



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los
Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Ines Vanessa Estrada, Evangelista (ORCID: 0000-0001-9099-7649)

Yenny Francis, Milla Salinas (ORCID: 0000-0003-0429-9276)

ASESOR:

Dr. Nerio Janampa Acuña (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi familia por el apoyo constante para culminar mis estudios con éxitos.

Ines.

Dedicatoria

A mis padres por apoyarnos en este camino largo para lograr nuestros objetivos, a mis profesores que nos han ayudado a concluir nuestra tesis.

Yenny.

Agradecimiento

A mi familia y a mis profesores de la UCV que me han apoyado en mi tesis.

Inés.

Agradecimiento

A mis padres por su apoyo constante y a mi asesor de la UCV que con sus conocimientos permitieron llegar a nuestra meta.

Yenny.

Página del jurado

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Nosotras Estrada Evangelista, Inés Vanessa con DNI N°43300921, Milla Salinas, Yenny Francis con DNI N° 45042735 y a efecto de cumplir los criterios de evaluación de la experiencia curricular del desarrollo de Investigación, declarado bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

San Juan de Lurigancho, 15 Setiembre del 2019



Estrada Evangelista, Inés Vanessa

DNI N° 43300921



Milla Salinas, Yenny Francis

DNI N° 45042735

Índice

	Página
Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.INTRODUCCIÓN.....	1
II.MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5 Procedimiento	26
2.6 Métodos de análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos.....	27
III.RESULTADOS	28
IV.DISCUSIÓN.....	38
V.CONCLUSIONES	41
VI.RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	49

RESUMEN

En la presente investigación el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

La investigación según su finalidad fue de nivel correlacional-descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La población fue conformada por 140 trabajadores y la muestra por 103, siendo el tipo de muestra probabilístico. La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios debidamente validados por tres juicios de expertos y fue determinada a través de alfa de cronbach (0,972 y 0.982), demostrando según los resultados una alta confiabilidad. En la presente investigación se determinó 73,8 % de los trabajadores del programa social que la comunicación es deficiente en la empresa y que falta mejorar.

Se concluyó que los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observan que el coeficiente de correlación es ($r=0.742$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P=0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula, afirmando que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y equipos eficaces.

Palabras clave: cultura empresarial, fuente de motivación, facilitadora de trabajo, proceso, composición

ABSTRACT

In the present investigation, the objective was to determine the relationship between effective communication and effective teams in the Social Development Management of the Social Programs of San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

The research according to its purpose was of correlational-descriptive level, quantitative approach and non-experimental design. The population was made up of 140 workers and the sample was 103, being the type of probabilistic sample. The technique used to collect information was through a survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated by three expert judgments and was determined through cronbach's alpha (0.972 and 0.982), demonstrating high reliability according to the results. In the present investigation, 73.8% of the workers of the social program were determined that the communication is deficient in the company and that it needs to be improved.

It was concluded that the obtained Spearman's Rho results show that the correlation coefficient is ($r = 0.742$) which indicates a moderate positive correlation, besides the value of $P = 0.000$ is lower than $P = 0.05$ and consequently the relation is significant to 99% and the null hypothesis is rejected, stating that there is a significant relationship between effective communication and effective teams.

Keywords: business culture, source of motivation, work facilitator, process and composition.

I. INTRODUCCIÓN

Es necesario recalcar que la realidad problemática en el contorno empresarial requiere que esta comunicación efectiva es considerada como elemento importante en el estudio prospectivo organizativo. Lo cual lo administran agrupaciones humanas que necesitan ampliar este componente preciso y sobresaliente para los efectos que retroalimenten consecutivamente, el producto entre sus obreros. En el Diario Gestión (02, 2017) Magally García, coach maestro de la universidad de la católica, ratifica que no se ha descubierto consiente la eficacia de platicar y fortificar nuestras amistades y, sin embargo, construir el clima laboral de las compañías. La comunicación está encuadrada por el ambiente de la persona, muy consumido por los que nos rodean, en la parte adecuada de cada individuo como experto, consiguiendo la fuerza de expansión de sus habilidades como especialista en su profesión. El concepto de la teoría involucra sobre la comunicación efectiva que transmite mensajes con buena precisión entre un emisor y un receptor, descartando los obstáculos o también llamada subterránea comunicación.

Sin embargo con la Revista Forbes (2014) afirmó que las diez claves de la comunicación eficaz deben contener criterios de simplicidad, credibilidad, brevedad, sensorialidad del mensaje, consistencia, inspirar con las palabras, visualizar el mensaje, preguntar, novedad y contextualización del mensaje. Por lo cual, las labores de comunicación manejan una cadena de variables que oprimen los efectos en la práctica comunicativa de los trabajadores y que en definitiva contribuyeran el planeamiento del resultado como comunicativa política en los espacios de la compañía.

En el artículo de la revista Sic (2017) finalizó con la comunicación efectiva obtiene alegría al iniciar y alienta positivamente en lo que formamos, y es una aura contagiosa. Sin embargo con la afirmación, promueve la comunicación efectiva en la empresa y traslada inefablemente a fortalecer las amistades en la compañía, optimizando el tiempo al interior de las plazas laborales, mejorando la vertical comunicación, desde el administrador o dirigente de la compañía, hasta la operacionalización del aérea más separado, donde desarrollan interpersonales habilidades entre las plazas laborales del mismo rango y fortalecen el horizonte de la comunicación de la compañía.

En palabras de Quijano (2017), Docente digno de la Universidad Complutense de Madrid, indicó sobre la comunicación se entiende de lo él otro piense. Este argumento del trabajo de la comunicación extiende a los medios que se maneja en la comunicación en proceso, en la actualidad se dice raport, expresión que se concibe cuando dos o más personas

que forman *psicología sintonía* (simpatía), por lo cual, conciben totalidad de armonía a las circunstancias de correspondencia mutua entre un caso específico.

El caso del Área de la gerencia de desarrollo social de San Juan de Lurigancho, la problemática radica transcendentalmente como resultado de desiguales elementos de ahondar la problemática también transmiten a la productividad de los colaboradores. Reflexionemos que la descendencia sobre comunicación efectiva comprometería desde un rango indispensable, quienes corresponden aumentar el liderazgo de estrategia, comunicación efectiva y toma de disposiciones trascendentes para la empresa. Si bien es parte del aparato estatal los programas de asistencia social, por lo tanto, son regidas por el manual de organizaciones y funciones de muy rígida aplicación, también existe la ley N° 27658, norma que propone que el Estado peruano debe modernizar en todas sus instancias los procedimientos ejecutados, con el fin de optimizar la gestión pública, direccionada a brindar servicio de calidad al ciudadano.

Sin embargo, por cuestiones eminentemente políticas y cambio de autoridades, el problema se acentúa en cada una de los actos democráticos, afectando ostensiblemente las medidas que se ejecutan los programas sociales. Cambian los líderes, colaboradores, políticas y condiciones de trabajo, repercutiendo en el ambiente laboral, satisfacción del personal, productividad y el cumplimiento de metas. Como consecuencia de ello exige replanteamiento de todos los sistemas actuados, acto que se repite en toda instancia gubernamental.

Todo ello implica generar retroalimentación para la mejora de los procesos que se están ejecutando en la gerencia de Programas Sociales y con ello generar cambio positivo para los colaboradores de los diferentes programas teniendo como meta final productividad y desarrollo organizacional, fin último que persigue toda institución del estado. Dado a la estructura compleja que maneja el pliego aludido, plantear estrategias de mejora en la comunicación interna, se hace de necesidad tangible alcanzarlo en condiciones de realización efectiva. Para ello se analizará los diferentes factores que inciden en su ejecución e involucra a todas las áreas, priorizando factores que afectan de manera progresiva los resultados, y que necesitan replantearse.

