. (2010). “Expresa que los datos que se cogieron en un punto del tiempo, con el fin de describir y analizar acontecimientos en estudio”

Es paradigma de diseño radica encontrar la similitud que existe entre las dos variables.

#### 2.1.4. Tipo de Investigación: Aplicada

Hernández R., Fernández, C., & Baptista L. (2014). Estableció

El estudio aplicado indica que se efectúa para resolver un problema específico de un problema general o desarrollo de ideas, a un plazo corto o medio, encaminadas a conseguir innovaciones de mejora de procesos o producto, ampliaciones de calidad y productividad. (p.42).



## **2.1.5. Método de Investigación**

### **Método Hipotético Deductivo:**

Bernal (2006) expreso:

El tipo es hipotético – deductivo (o método) consiste en un procedimiento de afirmaciones en que se inicia con una hipótesis, para luego ser estudiado, analizado y realizado la prueba, llegamos a una deducción, por eso se llama hipotético deductivo. (p.56).

Este proyecto de investigación se ajusta a este método hipotético deductivo.

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **2.2.1. Variables**

Variable X: Comunicación eficaz. Según Chiavenato (2014): La comunicación eficaz es el medio de información entre las personas donde existe algunos factores como el código que sirve para expresar el mensaje y así poder entregarlo de diferentes maneras como señales, símbolos, letras impresas, o por medio de canales como cable, papel, y así llegar al receptor donde analizara el mensaje.

Lo que nos dice el autor la comunicación es un medio de transferencia de información de una persona a otra, a través de símbolos comunes y su comprensión hasta llegar el mensaje al receptor.

Dimensión 1: Iniciativa. Según Fernández, F. (2016), menciona que es una cualidad que poseen algunas personas de tener una acción de adelantarse en hablar u obrar de forma competitivo, pero no se requiere ser el primero en todo, así que nos satisfaremos con una buena relación de comunicación grupal.

Indicador 1: Pro actividad. Según Prieto (2016): Menciona que las personas tienden a tener un ritmo de trabajo y cuando llega las nuevas tecnologías tienen a mantener su forma de operar, para ponerse al ritmo de la actualidad se requiere fuerza de voluntad para romper el paradigma anterior y formar una nueva rutina de trabajo a través de las capacitaciones, teniendo una comunicación fluida, obteniendo liderazgo en otros casos la imposición del poder y la autoridad.

Indicador 2: Proactivo. Según Morillo (2015): Ser proactivo es cuando en las empresas se requiere equipos de trabajo proactivos, no dependientes, personas que sepan tomar decisiones y no temor en hacerlo con responsabilidad y actitud positiva dentro de la organización que asume el pleno control de su conducta en modo activo en lo que implica la iniciativa en el desarrollo de acciones creativas para generar mejoras y así mismo asumir responsabilidad de hacer que las cosas funcionen en el momento de plantearse de que queremos hacer y cómo se va hacer.

Indicador 3: Reactivas. Según Aprix (1999): En una comunicación reactiva por ser una forma simple a la hora de comunicarse de manera rutinaria, al transmitir nuestra propia experiencia a nuestros congéneres, en tanto existe la dificultad cuando la comunicación se lleva al centro laboral nos encontramos con un medio social muy complejo, encontrando con una excelente competencia laboral y una tremenda desconfianza, que se debe tomar en cuenta la cadena de autoridades y responsabilidades.

Dimensión 2: Intrapersonal. Según Gonzales, Lauretti y Sandoval (2013): La inteligencia intrapersonal es el análisis de la persona en sí misma, donde interviene los pensamientos de la persona, sus deseos, conocimientos, capacidades, actitudes u comportamientos posteriormente autoevaluadas y a través de ello se realizara el manejo del autocontrol para beneficio personal o social.

Indicador 1: Autoconocimiento. Según Gonzales (1997): Es un dialogo con nosotros mismo, en que el ser humano está dotado por la facultad de la conciencia del espejo que refleja en convertirnos en interlocutores de nosotros mismo que hace que tengamos una comunicación interpersonal, que se puede hacer ágil, fluida, sana, torpe y enfermiza.

Indicador 2: Autoimagen. Según Gonzales (1997): A través de una imagen de nosotros mismo que en algunos casos puede ser positivo, o negativo. Se puede decir a través de estas 5 facetas integradas a la autoimagen: la imagen somática, sistema de necesidades, sistema de valores y actitudes, sistema de sentimientos o emociones y sistemas de ideas u opiniones.

Dimensión 3: Empatía. Según Fernández (2015): Es la capacidad de una persona, es decir una cualidad para intentar comprender y observar las cosas bajo el punto de vista del otro y hacerle ver que nos ponemos en el lugar de la otra persona para poder entender cuál es la situación o saber sus pensamientos, sentimientos y eso se haga re confortable. Esta

habilidad es importante a nivel profesional, ya que es una habilidad clave para llegar al éxito en el mundo de los negocios.

Indicador 1: Apoyo. Según Fernández (2015): Apoyo es sostener alguna opinión que está en una conversación familiar, amigos, vecinos o compañeros de trabajos.

Indicador 2: Provecho. Según Fernández (2015): Provecho en una negociación, ponerse en el lugar del otro puede servir para obtener una ventaja y así aprovecharse de la situación de la competencia.

Indicador 3: Complemento. Según Fernández (2015): El complemento es una cualidad o circunstancia que añade a una cosa para complementarla o mejorarla en el ambiente laboral.

Variable Y: Trabajo en equipo. Según Cruz (2014): El trabajo en equipo es la unión de varias personas que trabajan de una forma ordenada para la ejecución de un proyecto y el desempeño maneja de manera conjunta no individualizada, los miembros que conforman el equipo están divididas en diferentes áreas, cada quien tiene una responsabilidad de cumplir un propósito con éxito.

Dimensión 1: La cohesión de los miembros. Según Robbins (2012): Los equipos de trabajos se dan a través de una unión mediante los integrantes que son calificados como aspecto positivo. Del mismo modo hay dos cohesiones: la cohesión social, que hace referencia a la atracción de la interpersonal del equipo y la cohesión para una tarea, que se observa a través de su eficiencia mediante sus capacidades y destrezas dentro del trabajo en equipo.

Indicador 1: Trabajo coordinado. Según Castro (2012): El trabajo coordinado es cuando el líder del grupo maneja y organiza a todos los participantes para así disminuir las contradicciones que se pueden presentar y así dificultar el avance. Su vez la coordinación es parte esencial dentro del trabajo en equipo porque este permite no realizar acciones sin beneficio si no permitirá realizar acciones que benefician a la empresa.

Indicador 2: Armonía entre los miembros. Según Castro (2012): En el universo existe paz, armonía donde todo individuo o especie puedan coexistir libremente sin ningún problema y puedan existir grupalmente como individualmente.

Indicador 3: Metas compartidas. Según Castro (2012): Las metas compartidas es el logro de los objetivos planteados y concluidas mediante un trabajo en equipo a su vez las metas compartidas son establecidas con un horizonte temporal establecido.

Dimensión 2: Cumplimiento de normas. Según Castro (2012): En las organizaciones se establecen normas establecidas que son acatadas por lo integrantes del grupo. Así mismo las normas intervienen bajo un mecanismo de lo que se desea esperar, así como lo que no se debe esperar. Por otra parte, la perspectiva del empleador, se le comunica lo que se espera de él durante su desempeño de sus actividades con un mínimo grado de controles externos.

Indicador 1: Distribución de responsabilidades. Según Castro (2012): La responsabilidad va en conjunto con el compromiso al momento de realizar la tarea establecida es aquí donde existe el énfasis por el cumplimiento de la tarea asignada.

Indicador 2: Cumplimiento de deberes. Según Castro (2012): El cumplimiento de deberes es la seriedad que se impone al momento de realizar una tarea previamente establecida.