Con lo acordado en la expresión, también se necesita ampliar los conocimientos científicos y plantear un proceso de mejora en sus actividades, y por lo ello se necesita ampliar la planificación de mejora sistemática, que optimice a distinguir el fastidio de los gerentes, trabajadores y todo personal que corresponde a la clasificación de trabajo. Si no empieza la traba desde el inicio de la gestión, la problemática observada alcanzara

clasificaciones que podrían ser dificultosas de empezar. Finalizada con esta investigación se propondrá variables que permitan mejora permisible del problema abordado y que será de utilidad para la institución de estudio.

Además los trabajos previos se realizaron también en el marco internacional y se pueden encontrar trabajos de análisis en países diversos que aportan para la comprensión de las variables de estudio.

Rodas (2017) de su trabajo de titulación: *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*, para obtener el título de licenciada en psicología industrial organizacional, en Universidad Rafael Landívar, Guatemala, plantea el objetivo general determinar comunicación efectiva y trabajo en equipo y también el independiente variable el autor alude a Cruz (2014) indico que las ideas, pensamientos, pesquisa y emociones entre el emisor y el receptor. Esta se vuelve efectiva cuando la información es recibida y comprendida. También recurre a Winter (2007) para definir a la variable dependiente como una agrupación de personas que contribuyen sapiencia, práctica para lograr una misma meta. Utilizó el tipo descriptiva correlacional. Tiene una muestra formada de 35 laboradores. Utilizó como instrumento la investigación los cuestionarios. Se concluye en significativo que los laboradores de una empresa sepan y comprendan esta indagación que se consigue es de un óptimo empeño de sus trabajadores.

Las contribuciones sobre la investigación determino que es esencial una comunicación efectiva expresiva entre los gerentes comprometidos por cada área y sus trabajadores.

Pérez (2016) en la investigación: *La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos en la E.T Simón Bolívar*, en otorgar el grado de maestro en gerencia, en la Universidad de Carabobo, Venezuela, planteó el objetivo fue identificar comunicación efectiva y su ocurrencia en la solución de problemas. En la independiente variable el autor cita a Bateman y Snell (2009) es importante la comunicación efectiva para el correcto desenvolvimiento en las funciones asignadas en el centro de labores. Para la variable dependiente Fernández (2013). El conflicto debe ser resuelto por los directivos a fin de darle solución a los desacuerdos causados por la confrontación de ideas y tipo fue correlacional descriptivo con una muestra 13 maestros, utilizando preguntas en escala de Likert. Concluyo la gerencia tiene problemas para dialogar con los maestros, no comunica envíos objetivos y relacionados. Presento poca amistad con sus trabajadores y esto trae como resultado discrepancias y comparaciones en la empresa educadora. Muestra

injusticia y poco interés en la conducción de problemas lo que ocurre como efecto la molestia y retroceso de los maestros.

Los aportes de esta investigación permiten que los jefes deben ser asertivos y empáticos para resolver las confrontaciones en su organización y se debe buscar el beneficio de todos los involucrados.

Aguilar (2016) titulada en su tesis: *Equipos eficaces y clima organizacional en el hotel de campo de Argentina, 2015*, otorgo el grado en maestro de administración de la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landívar; de argentina. Asimismo su general objetivo describir los equipos eficaces y clima organizacional en el hotel de campo de Argentina y también, afirmó en la independiente variable que el autor Judge (2013) los equipos eficaces es óptimo en una empresa para que funcione bien para la variable dependiente alude a autor Morante (2011) para que el clima organizacional en la empresa reforma mucho el trato del trabajador con el cliente. Respecto al enfoque fue correlacional descriptiva y los entrevistados fueron 90 usuarios. La metodología consistió en recolectar datos que permita reunir información importante para transformación del mismo fin de encontrar una correlación de la realidad de los tiempos en espera de los usuarios también concluye sobre la finalización que las labores de equipos eficaces es significativo en empleados que tienen un buen cumplimiento de sus funciones, por un buen ambiente adentro de la compañía.

Los aportes de esta investigación permiten ser asertivos y empáticos para resolver las confrontaciones en su empresa y se debe buscar el beneficio de todos los clientes.

Carozzo (2015) en su investigación de magister: *Equipos eficaces y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos*, obtenido su maestría de gestión administrativa de la universidad Carlos III de Madrid, su objetivo general fue identificar los equipos eficaces, para la primera variable el autor principal fue Robbins (2013) quien refutó que la personas de alta jerarquía en el trabajo deben mostrar más atención en sus labores y para la segunda variable el autor Zarao (2009) afirmó que los resultados organizativos en los equipos eficaces son formaciones complementarios en la compañía, se utilizó el enfoque descriptivo y las personas entrevistadas fue 50 laboradores . Se utilizó cuestionario, así mismo se utilizó la escala Likert para medir los ítems y en conclusión fue la incidencia altamente significativa la organización de los resultados, cual afirma aumentar y respecto a las recomendaciones sobre el consumidor, organizando opciones de ser la primera compañía, es por ello que los equipos

eficaces son idóneos de reforzar seguridad, beneficio y sobre todo selectitud. La investigación aporta sus actividades laborales y creando un resultado óptimo para el funcionamiento de la empresa.

Vallejo (2014) en la investigación: *La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el cantón San José de Chimbo, periodo 2012- 2013*, para el grado en maestría en gerencia educativa en la Universidad estatal de Bolívar, Ecuador, la cual objetividad fue identificar los problemas que la empresa muestra en la aplicación de la comunicación efectiva y conseguir la unificación de la asociación pedagógica. También para la investigación se citó Palao, Jorge, Gómez y Vincent (2009) definió a la comunicación efectiva como técnicas por la unificación de todo el personal. Esta se vuelve más efectiva cuando la información es recibida y comprendida y para la variable dependiente Néreci e Imideo (1985) definieron con la finalidad que una buena armonía debe ser apaciguada con los participantes. Se utiliza de tipo correlacional descriptiva. La muestra fue 166 estudiantes y 23 docentes. Utilizó los cuestionarios. El estadístico manejado dio como efecto la hipótesis en un grado de significancia de $p < 0.05$ acepta hipótesis. Concluyó que las interpersonales relaciones no son apaciguadas en la comunidad educativa, porque escasean de innovación de comunicación efectiva en la administración y estas no se utilizan a los grupos de labores. Los aportes en investigación determinan que es el cumplimiento de las estrategias, confianza, compromiso y desarrollo de la comunidad.

Al semejante tiempo se efectuaron labores previos nacionales teniendo en cuenta el contenido nacional y local se pueden hallar en investigaciones de diferentes universidades según la variable de estudio.

Gordillo (2018) en su tesis: *Comunicación efectiva y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa data TOOLS S.A, Callao. Año 2018*. Para obtener el grado profesional de licenciado en administración en la Universidad privada César Vallejo, determina el cual objetivo describir su comunicación efectiva, su influencia en la satisfacción del cliente y el autor cito como variable a Chiavenato (2015) explicando como la transmisión de información para la comunicación efectiva. En la dependiente variable Carrasco (2012) explicando la mantención en los clientes depende su satisfacción. Utilizó el enfoque descriptivo, la muestra fue 50 laboradores. Utilizaron el cuestionario, así mismo utilizo la escala Likert para medir los ítems. Las conclusiones fueron que la efectividad de la

comunicación incurre elocuentemente en el cliente y su satisfacción para generar altas opciones como compañía de prestadora de servicios.

La indagación aporta que la comunicación es un elemento fundamental ya que mediante este estudio se puede medir la satisfacción del cliente.

Pillaca (2018) en su tesis: *La comunicación efectiva y su incidencia en los conflictos laborales del personal de la I.E. N° 7213, Peruano Japonés. Villa el Salvador 2017*, para optar su grado de magister de administración de la educación en la Universidad Privada César Vallejo, El objetivo del autor era explicar e identificar la comunicación efectiva en los conflictos laborales y para la primera variable el autor alude Bateman y Esnell (2009) explicando que es un elemento primordial el éxito administrativo y un buen desempeño laboral. En la segunda variable alude a Porret (2014) ostentó que el problema en el trabajo se presenta cuando los participantes de la organización presentan ideas contrarias entre ellos mismos, esto puede generar infectividad en el desarrollo de la organización. La investigación utilizada fue descriptiva correlacional por lo que el objeto de este tipo de investigación es de lograr una pesquisa necesaria para aprender y establecer teorías científicas. En la muestra fue por 110 encuestados. Utilizó como instrumento un cuestionario. Las conclusiones fueron los altos problemas en el trabajo del laborador. La investigación aportó en mostrar acontecimientos que alcanzan empeorar las relaciones laborales.