Indicador 3: Respeto a las normas. Según Castro (2012): El respeto a las normas es sumamente importante dentro de la organización porque es aquí donde se evalúa el valor humano donde se identifica a las personas aptas para realizar el trabajo y a las personas que perjudicarían el ambiente laboral. Si existe el respeto a las normas se obtendrá un ambiente laboral agradable y posteriormente beneficioso para la empresa.

Dimensión 3: Liderazgo y estructura. Según Castro (2012): El liderazgo y estructura se debe establecer el líder del grupo porque este es el que va a manejar eficientemente la ejecución de las actividades en equipo, identificando tareas a los miembros del equipo evitando malos entendidos y generando un excelente clima laboral ya que esto generara beneficios en la producción de la empresa y posteriormente su mejora continua.

Indicador 1: Respeto al líder. Según Castro (2012): El respeto al líder Oes acotar las tareas establecidas por el líder sin perjudicar a los demás.

Indicador 2: Organización de equipos. Según Castro (2012): que las organizaciones de equipos tienden a tener un número reducido de personas con una capacidad complementaria, teniendo un propósito y un objetivo de manejo de trabajo. De esta manera se necesita la integración de los equipos dentro de la organización. Para que esto puedo

sucedir es necesario que las personas formen parte del equipo, a través de sus aportaciones en las tomas de decisiones o actividades que puedan realizarse.

Indicador 3: Empoderamiento del equipo. Según Castro (2009): El empoderamiento es donde los trabajadores, empresas, logran aferrarse y a entender el objetivo establecido para ello es importante adquirir habilidades y conocimientos como capacidades para que así puedan ayudar a ejercer autoridad sobre ellas.

## 2.2.2. Cuadro de Operacionalización

Tabla 1 : Operacionalización

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de Rango
<b>COMUNICACIÓN EFICAZ</b>	De la Cruz (2014), La comunicación eficaz es el medio de información que se da entre varias personas donde existe algunos factores como el código que sirve para expresar el mensaje y así poder entregarlo de diferentes maneras como señales, símbolos, letras impresas, o por medio de canales como cable, papel, y así llegar al receptor donde analizara el mensaje, donde nos hace mención de 3 dimensiones que son Iniciativa, Intrapersonal y Empatía, que se deberían tomar para llegar a tener una buena relación a través y un desenvolvimiento al comunicarse.	Esta variable se va a medir mediante 03 objetivos: Iniciativa, Intrapersonal y Empatía que serán medidos con 08 indicadores y 10 ítems.	Iniciativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactividad</li> <li>• Proactivo</li> <li>• Reactivas</li> </ul>	<p>Esta siempre dispuesto a dar la iniciativa para una actividad.</p> <p>Ante una situación complicada usted siempre es proactivo.</p> <p>Consideras de forma positiva de presentar la tarea asignada antes de la fecha pactada.</p> <p>Usted considera que algunas veces se debe actuar reactivamente.</p>	Siempre Casi Siempre A veces Nunca Casi Nunca	Ordinal
			Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoconocimiento</li> <li>• Autoimagen</li> </ul>	<p>Tu autoconocimiento te ayudaron en algunas circunstancias.</p> <p>Consideras que tu imagen siempre es positiva.</p>		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo</li> <li>• Provecho</li> <li>• Complemento</li> </ul>	<p>Cuando expone una duda el personal muestra un sincero interés en ayudarlo.</p> <p>Existe compañerismo dentro del centro laboral.</p> <p>Existe capacitaciones constantes para el personal.</p> <p>Considera que la gerencia con el uso de la tecnología complementa la óptima gestión.</p>		

**VARIABLE 2:  
TRABAJO EN EQUIPO**

<p>Koontz, Wehrich y Cannice (2012) manifiestan que se conforman por una cantidad de personas con diferentes cualidades complementarias que tienen un propósito en común, a través de una secuencia de desempeño y una perspectiva de que todos son responsables a través de la unión de varias personas que trabajan de una forma ordenada para la ejecución de un proyecto y el desempeño que maneja de manera conjunta no individualizada, los miembros que conforman el equipo están divididas en diferentes áreas, cada quien tiene una responsabilidad de cumplir un propósito con éxito, teniendo en cuenta estas tres dimensiones que trabaja de la mano que son: La cohesión de los miembros, Cumplimiento de normas y liderazgo de estructura.</p>	<p>Esta variable se va a medir mediante 03 objetivos: La Cohesión de los miembros, Comunicación de Norma y Liderazgo y Estructura que serán medidos con 08 indicadores y 10 ítems.</p>	<p>La Cohesión de los miembros</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo coordinado</li> <li>• Armonía entre los miembros</li> <li>• Metas Compartidas</li> </ul>	<p>Existe una distribución de roles y tareas dentro del centro laboral. Se designa tareas de acuerdo a sus habilidades.</p> <p>Dentro del centro laboral existe un buen clima laboral.</p> <p>Los colaboradores trabajan de manera voluntaria para llegar a cumplir las metas compartidas.</p>
		<p>Comunicación de Norma</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribución de Responsabilidades</li> <li>• Cumplimientos de deberes</li> <li>• Respeto a las Normas</li> </ul>	<p>Consideran importante elegir un responsable de equipo para cumplir con el objetivo.</p> <p>La hora de cumplir con sus deberes lo realiza con mayor facilidad si trabaja en equipo.</p> <p>Considera que las normas señaladas se deben cumplir estrictamente según lo establecido.</p>
		<p>Liderazgo y Estructura</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto al líder</li> <li>• Organización de equipos</li> </ul>	<p>Existe respeto mutuo entre altas autoridades y todo el personal.</p> <p>Esta de acuerdo con la misión y visión de la organización. El trabajo en equipo es mejor para cumplir las metas.</p>

## **2.3. Población y Muestreo**

### **2.3.1. Población**

La población fue constituida por los trabajadores que trabajan en el área de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, es un total de 50 trabajadores. Al respecto, Bernal (2010) refiere que la población está conformada por un conjunto de elementos o acontecimientos similares que son importantes para algunas preguntas o experimentos. (p.190).

### **2.3.2. Muestra**

La muestra censal por que se consideró al 100 % de la población de la presente investigación; es decir a los 50 trabajadores de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores. Al respecto, Bernal (2010) indica que la muestra es un equipo de recopilación de datos y / o seleccionados de la población estadística a través de un procedimiento definido. (p.192).

## **2.4. Técnico e Instrumento de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica: Encuesta**

Según Calvo (citó Bernal, C. 2010, p.194) revelo que:

“es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas”

En trabajo de investigación se empleará el instrumento denominado fue encuesta y como instrumento el cuestionario realizada de 10 preguntas bajo la escala de Likert cada una realizada de acuerdo a las variables, dimensión e indicadores de este modo analizar cada respuesta y opinión respecto a la comunicación eficaz y trabajo en equipo en la gerencia de administración en la municipalidad distrital de san juan de Miraflores.

### **2.4.2 Confiabilidad:**

La fiabilidad del instrumento su objetivo es mediante una encuesta de 10 trabajadores y los resultados se procesarán en el SPSS obteniendo resultados siguientes:

Coefficiente alfa > 9 es excelente

Coefficiente alfa > 8 es bueno



Coeficiente alfa > 7 es aceptable

Coeficiente alfa > 6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 5 es pobre

Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

Para la presente investigación haciendo una prueba de piloto de 10 empleadores de la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

Análisis de la confiabilidad de la variable Comunicación eficaz

Tabla 2. *Alfa de Cronbach de Comunicación eficaz*

**Estadística de Fiabilidad**

**Variable 1 Comunicación Eficaz**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,783	,835	10

Fuente: Elaboración propia

El valor de alfa de Cronbach tiene como resultado a través del software arroja un valor de 0.783 de confiabilidad es aceptable lo cual indica que existe una fuerte confiable para la recolección de datos, en la variable comunicación eficaz

Análisis de la confiabilidad de la variable Trabajo en equipo

Tabla 3. *Alfa de Cronbach de Trabajo en equipo*

**Variable 2 Trabajo en Equipo**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,882	10

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla 4 se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0.879 el cual indica una confiabilidad alta es bueno, por lo mismo se afirma que el instrumento de la variable trabajo en equipo.