Castillo (2018) en la investigación: *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C. Lima – 2016*. Por optar el grado profesional de licenciado en administración de la Universidad Autónoma del Perú, planteo objetivamente de identificar su comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores. Para su primera variable el autor alude a Ansele (2010) explicando que la organización de la comunicación son envíos a través de gestos que se emiten dentro de la empresa. Para la segunda variable el autor alude a Robbins y Judge (2009) el cual explico las labores es satisfactorio en que se basa en las características y surge como un análisis y también fue descriptiva correlacional con una muestra del estudio fue formada por 50 laboradores. Utilizó cuestionario a base de Likert y estadígrafo de Rho de 0.936. Conclusiones fue que permitió ampliar amistades personales, teniendo despejadas las opiniones de los trabajadores, para afrontar mejoras y estableciendo un alto rango de agrado de la compañía. Esta investigación aportó que el diálogo comunicativo es importante para el desarrollo del colaborador por lo que hay se denota una relación alta entre sus variables.

Hinojoza y Tuero (2017) en sus 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*. Obtuvo el licenciamiento en administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, obtuvo su objetivamente determinar su Influencia en la comunicación efectiva de calidad de servicio sobre la administración del personal. Esta investigación su variable base fue García (2009) menciona en los posteriores años aumento las comunicaciones de las empresas. En su variable dependiente menciona Imai (1998) manifestó su calidad en los productos o servicios son procesos. La muestra era 35 trabajadores. Utilizó encuesta. El estadístico usado rho es de 1.692. Las conclusiones fueron sobre la relación objetiva de las dos variables. Por ello se ejecutó la verificación lo para el uso comunicación de herramientas imponiéndome una comparación exitosa, también en la aportación recalco que es importante la comunicación a cada rato con los trabajadores para tener un óptimo servicio.

Espinoza (2015) en el tema de investigación: *Equipos eficaces de los colaboradores de la Fuerza de Ventas de Tadoo Adventure Gear, Perú 2015*, Obtuvo el doctorado de gerencia publica en ESAN, el objetivo general fue explicar y identificar los equipos eficaces de participantes con la fuerza de negocios de Tadoo Adventure Gear. Para esta primera variable según, Judge (2013) afirmó que los equipos formados muestran un buen clima laboral y para la segunda variable alude a autor Loza (2000) indicó que la fuerza de ventas es la satisfacción para que los trabajos se sienten a felices debe haber armonía entre ellos. La investigación manejada fue descriptiva en escala de likert, la muestra fue de 80 colaboradores. La metodología de recolectar datos que permita reunir averiguación necesaria para obtención de la misma con el fin de hallar una relación entre la situación de la fuerza de ventas. La muestra se realizó a los colaboradores de Tadoo Adventure Gear, el diseño fue descriptiva correlacional. Se concluyó los equipos eficaces son las ventas de fuerza y a la misma forma un buen empeño de ventas dentro de la compañía. En aportes de esta investigación permiten que los administradores deben satisfacer las necesidades de los trabajadores para resolver las confrontaciones en su empresa y se debe buscar el beneficio en la fuerza de ventas.

Por lo tanto, en la relación de la teoría comunicación efectiva según, Cruz (2015) definió “comunicación efectiva es el contorno que otorga gestos entre trabajadores. Donde también, coexiste comunicación sobre el comportamiento de la otra persona” (p.6).

La comunicación efectiva es el pivote sobre el cual se desarrollan acciones encaminadas a viabilizar los puntualmente el operativo plan de la institución pública.

Báez (2014) indicó: “La comunicación es una herramienta eficaz que genera compatibilidad de caracteres” (p.54).

Esto crea sinergias organizacionales, originando dinamismo entre los trabajadores de la compañía y respecto a la jefatura en los Programas Sociales.

Para García (2014) definió que “se comunican con la personas que se halla en el entorno” (p.349).

La comunicación efectiva en toda empresa es importante porque mejora las relaciones ya sea en el ámbito laboral, personal y familiar. Ya que gracias al buen desempeño de la comunicación efectiva se logra desarrollar buenos equipos de trabajo, logrando liderar y resolver eficientemente los problemas que pueda presentar la organización.

Así mismo, en la dimensión 1: transmisora de la cultura empresarial de acuerdo a la dimensión, Cruz (2015) mencionó que “la herramienta poderosa para reforzar la comunicación entre personas” (p.34).

Efectivamente, la comunicación al interior de las organizaciones es un elemento primordial, que promueve eficazmente las interrelaciones entre las desiguales áreas de la compañía y que a su vez se verán refrendadas en la interrelación que ejecutarán los integrantes del grupo laboral. Este aspecto, altamente estudiado considera parámetros de convivencia y clima laboral, condiciones que generan interacción óptima. También puede considerarse como un elemento fundamental en la cultura organizacional de la empresa, ya que origina involucramiento de los trabajadores con los puntos de la compañía

Robbins (2014) refirió sobre empresas que “inventan, obtienen una transmisión organizacional por la identificación de los trabajadores, por lo que limitan comunicación entre diferentes compañías” (p.14).

Cultura empresarial DE los programas sociales son los miembros de una organización, de creencias, valores y actitudes, conductas en donde es necesario la forma de establecer o seguir los lineamientos de la organización y transmitir a los miembros que componen esta dicha organización para el manejo de la misma.

Así mismo en la segunda dimensión: Fuente de motivación del personal de acuerdo a la dimensión, Cruz (2015) indicó “es un instrumento de adaptación en las compañías y permite la aceptación de nuevos valores” (p.34).

Para toda organización es de vital importancia que su personal se encuentre motivado para el desarrollo de sus funciones, para ello se necesita la información adecuada, una buena comunicación interna, reconocimiento de su cooperación, motivación constante para el buen desempeño de sus labores. De este modo, la jefatura de programas sociales procura conseguir que su personal se sienta miembro de la institución logrando la mejora de un buen clima laboral y así mismo desarrollo eficiente del servicio brindado.

Espada (2016) indico como “la comunicación se basa en un factor interno para cualquier especialista de profesional por el cual es una motivación y reconocimiento” (p.151).

El factor de fuente motivacional en las empresas privadas como el estado es de suma significancia ya que, en el sitio de programas sociales y la fuente de motivación del personal juega un papel importante entre trabajadores para así poder crecer laboralmente y el buen desarrollo de sus funciones.

Así mismo sobre dimensión tercera: Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos, según, Cruz (2015) indicó “las empresas permiten coordinar las actividades en las diversas áreas y permite la toma de decisiones” (p.36).

Si bien es cierto que la coordinación al interior de la organización debe ser altamente eficaz, como también es cierto que necesita elementos definidos en el transcurso de la interna comunicación en el trabajo. Una de las razones que tiene mayor incidencia en los conflictos que se originan en el área de trabajo es por falta de comunicación eficaz, por lo tanto, el responsable de organización debería estar intentando continuamente mejorar las condiciones y factores para obtener una comunicación efectiva.

Valverde (2018) indicó “el equipo en trabajo es una mejora de varios estados emocionales para mejor la comprensión y dificultades para cada grupo de trabajo” (p.123).

En las empresas del estado como los programas sociales, la labor se dificulta por falta de una gestión establecida y donde se siga normas o una coordinación para el buen funcionamiento de estas.

También, el origen de la comunicación efectiva según, Lomonosov (2002) nos mencionó “sobre los años 1800 por lo que estableció el diálogo comunicativo por nuestros ancestros” (p.39).