## **2.5. Procedimientos**

En la indagación se realizó el siguiente procedimiento, se eligió al total de la población debido a que es un número pequeño, estaba conformado por trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, seguido se desarrolló el material de apoyo, la encuesta ; y se procedió con la encuesta a toda la población, mediante la prueba de confiabilidad se obtuvo 0,783 por la variable comunicación eficaz y de 0,879 para la variable trabajo en equipo, se obtuvo una significancia menor a 0.05 para ambas variables por lo que no tiene una distribución normal, por lo tanto, el análisis utilizará pruebas no paramétricas, además para el procesamiento de datos se ejecutó con el programa SPSS.

## **2.6. Método de Análisis y Datos**

Se analizó los datos extraídos de la muestra aplicando en el Excel y el software SPSS 25, donde se tabularon dichos datos, siguiendo el proceso y solicitar las tablas y gráficos de distribución de frecuencia, así mismo se realizó la prueba de normalidad, determinándose la estadística de utilizar la estadística no paramétrica rho de spearman.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se respeta la confidencialidad de las personas encuestadas.

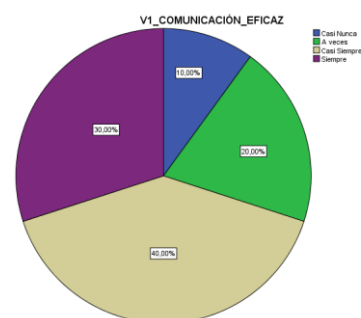
No se ha copiado.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

Tabla 4. **Variable:** Comunicación eficaz

V1_COMUNICACIÓN_EFICAZ					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	10	20,0	20,0	30,0
	Casi Siempre	20	40,0	40,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto a la variable 1 comunicación eficaz que el, 10% respondieron casi nunca, el 20 % respondieron a veces, el 40% respondieron casi siempre y el 30% respondieron siempre.

#### 3.1.1. Tabla 5. Dimensión iniciativa

V1_D1_INICIATIVA (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	10	20,0	20,0	20,0
Válido	Casi Siempre	26	52,0	52,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

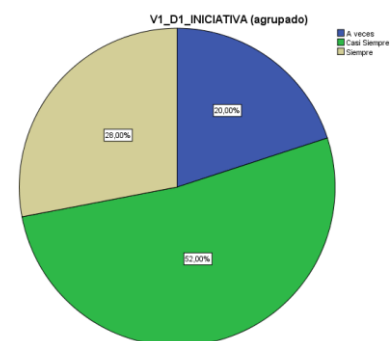


Figura 2. Dimensión 1 1

**Interpretación:** Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto a la iniciativa que el, 20% respondieron a veces, 52% respondieron casi siempre y el 28% respondieron siempre.

### 3.1.2. Dimensión: Intrapersonal

Tabla 6 . Dimensión intrapersonal

V1_D2_INTRAPERSONAL (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	5	10,0	10,0	10,0
A veces	10	20,0	20,0	30,0
Válido Casi Siempre	20	40,0	40,0	70,0
Siempre	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

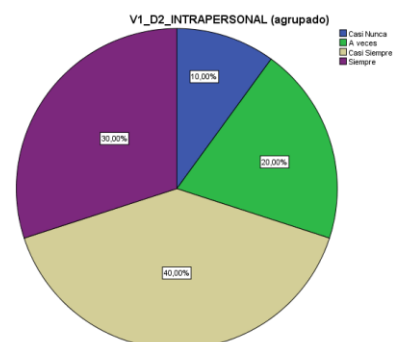


Figura 3. Dimensión 2

Interpretación. Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto a la dimensión intrapersonal que el, 10% respondieron casi nunca, 20% respondieron a veces, el 40% respondieron casi siempre y el 30% respondieron siempre.

### 3.1.3. Dimensión: Empatía

Tabla 7 . Dimensión empatía

V1_D3_EMPATIA (agrupado)				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Nunca	4	8,0	8,0	8,0
A veces	7	14,0	14,0	22,0
Válido Casi Siempre	21	42,0	42,0	64,0
Siempre	18	36,0	36,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

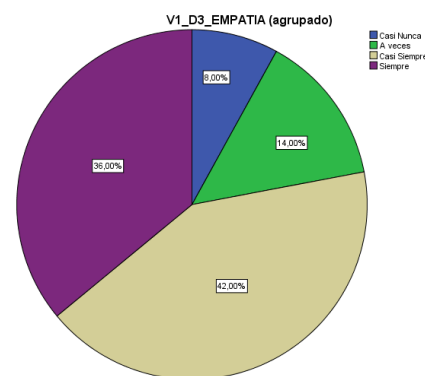


Figura 4. Dimension 3

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto a la empatía que el, 8% respondieron casi nunca, 14% respondieron a veces, el 42% respondieron casi siempre y el 36% respondieron siempre.

Tabla 8 . **Variable:** Trabajo en equipo

V2_TRABAJO_EN_EQUIPO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	7	14,0	14,0	18,0
	Casi Siempre	26	52,0	52,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

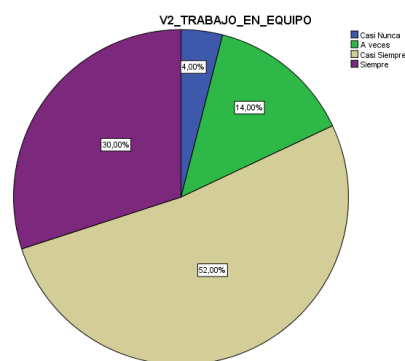


Figura 5. Variable 2

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizado a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultados respecto a la variable 2 trabajos en equipo que el, 4% respondieron casi nunca, el 14 % respondieron a veces, el 52% respondieron casi siempre y el 30% respondieron siempre.

### 3.1.4. Dimensión: La cohesión de los miembros

Tabla 9. *La cohesión de los miembros*

V2_D1_LA_COHESIÓN_DE_LOS_MIEMBROS (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	22,0	22,0	22,0
	Casi Siempre	27	54,0	54,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

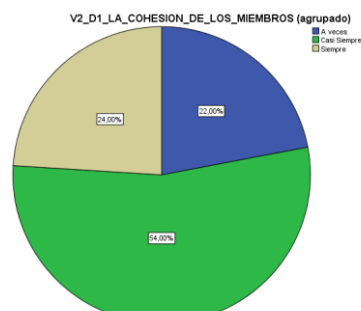


Figura 6. Dimensión 1

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto a la cohesión de los miembros que el, 22% respondieron a veces, el 54 % respondieron casi siempre y el 24% respondieron siempre.

### 3.1.5. Dimensión: Cumplimiento de normas

Tabla 10 . *Cumplimiento de normas*

V2_D2_CUMPLIMIENTO_DE_NORMA (agrupado)				
	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
A veces	10	20,0	20,0	20,0
Casi				
Válido Siempre	28	56,0	56,0	76,0
Siempre	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

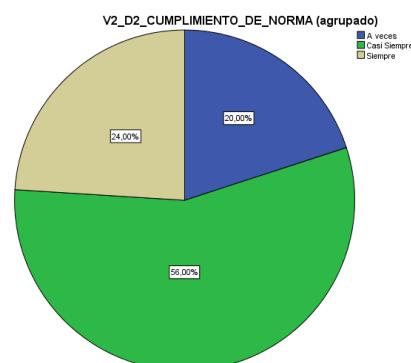


Figura 7. Dimensión 2

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto al cumplimiento de norma que el, 20% respondieron a veces, el 56 % respondieron casi siempre y el 24% respondieron siempre.

### 3.1.6. Dimensión: Liderazgo y estructura

Tabla 11 . *Liderazgo y estructura*

V2_D3_LIDERAZGO_Y_ESTRUCTURA (agrupado)				
	Frecuenci	Porcentaj	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Casi Nunca	4	8,0	8,0	8,0
Válido A veces	7	14,0	14,0	22,0
Casi Siempre	20	40,0	40,0	62,0
Siempre	19	38,0	38,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

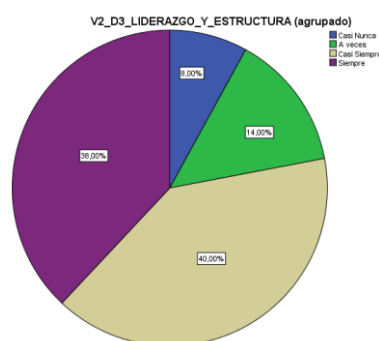


Figura 8. Dimensión 3

Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, los cuales fueron 50 personas, se tuvo como resultado respecto al liderazgo y

estructura que el, 8% respondieron casi nunca, el 14 % respondieron a veces, el 40% respondieron casi siempre y el 38% respondieron siempre.

### 3.2 Análisis inferencial

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 12. Tabla de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., 2010, México D.F., México: McGraw-Hill

Regla de decisión:

Si  $\alpha < 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Si  $\alpha > 0.05$  se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Significancia y decisión

#### Prueba de hipótesis general

Tabla 13. Correlación Comunicación Eficaz y Trabajo en Equipo

		V1_COMUNICACIÓN_	V2_TRABAJO_EN_EQ
		EFICAZ	UIPO
V1_COMUNICACIÓN_EFICAZ	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,00	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

### Correlación

El resultado de la correlación de Pearson es igual a 0,755, como se observa en la tabla 13 tiene una correlación positiva considerable entre la variable comunicación eficaz y la variable trabajo en equipo, y la significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en efecto se concluye que existe relación significativa entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H: Existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.



**Tabla 14. Correlación Iniciativa y Trabajo en Equipo**

		Correlaciones	
		V1_D1_INICIATIVA	V2_TRABAJO_EN_EQ UIPO
V1_D1_INICIATIVA	Correlación de Pearson	1	,713**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	,713**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con los resultado de la correlación de Pearson, para la primera dimensión y la variable dos es igual a 0,713 y, se observa la tabla 14 tiene una correlación positiva considerable y, la significancia bilateral (sig.=000), es menor que el p valor (0.05), de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en efecto se concluye que existe relación considerable entre la iniciativa de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

### 3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Hg: Existe relación significativa entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019

H0: No existe relación significativa entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019

H1: Si existe relación significativa entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019

**Tabla 15. Correlación Trabajo en Equipo e Intrapersonal**

		Correlaciones	
		V2_TRABAJO_EN_EQ UIPO	V1_D2_INTRAPERSON AL
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V1_D2_INTRAPERSONAL	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo al resultado de la correlación de Pearson es igual a 0,655, como se observa en la tabla 15 tiene una relación positiva considerable y, la significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en efecto se concluye que existe relación que la comunicación intrapersonal de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

### 3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Hg: Existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la comunicación intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

Tabla 16. **Correlación Empatía y Trabajo en Equipo**

		Correlaciones	
		V1_D3_EMPATIA	V2_TRABAJO_EN_EQ UIPO
V1_D3_EMPATIA	Correlación de Pearson	1	,841**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	,841**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con los resultado de la correlación de Pearson, es igual a 0,841, como se observa en la tabla 16 tiene una correlación positiva muy fuerte y, la significancia bilateral (sig.=000) es menor que el p valor (0.05), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), en efecto se concluye que existe relación considerable entre la empatía de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores – 2019.

#### Prueba de hipótesis específica 4

Hg: Existe relación significativa entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H0: No existe relación significativa entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

H1: Si existe relación significativa entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación responde a una serie de semejanzas obtenidas con investigaciones de autores de diferentes nacionalidades, los cuales responden a las preguntas, objetivas e hipótesis comprobándose con la realidad problemática.

El desarrollo de la presente investigación presenta:

4.1. El objetivo general fue determinar la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración en la Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019; el cual presento hipótesis general que, si existe relación entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019; además presento un total de 50 personas (trabajadores) como población y muestra, se determinó la prueba de Shapiro, a través de la prueba de la correlación de Pearson se demostró que el coeficiente de correlación es de 0,805 se ha determinado que existe relación una correlación positiva considerable entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo. Así mismo demostró que el nivel de significancia es de 0,000 menor que el p valor 0,05, debido a este valor obtenido se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), lo cual demostró que existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. De tal manera dichos resultados tienen coherencia con la teoría De la Cruz (2014) quien estableció que la comunicación eficaz es el medio de información entre las personas donde existe algunos actores como el código que sirve para expresar el mensaje y así poder entregarlo de diferentes maneras como señales, símbolos, letras impresas, o por medio de canales como cable, papel y así llegar al receptor donde analizará el mensaje. También tiene coherencia con los resultados de la presente investigación. Así mismo Aular, M (2018). “La comunicación en la gerencia”. Concluyendo que el artículo nos menciona que el gerente debe priorizar la comunicación con sus trabajadores para que esta tenga un buen manejo cuando se elaboran trabajos que se tengan que desarrollar en equipo, todo gerente debe estar dispuesto a escuchar al trabajador sus reclamos e ideas para la mejora de la empresa. Culminando con este autor Rodas (2015), En su investigación de Comunicación eficaz y Trabajo en equipo, mostrado en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Se llegó a la conclusión de demostrar que tiene una relación con la comunicación eficaz y el trabajo en equipo, el autor menciona que la indagación es un factor esencial para mejorar el

cumplimiento de las actividades encomendadas a los colaboradores y surgió un programa de progreso en los procesos comunicativos para fortalecer el trabajo en equipo.

4.2. El primer objetivo específico de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre la iniciativa de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Desarrollo como hipótesis específica, que existe relación significativa entre la iniciativa de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Mediante la prueba Rho Spearman se demostró que de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación entre la primera dimensión y la segunda variable es 0,713 lo cual tiene una correlación positiva considerable, por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en efecto se concluyó que existe relación considerable entre la iniciativa de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. De acuerdo a los trabajos previos de la presente Aguilar (2016) en su tesis Trabajo en equipo y clima organizacional, realizado en la universidad Rafael Landívar. La tesis concluye que es muy importante y beneficioso a las empresas el trabajo en equipo y un buen clima laboral porque gracias a ello se establecerá un solo propósito la cual es el beneficio de la empresa. Asimismo, Osorio, J (2016), “Comunicación efectiva en las organizaciones”. En el artículo habló que la comunicación eficaz es principal para toda organización. La primera conclusión que tuvo que la comunicación efectiva en las organizaciones en la actualidad se está usando mucho en las empresas, muchos empresarios priorizan tener una comunicación efectiva entre sus trabajadores para así poder tener trabajadores contentos con la empresa y tienen como lema de la empresa todo trabajador contento genera ganancia para la empresa, por lo tanto, se da énfasis en la comunicación eficaz entre los trabajadores para la mejora continua de la empresa. Culminando con Razcon, F (2017), “La importancia de la comunicación interna en casos de crisis”. El objetivo del artículo es la importancia de la comunicación dentro de la organización en el momento de superar la crisis, que está sujeto a cambios o planes de emergencia. La conclusión principal es toda la empresa es que llega a un punto de crisis y un punto de si no existe comunicación, apoyo entre los miembros de la empresa; esta llegara a la quiebra por lo tanto debe existir una comunicación efectiva en la empresa porque a través de ella se podrán generar estrategias para sacar adelante a la empresa y salir de la crisis que esta atraviesa.