Desde los años remotos la comunicación era lenta porque no existían los medios necesarios para obtener una información rápida y eficaz. Ya que, los únicos medios eran la prensa escrita y las personas de alrededor. Gracias a la tecnología la comunicación ha ido evolucionando, esto nos permite ahora contar con una información a tiempo.

Para, Baekdal (2016) reafirmó “se difundió las redes de medio comunicativo como la tv en los años 1940 y el internet en 1990” (p.49).

Si bien es cierto que la comunicación muestra un crecimiento gradual donde ha aportado al progreso de la comunicación entre personas y dentro las organizaciones, gracias a la tecnología podemos recopilar información y compartir datos que ayuden al desarrollo de la entidad. Esto genera que exista una comunicación efectiva, captando conocimientos necesarios y concisos para poder transmitir un mensaje oportuno y veraz.

De igual manera, en la categoría de comunicación efectiva según Fernández (2014) mencionó: “es importante la comunicación en las compañías para que las empresas informen sobre su servicio” (p.17).

El lenguaje en la institución de los programas sociales no puede dejar de transmitir comunicación ya que es un entorno de información verbal de esta forma pueden realizar un buen trabajo.

También, Llorenc (2016) expresó: “es intercambio de ideas y de sentimientos para medir las actividades en una organización” (p.98).

Para que pueda ser clara, concisa la comunicación debe existir un lenguaje claro entre ambas miembros de un emisor a un receptor, se sabe que la comunicación es clave para el progreso de ciertas acciones adentro de la empresa por ello deben tener las ideas claras que se van a transmitir o manejar con los miembros.

Respecto a la característica según, Bateman y Esnell (2013) reconsideraron que es de gran importancia las características “es la comunicación por discursos, presentación o celular para interactuar con el dialogo” (p.542).

La aptitud es importante porque la retroalimentación es inmediata. Así el receptor capta el conocimiento del tema a tratar o falta de conocimiento que necesite del tema a tratar.

Así mismo en las bases teóricas de equipos eficaces según, Robbins y Judge (2017) mencionaron: “los factores relacionados con la eficacia de los equipos de los estudios organizaron una larga y verdaderamente lista de características” (p.312).

Los equipos eficaces en el estado son grupos altamente cohesionados que tienen una lista de miembros que laboran en la consecución de una meta clara.

Asimismo, en la primera dimensión: Contexto de acuerdo con, Robbins y Judge (2017) mencionaron: “son los 4 factores de una relación significativa con el desempeño de la disponibilidad de los recursos adecuados” (p.313).

Toda institución necesita abastecerse de recursos para la realización de sus operaciones para agradar a los compradores. Las labores deben ser compartidas entre todos los encargados de cada área con la finalidad de aumentar la colaboración y el interés en conjunto laboral con el mismo propósito de brindar el mejor servicio en un ambiente de confianza y compromiso, el cual debe ser retribuido con incentivos monetarios o reconocimiento laboral.

Miranda (2017) definió el contexto “que contar con recursos adecuados sobre el liderazgo, clima de confianza, una evaluación del desempeño son los factores contextuales” (p.80).

Para que la organización lleve el buen funcionamiento de sus labores se debe tener en cuenta el contexto que maneja para el desempeño del equipo de trabajo de las empresas. El cual estos cuatro factores son imprescindiblemente, utilizando recursos adecuados harán que el área donde se desempeña ejecute bien su labor, así como el liderazgo fortaleciendo el equipo creando así un buen clima de confianza. De esta manera se verá satisfactoriamente los resultados en la institución.

Además, en la segunda dimensión: composición de acuerdo con la dimensión, Robbins y Judge (2017) mencionaron “es la forma que se asigna a los equipos en roles, asignación y miembros de equipos” (p.314).

Los equipos de trabajo bajo la premisa conceptual de composición efectiva deben estar constituidos por integrantes con capacidades y competencias necesarias para desarrollar actividades de alto rendimiento y desempeño laboral. Se recomienda equilibrar los equipos con personas de rangos disimiles en la formación. Prueba de ello se dan figurativamente en los de futbol, quienes deben equilibrar las posiciones entre las diferentes tareas que le competen a cada puesto. La finalidad es disponer de equipos que puedan desarrollar y alcanzar resultados de alta calidad.

Miranda (2017) definió la composición como: “La selección de personas colaboradora que sepan trabajar en grupo en donde tenga el conocimiento de un trabajo en equipo” (p.85).

En los programas sociales la composición de la selección de grupo se divide en equipos ya que cuenta con varias áreas de trabajo, los cuales son por el vaso de leche, Tbc entre otros. Pero para poder lograr que se forme un trabajo en equipo la composición de los colaboradores debe estar compuestas por sus capacidades, habilidades, talentos, rendimiento, conocimiento y desarrollo de en equipo. De esta manera se ejecutará resultados de buen crecimiento para la organización.

A su vez en la tercera dimensión: proceso según, Robbins y Judge (2017) mencionaron: “tiene un propósito en común de fijación de metas específicas y eficacia en una mínima pereza social, por lo tanto, refiere a la importancia en los equipos grandes donde existe mayor interdependencia” (p.319).

Las personas piensan que es complicado influir en una institución, sin embargo, como equipo de trabajo pueden marcar profundamente en ella a través de los buenos resultados. Las decisiones tomadas en equipo son mejores que las que se eligen individualmente, porque al ser consultadas podemos obtener una lluvia de ideas de las cuales decidimos la más idónea. Todo trabajo en equipo necesita adiestrarse y capacitarse frecuentemente para aprender habilidades técnicas y administrativas.

Acercas del origen de equipos eficaces según, Chiavenato (2009) explicó: “el término de equipo no es reciente en las empresas ya que nace del espíritu de lo eficaz que puede ser un grupo y en Estados Unidos y el primer objetivo fue crear equipos eficaces para lograr sinergia dentro del mismo”(p.900).

Para que una organización sea de alta calidad debe generar soluciones y resolver problemas como el caso de los programas sociales por ello es que se forman los equipos eficaces donde existen miembros que están compuestos por las mismas habilidades y destrezas para desarrollar un trabajo en equipo que conlleve a la mejora de la organización.

Para, Fayol (2010) indicó: “por los siglos xx el equipo son organizaciones y desarrollan métodos de organizaciones y les llamo procesos de movimientos y tiempos” (p.221).

Para que los equipos eficaces sean realmente buenos en cuanto a su organización, tienen que manejar las mis metas, objetivos, habilidades y destrezas dentro del equipo de esta manera todo él trabaja girara a un solo entorno.

Acercas de la importancia de equipos eficaces según, Arbaiza (2015) definió que “los equipos eficaces transitan por ciclos trascendentes para alcanzar un buen labor, comienza al inicio del equipo con la fase de orden al período final del equipo” (p.80).

Todas las características de cada autor sobre equipos eficaces son muy relevantes para lograr el éxito en el trabajo dentro de cualquier empresa, es importante conocerla ya que muchas veces el equipo no solo es la práctica sino la sinergia de motivaciones para lograr los objetivos de un equipo eficaz.

Para, Cruz (2014) estableció: “el quipo eficaz de trabajo promueve importantemente la evolución de los productos del trabajo colectivo, el equipo también es importante porque posee responsabilidades individuales” (p.34).

Según el autor, los equipos se inician como grupos y cada uno de ellos tiene responsabilidades tanto como grupales como individuales. Por lo tanto, en los programas sociales cada trabajador tiene un trabajo en común que es apoyar al usuario y el trabajo grupal dependiendo cuál es su departamento o cargo que desempeñe.

Acerca de la característica según, Cruz (2014) mencionó que “Los eficaces equipos laboran unidos, ordenados, tienen competitividades y tiene un dirigente” (p.45).

El equipo en las empresas estatales son muy pocas ya que la mayoría prefiere trabajar individual, pero en ello no está la solución el equipo es monitoreado por un líder y en este caso es el gerente de acuerdo a ello se maneja un buen equipo para llevar una buena atención al usuario de programa social.

La investigación tuvo como problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

La investigación presentó tres problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?,segundo ¿Cuál es la relación entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019? tercero ¿Cuál es la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?