4.3. El segundo objetivo específico se consideró en este estudio fue determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal de la Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Presentó como hipótesis específica, existe relación significativa entre comunicación intrapersonal de la Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Mediante la prueba Rho Spearman se demostró que de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación entre la segunda dimensión y la segunda variable es 0,655 lo cual tiene una correlación positiva considerable, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, en efecto se concluyó que existe relación considerable entre la comunicación interpersonal de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. De acuerdo a los trabajos previos de la presente investigación Gómez (2003), Se llega a la conclusión que el trabajo en equipo es la fuerza que integra al grupo y su cohesión se expresa en la solidaridad y el sentido de pertenencia al grupo que manifiestan sus componentes, cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes. Por otro lado, Galor, R (2016), “Comunicación interna: estrategia medular en una empresa”. Se llegó a concluir que en la empresa debe existir una comunicación externa e interna, donde externamente debe enfocarse en una comunicación eficaz con el cliente para así poder tenerlo contento con el servicio o producto que le brinda la empresa y a su vez fidelizarlo; pero ante todo se prioriza la comunicación interna como una estrategia medular en la empresa ya que esta permitirá que exista una excelente comunicación interna que pueda brindar una excelente comunicación externa. También Razcon, F (2017), “La importancia de la comunicación interna en casos de crisis”. La conclusión principal es toda la empresa es que llega a un punto de crisis y un punto de si no existe comunicación, apoyo entre los miembros de la empresa; esta llegara a la quiebra por lo tanto debe existir una comunicación efectiva en la empresa porque a través de ella se podrán generar estrategias para sacar adelante a la empresa y salir de la crisis que esta atraviesa.

4.4. El tercer objetivo específico se consideró en este estudio fue determinar la relación que existe entre la empatía de la Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Presentó como hipótesis específica, existe relación significativa entre la empatía de la

Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. Mediante la prueba Rho Spearman se demostró que de acuerdo a los resultados del coeficiente de correlación entre la tercera dimensión y la segunda variable es 0,841 lo cual tiene una correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. En efecto se concluyó que existe relación considerable entre la empatía de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019. De acuerdo a los trabajos previos de la presente investigación Wee, D (2015) el plan de este artículo es explicar el trabajo en equipo en conjunto donde se llega a la conclusión que los miembros del equipo deben mantener una comunicación eficaz para así desarrollar ideas para la mejora de la empresa, es aquí donde el grupo de individuos en grupos se ayuden mutuamente al momento de desarrollar la tarea pendiente y así facilitar la producción del servicio o producto que brinda la empresa. Así mismo Collado, A. (2018), Según el artículo da a entender que el trabajo en equipo es consecuencia de integrar una ayuda a terceros. Así concluyo mencionando que dentro del trabajo en equipo existe el intercambio de información como: integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo. También Melchor y García (2016), “Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el que hacer de los equipos de trabajo”. Concluyendo que la comunicación eficaz es la base de todas las relaciones personales y la importancia de una buena comunicación eficaz, radica en la respuesta que esperas de otra persona a su vez se sabe que las personas que consiguen éxito en el campo laboral relacionan con el hecho de que estas personas saben comunicar sus ideas y emociones.

## V. CONCLUSIONES

Primero: Se evidencio que si existe Correlación Positiva Significativa entre Comunicación eficaz y Trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores 2019, a través de la prueba correlación de Pearson se manifestó que el coeficiente de correlación es igual a 0,805 por lo cual se demostró el nivel de significancia bilateral (Sig. = 0,000) es menor que el p valor (0,05), se puede mencionar que la comunicación eficaz tiene relación positiva media con el trabajo en equipo.

Segundo: Se evidencio que existe una Correlación Positiva Significativa de 0,713 entre la iniciativa de la comunicación eficaz con el trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores 2019, debido que, a través procedimiento continuo que busca mejorar un buen lenguaje de los trabajadores, se mejora la destreza y habilidad las cuales van ser aplicados de su día a día como parte de su nueva guía.

Tercero: Se evidencio que, sí existe una Correlación Positiva Significativa de 0,655 entre la intrapersonal de la Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores 2019, debido a que el trabajo en equipo exprese conjuntamente sus conocimientos, pensamientos u comportamientos a través de ellos y se realice un manejo de autocontrol para el beneficio personal y laboral.

Cuarto: Se evidencio que existe Correlación Positiva muy fuerte de 0,841 entre la empatía de la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores 2019, debido que los colaboradores al tomar conciencia de comprender y observar las cosas bajo el mismo criterio y ponerse en el lugar de la otra persona.



## **VI. RECOMENDACIONES**

Primero: Se recomienda fortalecer la comunicación interna como externa dentro de la empresa de manera que esta sea eficaz y efectiva, implementando un plan de mejora con una actividad de interrelación en el ambiente laboral, recreación entre colaboradores y funcionarios de distintas áreas, para identificar y conocer quienes conforman de la parte activa de la empresa, con el propósito de mejorar la comunicación en el trabajo en equipo.

Segundo: Se recomienda que la empresa mejore su empoderamiento con respecto a la toma de decisiones de sus colaboradores, con el fin que tengan una parte de autoridad y así mismo dar una solución para resolver problemas, a su vez los errores de los colaboradores no tratarlos como un fracaso, si no como un aprendizaje para todos y dándole una iniciativa en el trabajo, premiar con reconocimiento y también premiar el desempeño laboral al colaborador.

Tercero: Se recomienda que la entidad debe tener mucha atención en los procesos internos de la comunicación entre sus colaboradores, con el propósito de que el énfasis a la diversidad de etnias, donde debe tener en cuenta en las edades, formaciones culturales, clase social dentro de la institución para que no exista relaciones interpersonales.

Cuarto: Se recomienda que la institución implemente diferentes métodos en cumplimiento de entrega de documentos y dar una buena calidad de atención, a través de una buena relación de comunicación y un trabajo de equipo entre los colaboradores como funcionarios.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar (2016) en su tesis Trabajo en equipo y clima organizacional, realizado en la Universidad Rafael Landívar.
- Arrea, C. (2016). Más sobre el trabajo en equipo. *Acta Médica Costarricense*, 3(38). (<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=434/43448497001>, Recopilador).
- Aular, Michel (2018) La comunicación en la gerencia.4. (<https://www.emprendices.co/la-comunicación-en-la-gerencia/>, Recopilador).
- Barrantes (2015) La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones. (<https://www.emprendices.co/la-importancia-del-trabajo-equipo-las-organizaciones/>Recopilador).
- Bernal, C. (2006) Metodología de la Investigación. (2ª Ed.). México: Pearson Educación de México, S.A.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición.
- Calvo, J. (2018) en su tesis Comunicación y trabajo en equipo en la empresa Industrias Wicasa E.I.R.L. Los Olivos,2018.
- Castro, A. (2012). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Madrid, España: Editorial Verbum.
- Castro, A. (2012). *Manual práctico de Comunicación Organizacional*. Madrid, España: Editorial Verbum.
- Castro, Y. (2018), in his thesis Habilidad De la Cruz La blanca, I. (2014). Effective communication and teamwork. Ministry of Education, Culture and Sport.
- Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos. Nueva York. Estados Unidos*: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Organizational Behavior (Third Edition)*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Collado, A. (2018). La competencia de trabajo en equipo: una experiencia de implementación y evaluación en un contexto univesitario. *Revista de innovación*, 2(8).  
([https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2019/203922/reire\\_a2019v12n2m07iSPA.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2019/203922/reire_a2019v12n2m07iSPA.pdf), Recopilado).
- Crespo, I.; Nicolini, C. & Parodi, J. (2015). Comunicación interna en la Administración Pública española: Claves para innovar. Spain. First Edition. Spain: Instituto Nacional de Administración Pública.
- D'Aprix, R. (1999). Communication for change: connecting the workplace to changing market demands. Ediciones Granica SA.
- De Diego, A. (2015) UF0927 –Gestión del equipo de trabajo del almacén. España. Ediciones Nobel.
- De la Cruz La blanca, I. (2014). Effective communication and teamwork. Ministry of Education, Culture and Sport.
- De la Cruz, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España: Ministerio de educación de España.
- Delgado, J, Núñez, G (2015) En su tesis El rol de la comunicación interna en la gestión del cambio organizacional: evidencia de una empresa transnacional del sector energía en el Perú, prestado en la Universidad del Pacifico, para optar el grado de Magister en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas.
- Estupiñan, R. (2019), comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza.
- Fernández, M. (2014), “La comunicación, el trabajo en equipo y su incidencia en la gestión del colegio San Francisco del Alba Técnico Profesional, tesis para optar el título de Magister en Gestión y Dirección Educacional.
- Galor, R (2016) Comunicación interna: estrategia medular en una empresa.  
(<https://www.emprendices.co/comunicacion-interna-estrategia-medular-una-empresa/>, Recopilador).

- García, J. (2007). *Internal communication*. Madrid: Díaz de Santos.
- Goethe, J. (2016) EL TRABAJO EN EQUIPO Y LOS SISTEMAS DE GESTIÓN.CALIDAD Y GESTIÓN. (2)(7).(http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/60\_trabajo\_en\_equipo\_y\_sistemas\_de\_gestion.html, Recopilador).
- Gomez, R. (2003). HOW TO MANAGE A WORK TEAM? *HOW TO MANAGE A WORK TEAM?*, *Escuela de negocios y dirección*, 7. (http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1024-94352003000600011, Recopilador).
- Gonzales, A (2014). Trabajar en equipo en busca de la eficiencia. (2) (93). (http://www.eltrabajoenequipo.com/articulos/dinamicas-trabajo-en-equipo.htm, Recopilador).
- Gonzales, L., Gonzales, O., Lauretti, P., & Sandoval, A. (2013). *Fundamentos de dirección de empresas. Conceptos y habilidades directivas*. Madrid, España: ESIC.
- Gonzales, L., Gonzales. O., Lauretti, P. and Sandoval, A. (2013) estimation of interpersonal and intrapersonal intelligence according to gender and geographic location. Simón Bolívar University. Barranquilla, Colombia. ISSN 0124-0137 EISSN 2027-212X.
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Editorial: THOMSON.
- Hernández, R. (2014). Comunicación efectiva. *Psicopatología y salud laboral*, 2(2). (https://es.calameo.com/books/00471785421223acd7678, Recopilador).
- Hernández, R., F& Baptista L. (2014). *Research Methodology*. 6°ed. Mexico: McGraw-Hill. Translated with www.DeepL.com/Translator.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, MP. (2010) *Metodología de la Investigación* (5<sup>a</sup> Ed.). México: McGraw Hill Educación.
- Hinojoza P, Tuero D. (2017) en su tesis, la comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica – año 2014.

Hurtado, M. (2016) en su tesis “Análisis del uso de la comunicación interna, en la optimización del trabajo de la dirección de comunicación en el servicio nacional de aduana del Ecuador en la ciudad de Guayaquil” para optar el título de licenciado en comunicación social.

INEI (2015) Tecnología de la Información y Comunicación en las Empresas 2013: Perú.

Koontz, Weihrich and Cannice (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. (Fourteen editions). Mexico. McGraw-Hill /INTERAMERICANA EDITORES S.A.DE C.V.

Koontz, Weihrich and Cannice (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. (Fourteen editions). México. directivas y trabajo en equipo en docentes de la red 9, ugel 05, san juan de Lurigancho, 2018.

Lacouture, G (2015) Que hace que un equipo de trabajo, trabaje colectivamente. (15). ([http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publications/pub2820\\_01\\_1\\_3.pdf](http://www.cegesti.org/exitoempresarial/publications/pub2820_01_1_3.pdf), Recopilador).

Marciaga, C (2016) La Comunicación Administrativa y su importancia en las Empresas. (<https://www.emprendices.co/la-comunicacion-administrativa-importancia-las-empresas/>, Recopilador).

Melchor, F., & García, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el que hacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(183). (<https://www.redalyc.org/pdf/292/29248181009.pdf>, Recopilador).

Merodio, J (2018) Comunicación Interna 2.0: los empleados deben ser los «jefes» (<https://www.emprendices.co/comunicacion-interna-2-0-los-empleados-deben-los-jefes/>, Recopilador).

Moreno, L (2009) Effective communication to achieve a shared vision. (file:///C:/Users/Grettel/Downloads/Dialnet-ComunicacionEfectivaParaElLogroDeUnaVisionComparti-3238707%20(1).pdf, Recopilador).

- MORILLO, A. D. D. (2015). UF0927-Gestión del equipo de trabajo del almacén. Ediciones Paraninfo, SA.
- NTP 685 (2000): La Comunicación en las organizaciones.
- Osorio, J (2016) Comunicación efectiva en las organizaciones. (<https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>, Recopilador).
- Pierrard, M (2012). Recommendations for effective communication in companies. (<https://orhchile.wordpress.com/2012/03/04/recomendaciones-para-una-comunicacion-eficaz-en-las-empresas/>, Recopilador).
- Prieto, J. (2016) Gerencia proactiva: Más allá de la visión empresarial. (Primera edición ed.). Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Razcon, F (2017) La importancia de la comunicación interna en casos de crisis. (<https://www.emprendices.co/la-importancia-la-comunicacion-interna-casos-crisis/>, Recopilador).
- Rodas, E. (2017), en su tesis “Comunicación efectiva y Trabajo en equipo”, de la Universidad Rafael Landívar.
- Rodríguez & Del Pino, T (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. (2)(4). (<http://scielo.sld.cu/pdf/ralc/v6n14/ralc02317.pdf>, Recopilador).
- Romero, Q., Yumaira, M, Mendoza, M, & Torres, F. (2014). Comunicación eficaz y desempeño laboral. *Negotium*, 9,27.
- Socorro, F (2008). Los equipos de trabajo en las empresas. (3)(7). ([https://degerencia.com/articulo/trabajo\\_en\\_equipo\\_una\\_vision\\_diferente/](https://degerencia.com/articulo/trabajo_en_equipo_una_vision_diferente/), Recopilador).
- Socorro, F (2018) El trabajo en equipo. (2)(2).(<http://www.eltrabajoenequipo.com/articulos/tecnicas-trabajo-en-equipo.htm>, recopilador).
- Stephen R. y Timothy J. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. México: PEARSON EDUCACION.

- Torrelles, C, & Coiduras, & Isus, S, & Carrera, F, & París, G, & Cela, J. (2011).  
 COMPETENCIA DE TRABAJO EN EQUIPO: DEFINICIÓN Y  
 CATEGORIZACIÓN. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de  
 Profesorado, 15(3), (<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=567/56722230020>,  
 Recopilador).
- Traverso, P & Flores, B & Bauz, I (2018).La comunicación efectiva como elemento de  
 éxito en los negocios. 4  
 (<https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>, Recopilador).
- Vidal Raméntol, Salvador, & Fuertes Camacho, M. Teresa (2013). La dinámica de  
 grupos para el trabajo cooperativo facilita la comunicación. Vivat Academia, (123),  
 undefined-undefined. [Fecha de Consulta 20 de Octubre de 2019]. ISSN:  
 Disponible en:  
 (<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5257/525752942001>,Recopilado).
- Wee, D (2015) Como construir un equipo más fuerte y bien  
 organizado.12([http://www.eltrabajoenequipo.com/articulos/comoconstruirunequipo  
 masfuerteybienorganizado.htm](http://www.eltrabajoenequipo.com/articulos/comoconstruirunequipo-masfuerteybienorganizado.htm), Recopilador).
- Wee, D (2015) Técnicas de trabajo en equipo. (2)(2). (  
<http://www.eltrabajoenequipo.com/articulos/tecnicas-trabajo-en-equipo.htm> ,  
 recopilador).