Acerca de la justificación práctica, hubo dos motivos, entre ellas la reflexión sobre la escasez de comunicación que existe y esto no es ajeno en los programas sociales, por ello ocurrió conflictos entre los integrantes que forman parte de la entidad, la otra fue examinar sobre efectos de obtención para ampliar la comunicación transformándolas en efectiva. Fue importante la investigación para la universidad y los especialistas administrativos también para los laboradores de la programación sociales para unificar los equipos de trabajo y la comunicación entre ellos.

Sobre la teórica justificación sostuvo un recurso consultivo e instrumento de tratamiento para otros programas sociales y que tengan igualdad el estudio de variables:

Comunicación efectiva, equipos eficaces, se examinó muchas recomendaciones planteadas y también de soporte a investigaciones futuras y también de comunicación efectiva del autor Cruz y equipos eficaces de Robbins y Judge.

Asimismo, en la justificación metodológica de acuerdo con los lineamientos de investigación científica, en la metodología se aplicó el estudio de tipo no experimental, transeccional, correlacional causal. El trabajo estuvo orientado a establecer la correlación entre las variables propuestas y determinar el grado de incidencia en la muestra.

De acuerdo con la justificación social contribuyó como referencia y sustento para el ámbito administrativo de las entidades estatales que se reconoció la problemática de la comunicación efectiva y equipos eficaces, también prevaleció la importancia de un planteamiento de política y a la mejora continua con la finalidad de marcar la diferencia.

La investigación obtuvo como general objetivo: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Sobre la investigación se obtuvo tres específicos objetivos; primero, establecer la relación entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019; segundo, identificar la relación entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019; tercero, establecer la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Respecto a la investigación científica fue aplicada por, Sánchez y Reyes (2015) argumentaron que “responde los problemas teóricos y describe la realidad” (p. 45).

Según el autor, el tipo de investigación realizada va ayudar a determinar y resolver el problema que se presenta en la realidad.

Así mismo, esta investigación era no experimental en diseño ya que no hubo manipulación de variables “es el suceso de algo tomado como fotografía” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155).

Se presentó esta siguiente representación:

Dónde:

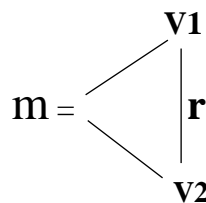
m : Muestra de estudio

V1 : Comunicación efectiva

V2 : Equipos eficaces

O_1 : Coeficiente De Relación

r : Correlación



Fue de enfoque cuantitativo según, Monje (2017) precisaron: “mediciones de la variable y los valores son numéricos” (p. 4).

Se realizó la medición de las variables y en base de medir numéricamente la recolección de hipótesis de datos

Así mismo era de correlacional descriptivo la investigación respecto al nivel. Según Benjamín (2015) indicaron: “busca la asociación entre dos o más variables” (p.93).

Se usó descriptivo correlacional porque se basó las variables de comunicación efectiva y equipos eficaces, descripción y que exista relación de estas.

Además, las variables de operacionalización fueron:

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Matriz de operacionalización de la variable comunicación efectiva

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración por dimensiones	Escala de valoración de la variable
Comunicación efectiva	Cruz (2015) la comunicación influye sobre el comportamiento de una persona (p.6).	La variables tuvo compuesta de 3 dimensiones y esto permite determinar la comunicación efectiva y esta medición es por cuestionario de treinta preguntas.	Transmisora de la cultura empresarial	Conocer sus directrices	1,2	De tipo Ordinal	Deficiente [8--17]	Deficiente [30—69] Moderado [70—109] Eficiente [110--150]
				Satisfacción de los trabajadores	3,4	Escala de likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3)Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4)De acuerdo (5)Totalmente de acuerdo	Moderado [18--27]	
				Sus objetivos	5,6		Eficiente [28--37]	
				Espíritu empresarial	7,8		Deficiente [8--17]	
				Introducción de nuevos valores	9,10		Moderado [18--27]	
				Difusión pautas de gestión Aceptación de funciones	11,12		Eficiente [28-37]	
				Interiorización de responsabilidades	13,14			
			Coordinar las actividades	15,16				
			Facilitadora del trabajo en equipo y la recolección de conflictos	Satisfacción de los eventos	17,18	Deficiente [14--29]		
				Diseminar instrucciones	19,20	Moderado [30--45]		
				Tomar decisiones	21,22	Eficiente [46--61]		
				Responder a problemas	23,24			
				Responder propuestas	25,26			
				Negociar desacuerdos	27,28			
	29,30							

Tabla 2.

Matriz de operacionalización de la variable equipos eficaces

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración por dimensiones	Escala de valoración de la variable	
Equipos eficaces	Robbins y Judge, (2017) los factores relacionados con la eficacia de los quipos de algunos estudios organizaron lo que una vez fue una larga y verdadera lista de características, en un modelo relativamente focalizado, las características que se conocen actualmente acerca de los equipos eficaces se basan mucho en los conceptos de los grupos que se estudiaron (p.312).	Esta variable se operacionalizó en tres dimensiones: contexto, composición, proceso éstas permitirán determinar un buen equipo eficaz, la cual fue medido por un cuestionario conformado por 30 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.	Contexto	Recursos adecuados	1, 2	De tipo Ordinal Escala de Likert (1)Totalmente en desacuerdo (2)En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Deficiente [6-13] Moderado [14-21] Eficiente [22-29]	Deficiente [30-69] Moderado [70-109] Eficiente [110-150]	
				Aptitudes de los miembros	7, 8				Deficiente [12-25] Moderado [26-39] Eficiente [40-53]
				Personalidad	9, 10				
			Asignación de roles	11, 12					
			Composición	Tamaño de equipos	13, 14		Deficiente [12-25] Moderado [26-39] Eficiente [40-53]		
				Flexibilidad de los miembros	15, 16				
				Preferencias de los miembros	17, 18				
			Proceso	Propósito común	19,20		Deficiente [12-25] Moderado [26-39] Eficiente [40-53]		
				Nivel de equipo de trabajo	21,22				
				Metas específicas	23,24				
				Eficacia del equipo	25,26				
				Niveles de conflicto	27,28				
			Grado de responsabilidad	29,30					

2.3 Población, muestra y muestreo

Respecto a población indico Baena (2014) “es el conjunto en un territorio o lugar” (p. 174).

Así mismo, la población fue 140 trabajadores de los Programas Sociales de S.J.L.

También se empleó una muestra distributiva del personal que pertenece a diferentes áreas:

$$\text{Dónde: } \frac{N + Z^2 + p + q}{E^2(N - 1) + Z^2 + p + q}$$

N : población en la totalidad

Z^2 : el nivel de confianza $Z=1.96$, es indicar, el 95% de confianza

P : indica la proporcionalidad esperada de 0.95

q : indica la proporcionalidad no esperada 0,5

E^2 : el muestra erróneo es valorizado de $0,05 = 5\%$

Sin embargo, se determinó la muestra en valoración:

$$n = \frac{140 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(140 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 103 \text{ personas}$$

La muestra es un subgrupo de población. Según Carrasco (2017, p. 175). Estuvo conformada por 103 trabajadores de la muestra.

$$\frac{\text{Muestra}}{\text{Población}} = \frac{103}{140} = 0.73$$

Tabla 3.

Personal por áreas de la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho

Área	Total de c/área	Muestra proporcional	
ASISTENTE	05	0.73 x 5	4
SUBGERENTE Y GERENTE	02	0.73 x 2	1
AUXILIAR	03	0.73 x 3	2
INVENTARIOS	03	0.73 x 3	2
DESPACHO	15	0.73 x 15	11
RECEPCIÓN	08	0.73 x 8	6
RECURSOS HUMANOS	04	0.73 x 4	3
SEGURIDAD	60	0.73 x 60	44
ATENCIÓN AL PÚBLICO	40	0.73 x 40	30
TOTALIDAD	140		103

Además el muestreo, según Tamayo (2014) señaló el muestreo estratificado “es la presencia de una parte que excluye la presencia de otros” (p. 83).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Así mismo, según, Abero, Berardi, Capocasale, Garcia y Rojas (2015) plantean “La técnica o método lo que se debe seleccionar varias opciones posibles” (p.147).