**ANEXO 1: Matriz de Consistencia**

<b>COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE MIRAFLORES</b>						
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019?	Determinar la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo de la equipo en Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019	Existe relación significativa entre la comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019	<b>VARIABLE 1: Comunicación Eficaz</b>	INICIATIVA	. Proactividad . Proactivo . Reactivas	Enfoque: cuantitativo  Diseño: no experimental, transversal - transaccional  Tipo de Investigación: Aplicada  Método: Hipotético deductivo  Área de estudio: Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019.  Población y muestra: Trabajadores del área de la Gerencia de Administración  Instrumento: Encuesta  Valoración estadística: Paquete estadístico SSPS
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b>	<b>HPÓTESIS ESPECÍFICO</b>		INTRAPERSONAL	. Autoconocimiento . Autoimagen	
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019?	1. Determinar la relación que existe entre iniciativa de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.	1. Existe relación significativa entre de la comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.		EMPATIA	. Apoyo . Provecho . Complemento	
2. ¿Cuál es la relación que existe entre intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de	2. Determinar que existe entre intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de	2. Existe relación significativa entre intrapersonal de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de	<b>VARIABLE 2: Trabajo en Equipo</b>	LA COHESIÓN DE LOS MIEMBROS	. Trabajo coordinado . Armonía entre los miembros . Metas compartidas	



Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019?	Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.	Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.		
3. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019?	3. Determinar que existe entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.	3. Existe relación significativa entre la empatía de la Comunicación Eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores 2019.	COMUNICACIÓN DE NORMA	. Distribución de responsabilidades . Cumplimientos de deberes . Respeto a las normas
			LIDERAZGO Y ESTRUCTURA	. Respeto al líder . Organización de equipos

## Anexo 2: Instrumento

### “Comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre comunicación eficaz y trabajo en equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad distrital de San Juan de Miraflores, 2019

INSTRUCCIONES: Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>A VECES</b>	<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>
<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Esta siempre dispuesto a dar la iniciativa para una actividad					
2	Ante una situación complicada usted siempre es proactivo					
3	Consideras de forma positiva de presentar la tarea asignada antes de la fecha pactada					
4	Usted considera que algunas veces se debe actuar reactivamente					
5	Tu autoconocimiento te ayudaron en algunas circunstancias					
6	Consideras que tu imagen siempre es positiva					
7	Cuando expone una duda el personal muestra un sincero interés en ayudarlo					
8	Existe compañerismo dentro del centro laboral					
9	Existe capacitaciones constantes para el personal					
10	Considera que la gerencia con el uso de la tecnología complementa la óptima gestión					
11	Existe una distribución de roles y tareas dentro del centro laboral					
12	Se designan tareas de acuerdo a sus habilidades					
13	Dentro del centro laboral existe un buen clima laboral					
14	Los colaboradores trabajan de manera voluntaria para llegar a cumplir las metas compartidas					
15	Consideran importante elegir un responsable de equipo para cumplir con el objetivo					
16	La hora de cumplir con sus deberes lo realiza con mayor facilidad si trabaja en quipo					
17	Considera que las normas señaladas se deben cumplir estrictamente según lo establecido					
18	Existe respeto mutuo entre altas autoridades y todo el personal					
19	Está de acuerdo con la misión y visión de la organización					
20	El trabajo en equipo es mejor para cumplir las metas					


### Anexo 3: Validaciones

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO EN GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE MIRAFLORES 2019. "							
Apellidos y nombres del investigador: Alexa Grettel Bueno Maizondo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. ALINSA CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación eficaz	INICIATIVA	PROACTIVIDAD	Esta siempre dispuesto a dar la iniciativa para una actividad	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROACTIVO	Ante una situación complicada usted siempre es proactivo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REACTIVAS	Consideras de forma positiva de presentar la tarea asignada antes de la fecha pactada		<input checked="" type="checkbox"/>		
	INTRAPERSONAL	AUTOCONOCIMIENTO	Usted considera que algunas veces se debe actuar reactivamente		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTOIMAGEN	Tu autoconocimiento te ayudaron en algunas circunstancias		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATIA	APOYO	Consideras que tu imagen siempre es positiva		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROVECHO	Cuando expone una duda el personal muestra un sincero interés en ayudarlo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPLEMENTO	Existe compañerismo dentro del centro laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
Trabajo en equipo	LA COHESION DE LOS MIEMBROS	TRABAJO COORDINADO	Existe una distribución de roles y tareas dentro del centro laboral	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ARMONIA ENTRE LOS MIEMBROS	Se designan tareas de acuerdo a sus habilidades		<input checked="" type="checkbox"/>		
		METAS COMPARTIDAS	Dentro del centro laboral existe un buen clima laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
	COMUNICACIÓN DE NORMA	DISTRIBUCION DE RESPONSABILIDADES	Los colaboradores trabajan de manera voluntaria para llegar a cumplir las metas compartidas		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CUMPLIMIENTOS DE DEBERES	Consideran importante elegir un responsable de equipo para cumplir con el objetivo		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESPECTO A LAS NORMAS	La hora de cumplir con sus deberes lo realiza con mayor facilidad si trabaja en quipo		<input checked="" type="checkbox"/>		
	LIDERAZGO Y ESTRUCTURA	RESPECTO AL LIDER	Considera que las normas señaladas se deben cumplir estrictamente según lo establecido		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS	Existe respeto mutuo entre altas autoridades y todo el personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto: <i>[Firma]</i> 27/68879			Fecha 11/06/2019				

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

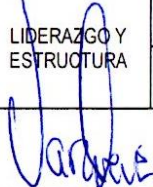
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Titulo de la investigación: "COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO EN GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE MIRAFLORES 2019. "							
Apellidos y nombres del investigador: Alexa Grettel Bueno Maizondo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. Cesar Rosel Alva Arco</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación eficaz	INICIATIVA	PROACTIVIDAD	Esta siempre dispuesto a dar la iniciativa para una actividad	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	/		
			Ante una situación complicada usted siempre es proactivo		/		
		PROACTIVO	Consideras de forma positiva de presentar la tarea asignada antes de la fecha pactada		/		
		REACTIVAS	Usted considera que algunas veces se debe actuar reactivamente		/		
	INTRAPERSONAL	AUTOCONOCIMEINTO	Tu autoconocimiento te ayudaron en algunas circunstancias		/		
		AUTOIMAGEN	Consideras que tu imagen siempre es positiva		/		
	EMPATIA	APOYO	Cuando expone una duda el personal muestra un sincero interés en ayudarlo		/		
		PROVECHO	Existe capacitaciones constantes para el personal		/		
COMPLEMENTO		Considera que la gerencia con el uso de la tecnología complementa la optima gestión	/				
Trabajo en equipo	LA COHESION DE LOS MIEMBROS	TRABAJO COORDINADO	Existe una distribución de roles y tareas dentro del centro laboral	/			
			Se designan tareas de acuerdo a sus habilidades	/			
		ARMONIA ENTRE LOS MIEMBROS	Dentro del centro laboral existe un buen clima laboral	/			
			Los colaboradores trabajan de manera voluntaria para llegar a cumplir las metas compartidas	/			
	COMUNICACIÓN DE NORMA	DISTRIBUCION DE RESPONSABILIDADES	Consideran importante elegir un responsable de equipo para cumplir con el objetivo	/			
		CUMPLIMIENTOS DE DEBERES	La hora de cumplir con sus deberes lo realiza con mayor facilidad si trabaja en equipo	/			
		RESPECTO A LAS NORMAS	Considera que las normas señaladas se deben cumplir estrictamente según lo establecido	/			
	LIDERAZGO Y ESTRUCTURA	RESPECTO AL LIDER	Existe respeto mutuo entre altas autoridades y todo el personal	/			
		ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS	Está de acuerdo con la misión y visión de la organización	/			
			El trabajo en equipo es mejor para cumplir las metas	/			
Firma del experto: 			Fecha 11/06/2019				