En proporción en indicación por los escritores, la investigación en tecnicas usadas fue la encuesta para saber la importancia y el modelo cuantitativo.

Además, los instrumentos según, Hernández (2018) señala que: “es por una muestra con el propósito de conocer la situación basado en análisis documentario” (p.273).

Los instrumentos se aplicaron en base de un cuestionario que a través de la encuesta es viable obtener la información de fuentes fiables, subsiguiente es comprobar la autenticidad de la información, también se usó base de datos de la entidad.

Hay que mencionar, además que “La validez es un instrumento de medición” (Reyes, Blanco, y Chao, 2014, p.218).

Además, la validación de Aiken que permite medir la validez por los jueces expertos donde el coeficiente cuantifica desde 0.00 y 1.00.

Según Muñiz, Elosua y Hambleton (2013) Afirmando que “es un método de cuantificar en relación a la significancia de los Ítems.”(p.10).

En la tabla se describe la validez de Aiken respecto a la variable 1 y variable 2 a través de validación por los tres expertos, el cual nos muestra una opinión de aplicable para realizar.

Tabla 4.

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken Variable comunicación efectiva

Nº ÍTEMS		□	DE	V Aiken
ÍTEMS 1	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 2	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 3	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 4	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 5	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 6	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 7	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 8	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 9	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 10	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 11	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 12	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 13	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 14	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 15	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 16	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 17	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 18	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00

ÍTEMS 19	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 20	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 21	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 22	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 23	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 24	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 25	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 26	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 27	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 28	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 29	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD	4	0.00	1.00
ÍTEMS 30	RELEVANCIA	4	0.00	1.00
	PERTINENCIA	4	0.00	1.00
	CLARIDAD6	4	0.00	1.00

Tabla 5.

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken Variable equipos eficaces

N° ÍTEMS		□		<u>V aiken</u>
ÍTEMS 1	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 2	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 3	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 4	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 5	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 6	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 7	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 8	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 9	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 10	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 11	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 12	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 13	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 14	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 15	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 16	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 17	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 18	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89

ÍTEMS 19	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 20	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 21	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 22	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 23	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 24	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 25	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 26	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 27	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 28	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89
ÍTEMS 29	RELEVANCIA	3.66667	0.58	0.89
	PERTINENCIA	3.66667	0.58	0.89
	CLARIDAD	3.66667	0.58	0.89

Por lo que, se midió por juicio de experto el cual se entregó un formulario por preguntas a través de tres criterios de evaluación: relevancia, pertinencia y etc.

Tabla 6.

Validación de juicio de expertos

n °	EXPERTO	APLICABLE
1 EXPERTO	Edwin Arce Álvarez	Aplicable
2 EXPERTO	Edgar Lino Gamarra	Aplicable
3 EXPERTO	Ruiz Villavicencio	Aplicable

Con respecto a la confiabilidad según, Gallardo (2018) el instrumento de confiabilidad hace referencia “la aplicación repetida de objeto que producirá resultados” (p.200).

Se obtendrá un instrumento de las dos variables el cual muestra el grado de confiabilidad entre estas. Para afianzar la credibilidad se hizo un piloto de prueba y luego se uso alfa de cronbach en una escala ordinal.

También se comentó en un confiable por lo que se repitió varias veces los resultados y dictaminaron de igual forma o similitudes la perfecta fiabilidad consistía de 0 y 1 (Hernández et al.; 2014).

Esta valoración de escala la cual determinara la fiabilidad, esta proporcionada en los siguientes valores:

Tabla 7.

Escala y valores de la confiabilidad

Escala	Valor
No es confiable	^-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Tabla 8.

Confiabilidad de los instrumentos

n °	instrumentos	Estadístico de fiabilidad	n ° de elementos
1	Comunicación efectiva	0.986	30
2	Equipos eficaces	0.972	30

Nota: prueba piloto (2020).

Conforme a la tabla deduce que la comunicación efectiva fue 0.986 su coeficiente, por lo que tiene fuerte confiabilidad y también a los equipos eficaces, era en 0.972, donde analiza una alta fiabilidad por lo tanto los instrumentos de los dos tienen alta confiabilidad para aplicar al estudio muestra.

2.5 Procedimiento

Se solicitó permiso en San Juan de Lurigancho en la municipalidad en la Gerencia en Desarrollo Social en los programas sociales. Para poder aplicar el instrumento de cuestionario a los trabajadores de distintas áreas logrando así recabar la información que es la recolección de datos pertinente a la muestra de estudio de investigación. Así mismo, realizar la codificación de la información obtenida para poder llevarlos a una base de datos con la

finalidad de realizar el procedimiento de SPSS obteniendo la confiabilidad y los resultados mediante el uso de tablas.

2.6 Métodos de análisis de datos

El estudio analítico fue correlacional, puesto que se desea explicar la conducta de las variables. De esta forma podrá lograr el propósito deseado en la estadística descriptiva.

García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding (2014), plantean que: “recolecta, analiza y ordena con la finalidad de describir sobre sus características” (p.85).

El análisis de método fue aplicado de tipo descriptivo correlacional conforme a la información brindada por los autores citados anteriormente, que se aprobara manifestar y demostrar los hallazgos concernientes a la investigación, esta investigación se basó en estadística descriptiva a través del SPSS 24 por medio de tablas cruzadas en recodificación de tres (deficiente, moderado, eficiente), explicando la frecuencia y porcentaje , también se utilizó Rho de spearman para ver la correlación en SPSS.

2.7 Aspectos éticos

Se respeta la intelectual propiedad, las creencias políticas, morales y religiosas, la autenticidad de investigación por resultado, la defensa de la identificación en estudiantes cual conforman el la tesis de estudio .También se respeta el derecho de los autores utilizando correctamente las normas APA.

III. RESULTADOS

3.1 Resultado descriptivo de la investigación

Tabla 9.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable comunicación efectiva

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	76	73,8
Moderado	22	21,4
Eficiente	5	4,9
Total	103	100,0

En la tabla 9, el 73,8 de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta deficiente la comunicación efectiva, también el 21,4% de los trabajadores indican que es moderado y el 4,9% es eficiente. Por lo que de los trabajadores la gran mayoría no hay comunicación buena entre ellos

Tabla 10.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión transmisora de la cultura empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	70	68,0
Moderado	28	27,2
Eficiente	5	4,9
Total	103	100,0

En la tabla 10, el 68,0% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta deficiente la trasmisora de la cultura empresarial, por lo que el 27,2% moderado indican los trabajadores y eficiente el 4,9%. Quiere decir que no tienen buena cultura empresarial la gran mayoría de trabajadores.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión fuente de motivación del personal

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	89	86,4
Moderado	8	7,8
Eficiente	6	5,8
Total	103	100,0

En la tabla 11, el 86,4% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta deficiente la fuente de motivación del personal y también 7,8% moderado indican los trabajadores y eficiente el 5,8%. Esto significa no le dan buenas motivaciones para seguir esforzándose la mayoría de los trabajadores.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión facilitadores del trabajo en equipo y la resolución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	68	66,0
Moderado	33	32,0
Eficiente	2	1,9
Total	103	100,0

En la tabla 12, el 66,0% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta que la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos son deficientes, mientras el 32,0% de los trabajadores indican que es moderado y el 1,9% es eficiente. Es decir que tienen muy poca resolución de conflictos.

Tabla 13.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable equipos eficaces

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	54	52,4
Moderado	42	40,8
Eficiente	7	6,8
Total	103	100,0

En la tabla 13, los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta es deficiente con 52,4% los equipos eficaces, mientras el 40,8% de los trabajadores indican que es moderado y el 6,8% es eficiente. Es decir que los equipos son pocos eficaces.

Tabla 14.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión contexto

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	67,0
Moderado	31	30,1
Eficiente	3	2,9
Total	103	100,0

En la tabla 14, el 67,0 % de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta sobre el contexto es deficiente, mientras el 30,1% de los trabajadores indican que es moderado y el 2,9% es eficiente. Es decir que no hay muy buen desempeño para liderar.

Tabla 15.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión composición

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	60	58,3
Moderado	31	30,
Eficiente	12	11,7
Total	103	100,0

En la tabla 15, los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta el 58,3% que la composición de los trabajos es deficiente, mientras el 30,!% de los trabajadores indican que es moderado y el 11,7% es eficiente. Es decir que no tiene muy buena composición de reparto de los trabajadores.

Tabla 16.

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión proceso

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	59	57,3
Moderado	40	38,8
Eficiente	4	3,9
Total	103	100,0

En la tabla 16, los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho 2019, manifiesta deficiente con 57,3% que el proceso de los trabajadores y el 38,8% moderado indicaron los trabajadores y 3,9% es eficiente. Es decir que no hay un buen proceso de los trabajadores.

Tabla 17.

Descripción de comunicación efectiva y equipos eficaces

		Equipos eficaces			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Comunicación efectiva	Deficiente	48	26	2	76
		46,6%	25,2%	1,9%	73,8%
	Moderado	6	16	0	22
		5,8%	15,5%	0,0%	21,4%
	Eficiente	0	0	5	5

	0,0%	0,0%	4,9%	4,9%
Total	54	42	7	103
	52,4%	40,8%	6,8%	100,0%

Se observa de la tabla 17, una muestra de 103 trabajadores de un total donde la comunicación efectiva respecto a los equipo eficaces correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la comunicación efectiva hay 46,6% que muestra deficiencia, 25,2% moderado y con un 1,9% eficiente por último los equipos eficaces se observa una deficiencia de 5,8% y moderado de 15,5% y eficiente entre 4,9%.

Tabla 18.

Descripción de transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces

		<u>Equipos eficaces</u>			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Transmisora de la cultura empresarial	Deficiente	39	29	2	70
		37,9%	28,2%	1,9%	68,0%
	Moderado	15	13	0	28
		14,6%	12,6%	0,0%	27,2%
	Eficiente	0	0	5	5
		0,0%	0,0%	4,9%	4,9%
Total		54	42	7	103
		52,4%	40,8%	6,8%	100,0%

Se observa de la tabla 18, una muestra de 103 de un total donde la transmisora de la cultura empresarial respecto a los equipos eficaces correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la transmisora de la cultura empresarial hay 37,9% que muestra deficiencia, 28,2% moderado y con un 1,9% eficiente por último los equipos eficaces se observa una deficiencia de 14,6% y moderado de 12,6% y eficiente entre 4,9%.

Tabla 19.

Descripción de fuente de motivación del personal y equipos eficaces

		Equipos eficaces			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Fuente de motivación del personal	Deficiente	52 50,5%	35 34,0%	2 1,9%	89 86,4%
	Moderado	1 1,0%	6 5,8%	1 1,0%	8 7,8%
	Eficiente	1 1,0%	1 1,0%	4 3,9%	6 5,8%
Total		54 52,4%	42 40,8%	7 6,8%	103 100,0%

Se observa de la tabla 19, una muestra de 103 de un total donde la fuente de motivación del personal respecto a los equipos eficaces correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la fuente de motivación del personal hay 50,5% que muestra deficiencia, 34,0% moderado y con un 1,9% eficiente por último los equipos eficaces se observa una deficiencia de 1,0% y moderado de 5,8% y eficiente entre 3,9%.

Tabla 20.

Descripción de facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces

		Equipos eficaces			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos	Deficiente	52 50,5%	14 13,6%	2 1,9%	68 66,0%
	Moderado	2 1,9%	28 27,2%	3 2,9%	33 32,0%
	Eficiente	0 0,0%	0 0,0%	2 1,9%	2 1,9%
Total		54 52,4%	42 40,8%	7 6,8%	103 100,0%

Se observa la tabla 20, una muestra de 103 de un total donde la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos respecto a los equipos eficaces correspondiente a los trabajadores el programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la

facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos hay 50,5% que muestra deficiencia, 13,6% moderado y con un 1,9% y moderado de 27,2% y eficiente entre 2,9%.

Tabla 21.

Prueba de normalidad según Kolmogorov- smirnov entre la comunicación efectiva y equipos eficaces

	Kolmogorov- smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Comunicación efectiva	.448	103	.000
Equipos eficaces	.333	103	.000

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, dio un nivel de significación asintótica superior a 0,000; para la primera variable y la segunda variable, en ambos casos menor a 0.05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos, es decir, mediante el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general de la investigación

H₀: No existe relación positiva entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

H_a: Existe relación positiva entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 22.

Relación de la muestra ni paramétricas, según Rho spearman entre comunicación efectiva y equipos eficaces

		Comunicación efectiva	Equipos eficaces
Rho de spearman	Comunicación efectiva	Coefficiente de correlación Sig.(bilateral)	1,000 ,742** ,000
		N	103 103
	Equipos eficaces	Coefficiente de correlación Sig.(bilateral)	,742** ,000

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observó que el coeficiente de correlación es ($r=0,742$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resulta menor al $p=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019).

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación positiva entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima 2019.

H_a : Existe relación positiva entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Tabla 23.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho Spearman entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces

			Equipos eficaces	Transmisora de la cultura empresarial
Rho de Spearman	Equipos eficaces	Coeficiente de correlación	1,000	,792**
		Sig.(bilateral)		,000
		N	103	103
Rho de Spearman	Transmisora de la cultura empresarial	Coeficiente de correlación	,792**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	103	103

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observó que el coeficiente de correlación es ($r = 0.792$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $P = 0,000$ resulta menor al $P = 0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019).

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación positiva entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Ha: Existe relación positiva entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Tabla 24.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces

			Equipos eficaces	Fuente de motivación del personal
Rho de sperman	Equipos eficaces	Coefficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig,(bilateral)		,000
		N	103	103
Fuente de motivación del personal	Fuente de motivación del personal	Coefficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig, (bilateral)	,000	
		N	103	103

De acuerdo a los resultados de Rho de spearman obtenidos se observó que el coeficiente de correlación es ($r=0,786$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resulta menor al $p=0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula(H_0 ,afirmando que existe relación significativa entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima,2019).

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación positiva entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Ha: Existe relación positiva entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.

Tabla 25.

Relación de la muestra no paramétricas, según rho spearman entre la facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos y equipos eficaces

			Equipos eficaces	Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos
Rho de spearman	Equipos eficaces	Coefficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	,669**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

De acuerdo a los resultados de rho de spearman obtenidos se observó que el coeficiente de correlación es ($r=0,669$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor de $p=0,000$ resulta menor al $p=0,05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019)

IV. DISCUSIÓN

El general objetivo de esta investigación se determinó entre las dos variables presentando una correlación del coeficiente ($r=0,742$) cual indicó una correlación positiva moderada, del valor $p=0.000$ menor al resultado de 0.05 y un derivado de la significativa relación a 99% y se rechaza la hipótesis nula, afirmando la relación existe significativamente entre la comunicación efectiva y equipos eficaces. Por lo tanto, hay una coincidencia con Pérez (2016) la investigación es de tipo descriptiva correlacional con 13 docentes de muestra, utilizando la investigación de instrumento un cuestionario adaptado a la escala de Likert, por lo cual se rechaza hipótesis nula porque el nivel fue menor de significancia $p<0,05$.