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



**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS**

Título de la investigación: "COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO EN GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE MIRAFLORES 2019. "							
Apellidos y nombres del investigador: Alexa Grettel Bueno Maizondo							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Comunicación eficaz	INICIATIVA	PROACTIVIDAD	Esta siempre dispuesto a dar la iniciativa para una actividad Ante una situación complicada usted siempre es proactivo	5 = Siempre 4 = Casi Siempre 3 = A veces 1 = Nunca 2 = Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROACTIVO	Consideras de forma positiva de presentar la tarea asignada antes de la fecha pactada		<input checked="" type="checkbox"/>		
		REACTIVAS	Usted considera que algunas veces se debe actuar reactivamente		<input checked="" type="checkbox"/>		
	INTRAPERSONAL	AUTOCONOCIMIENTO	Tu autoconocimiento te ayudaron en algunas circunstancias		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AUTOIMAGEN	Consideras que tu imagen siempre es positiva		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATIA	APOYO	Quando expone una duda el personal muestra un sincero interés en ayudarlo		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Existe compañerismo dentro del centro laboral		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROVECHO	Existe capacitaciones constantes para el personal		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMPLEMENTO	Considera que la gerencia con el uso de la tecnología complementa la optima gestión		<input checked="" type="checkbox"/>		
Trabajo en equipo	LA COHESION DE LOS MIEMBROS	TRABAJO COORDINADO	Existe una distribución de roles y tareas dentro del centro laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			
			Se designan tareas de acuerdo a sus habilidades	<input checked="" type="checkbox"/>			
		ARMONIA ENTRE LOS MIEMBROS	Dentro del centro laboral existe un buen clima laboral	<input checked="" type="checkbox"/>			
		METAS COMPARTIDAS	Los colaboradores trabajan de manera voluntaria para llegar a cumplir las metas compartidas	<input checked="" type="checkbox"/>			
	COMUNICACIÓN DE NORMA	DISTRIBUCION DE RESPONSABILIDADES	Consideran importante elegir un responsable de equipo para cumplir con el objetivo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		CUMPLIMIENTOS DE DEBERES	La hora de cumplir con sus deberes lo realiza con mayor facilidad si trabaja en quipo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		RESPECTO A LAS NORMAS	Considera que las normas señaladas se deben cumplir estrictamente según lo establecido	<input checked="" type="checkbox"/>			
	LIDERAZGO Y ESTRUCTURA	RESPECTO AL LIDER	Existe respeto mutuo entre altas autoridades y todo el personal	<input checked="" type="checkbox"/>			
		ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS	Está de acuerdo con la misión y visión de la organización	<input checked="" type="checkbox"/>			
			El trabajo en equipo es mejor para cumplir las metas	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto: 			Fecha: 11/06/2019				

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

## Anexo 4: SPSS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5
2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	1	4	4	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5
6	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	2	1
7	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2
8	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	2
9	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5
10	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4
12	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3
14	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
16	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
17	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3
19	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
20	3	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	4	4	4
21	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	1	0	Esta siempre ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
2	P2	Numérico	1	0	Ante una situa...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
3	P3	Numérico	1	0	Consideras de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
4	P4	Numérico	1	0	Usted conside...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
5	P5	Numérico	1	0	Tu autoconoci...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
6	P6	Numérico	1	0	Consideras qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
7	P7	Numérico	1	0	Cuando expon...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
8	P8	Numérico	1	0	Existe compañ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
9	P9	Numérico	1	0	Existe capacit...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
10	P10	Numérico	1	0	Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
11	P11	Numérico	1	0	Existe una dist...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
12	P12	Numérico	1	0	Se designan t...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
13	P13	Numérico	1	0	Dentro del cen...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
14	P14	Numérico	1	0	Los colaborad...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
15	P15	Numérico	1	0	Consideran im...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
16	P16	Numérico	1	0	La hora de cu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
17	P17	Numérico	1	0	Considera que...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
18	P18	Numérico	1	0	Existe respeto ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
19	P19	Numérico	1	0	Está de acuer...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
20	P20	Numérico	1	0	El trabajo en e...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	≡ Derecha	Ordinal	↳ Entrada
21	V1_D1_INI...	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	18	≡ Derecha	Escala	↳ Entrada
22	V1_D2_INT...	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	21	≡ Derecha	Escala	↳ Entrada
23	V1_D3_EM...	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	15	≡ Derecha	Escala	↳ Entrada
24	V1_COMU...	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	24	≡ Derecha	Escala	↳ Entrada
25	V2_D1 IA	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	34	≡ Derecha	Escala	↳ Entrada

Vista de datos **Vista de variables**



- Resultado
  - Logaritmo
  - Frecuencias
    - Títulos
    - Notas
    - Estadísticos
      - Tabla de frecuencias
        - Títulos
      - Gráfico circular
        - Títulos
      - V1\_D1\_INI
      - V1\_D2\_INI
      - V1\_D3\_EM
      - V2\_D1\_LA
      - V2\_D2\_CC
      - V2\_D3\_LIC
  - Logaritmo
  - Correlaciones
    - Títulos
    - Notas
  - Correlaciones
    - Logaritmo
  - Correlaciones
    - Títulos
    - Notas
  - Correlaciones
    - Logaritmo
  - Correlaciones
    - Títulos
    - Notas
  - Correlaciones
    - Logaritmo
  - Correlaciones
    - Títulos
    - Notas
  - Correlaciones
    - Logaritmo
  - Fiabilidad
    - Títulos
    - Notas
  - Escala: ALL VA
    - Títulos
    - Resumen
    - Estadística
  - Logaritmo
  - Explorar
    - Títulos

**Correlaciones**

**Correlaciones**

		V1_D3_EMPATIA	V2_TRABAJO_EN_EQUIPO
V1_D3_EMPATIA	Correlación de Pearson	1	,841**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	,841**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**CORRELATIONS**

```

/VARIABLES=V2_TRABAJO_EN_EQUIPO V1_D2_INTRAPERSONAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlaciones**

**Correlaciones**

		V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	V1_D2_INTRAPERSONAL
V2_TRABAJO_EN_EQUIPO	Correlación de Pearson	1	,655**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
V1_D2_INTRAPERSONAL	Correlación de Pearson	,655**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



## Anexo 5: Evidencias

### FOTOS DEL ESTABLECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JUAN DE MIRAFLORES – PLATAFORMA DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y ORIENTACIÓN AL CONTRIBUYENTE



## Anexo 6: Conformidad de Consentimiento



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 02 de diciembre del 2019

Señor(es)

Universidad Cesar Vallejo - Sede Lima Norte

De mi mayor consideración

La Municipalidad de San Juan de Miraflores , con RUC 20131378204 de la Sub Gerencia de Orientación al Contribuyente , autoriza a: Alexa Grettel Bueno Maizondo, identificada con DNI 73167374, estudiante de la facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Administración, para que inicie las investigaciones pertinentes para desarrollar la tesis titulada: Comunicación Eficaz y Trabajo en Equipo de la Gerencia de Administración Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, 2019.

Por medio de la presente, se deja constancia de lo antes señalado.

Atentamente,



Av. Belisario Suarez N° 1075 – San Juan de Miraflores



Municipalidad de San Juan De Miraflores