En el objetivo específico 1 se presentó una correlación positiva porque el rho es ($r=0,792$), por lo que el valor de $p=0.000$ menor resulta a $p=0.05$ y la significativa relación en consecuencia es a 99% y por lo tanto la hipótesis nula se rechaza, afirmando que existe relación significativa entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. Por lo cual, hay una coincidencia con en si tesis de Carozzo(2015) donde hubo similitud en la metodología de investigación donde para la variable de equipos eficaces ,Robbins (2017) indicó para que en las empresas pequeñas el trabajo se entornara a positivo deben dar una atención especial los directivos y jefes y también utilizo un tipo de investigación aplicada de diseño descriptivo correlacional, la muestra del estudio estuvo constituida por 50 trabajadores. Utilizó el instrumento para el instrumento de investigación, así mismo utilizo la escala de Likert para medir los ítems. La hipótesis nula se rechazó porque la significancia del nivel es $p>0.07$ menor y la hipótesis se acepta en la investigación donde podemos afirmar que los equipos eficaces influyen de los resultados organizativos.

En el objetivo específica 2 se presentó un rho de spearman obtuvo la correlación del coeficiente ($r=0,786$) por lo cual un correlación positiva moderada, también es significativa por el $p=0.000$ resulta menor al $p=0.05$ por lo cual es a 99% donde la hipótesis nula se rechaza, afirmando la significativa relación por la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019. Por lo tanto hay una coincidencia con Castillo (2018) ya que utilizo un cuestionario de investigación de instrumento en base a la escala Likert. La significancia en nivel de 0.000 en el estadígrafo dio $0,936$ de Rho spearman por ende tiene una alta relación

por que se acepta la hipótesis alterna y la hipótesis nula se rechaza de la comunicación organizacional y satisfacción. Referido a la investigación de conclusiones permite entablar relaciones interpersonal la motivación laboral, también aclara las tácticas para lleva comunicación donde la confianza en trabajo en equipo, las ideas claras y concisas para afrontar cambios en una un nivel alto de organización tiene grandes éxitos,

El objetivo específico 3 se estableció la relación con un rho de spearman de ($r=0,669$) donde la correlación dio positiva moderada por lo que resulta significativa a 99% porque el $p=0.000$ es menor a $p=0.05$ donde muestra relación en las variables facilitadora de trabajo y la resolución de conflictos y equipos eficaces .Por lo tanto , hay una coincidencia en su tesis de Espinoza (2015) donde la metodología utilizada en la investigación consistió en la recolección de datos que permita reunir la averiguación que necesita para hallar la fuerza de ventas para la obtención de relación . La muestra se realizó a los colaboradores de Tatoon adventure gear , el diseño fue descriptiva correlacional también se utilizó cuestionario como instrumento mixtas preguntas la significancia de $p>0,06$ dio menor lo cual la hipótesis nula se rechazó por lo cual se concluyó que son de mucha importancia para que los trabajadores puedan facilitar el trabajo en equipo junto con los equipos eficaces.

V. CONCLUSIONES

Primero: Conforme al objetivo general propuesta, comprobó la existente y determino considerable relación entre comunicación efectiva y equipos eficaces en Gerencia respecto a los Programas Sociales de S.J.L, Lima, 2019, entendiendo que coeficiente de 0.74 es significativamente en efecto resultado positiva moderada correlación. Entonces , comunicación efectiva en los equipos es muy importante para llegar al éxito una gestión, por lo tanto, relación determino la comunicación efectiva y equipos eficaces.

Segundo: Logro detallar concluidamente y específicamente objetivo planteando, que determinó la existente significativa semejanza de transmisora de cultura empresarial y equipos eficaces, por lo que estadísticamente es significativo de 0,792 el coeficiente por la razón que es positiva moderada .Esto se refiere que el personal debe tener una óptima responsabilidad y puntualidad para tener obtener buenos equipos en el trabajo, por lo tanto se estableció la relación entre las variables.

Tercero: También concluyo sobre segundo objetivo, se determinó la significativamente relación de la fuente de motivación del personal y equipos eficaces, en el coeficiente estadístico es 0,786 denotando correlación positiva lo cuales importante motivar al personal para lograr unos equipos eficaces ya que tienen relación entre estos, por lo tanto se identificó la relación entre las variables.

Cuarto: Como conclusión final, frente al tercero objetivo planteado específicamente, se logró significativamente relación de la facilitadora del trabajo de equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces. Por la razón de correlación significativamente a 0,669 siendo positivo moderado; de consecuencias e importante es trabajar en equipo para facilitar las labores cotidianas, por lo tanto se estableció la relación entre las variables.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda comprar teléfonos, computadoras para las habilidades de la comunicación a favor de un desempeño de organizaciones que desarrollen al máximo sus recursos en equipos para lograr posicionarse como una gerencia reconocida en el sector de los programas sociales esto causa una buena comunicación efectiva entre los personales de las diferentes áreas del programa social.

Segunda. Se sugiere a la institución crear trípticos, volantes para mayor empuje sobre la cultura empresarial para que los trabajadores tengan conocimiento sobre ellos y puedan realizar mejores funciones formando buenos equipos de trabajo y en caminados a un solo objetivo.

Tercera. Se recomienda crear cunas de para los hijos de los trabajadores para motivar al personal por el esfuerzo realizado, metas cumplidas, funciones realizadas satisfactoriamente que implique un reconocimiento ya como, premios, bonos, un sorteo de viaje a fin de año. Brindar también capacitaciones al personal en universidades o en la misma institución para fortalecer las labores diarias.

Cuarta. Se recomienda contar con televisores para la información visual y conectar entre los trabajadores para fomentar la tecnología, conocimientos, información concreta, toma de decisiones adecuadas para la resolución de conflictos que conlleve a facilitar el trabajo en equipo y agilizar gestiones como ejemplo de la grandes empresas de telefonía y bancos que tienen televisores para comunicarse con el personal y el cliente a través de números de orden electrónicos.

REFERENCIAS

- Aguilar, G. (2016). *Equipos eficaces y clima organizacional en el hotel de campo de Argentina, 2015*. Universidad Rafael Landívar: Buenos Aires, Argentina.
- Arbaiza, L. (2015). *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Abero, L. Berardi, L. Capocasale, A. Garcia, S. y Rojas, R. (2015). *Investigación educativa*. (1.ed.). Montevideo, Uruguay: Camus ediciones
- Báez, A. (2014). *La Comunicación efectiva*. Santo Domingo: Búho.
- Benjamín, J. (2015). *Manuel de metodología de la investigación científica*. (3.ed.). Lima, Perú: Gráfica real S.A.C
- Bateman, T. y Esnell, S. (2013). *Liderazgo y colaboración n en un mundo competitivo*. (8.ed.). México: McGraw-Hill.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (1.ed.). Guanajuato, México: Editorial patria
- Baekdal, R. (2016). *Teorías de la comunicación*. (5ed.) España: Piramides
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. (2.ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carozzo, A. (2015). *Equipos eficaces y resultados organizativos en pequeñas empresas de base tecnológica: el papel del diseño, la composición y los procesos interpersonales de los equipos*. Universidad Carlos III de Madrid: España.
- Castillo, F. (2018). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la empresa sour comunicaciones S.A.C*. Lima – 2016. Universidad Autónoma: Lima, Perú.
- Cruz, I. (2015). *La comunicación efectiva y trabajo en equipo*. (2.ed.). Madrid, España: Aula mentor.
- Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en Equipo, Administración y gestión*. Cataluña, España: Ministerio de Educación Cultura y Deporte de España
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional – La Dinámica Del Éxito En Las Organizaciones*. (1ed.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2015). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill interamericana interamericana.
- Fayol (2010). *Principios de la administración industrial y general*. Argentina: ateneo
- Fernández, A. (2014). *La meditación en la resolución de conflictos*. Barcelona: Educar 32

- Espinoza, P. (2015). Equipos eficaces de los colaboradores de la Fuerza de Ventas de Tatio Adventure Gear, Perú 2015. Universidad de ESAN: Lima, Perú.
- Espada, L. (2016). Principios de la comunicación interna. México: Aula mentor
- García, A., López, C., Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L. & Reding, A. (2014). Metodología de la investigación bioestadística. (2 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana
- García, S. (2014). Definiendo la comunicación efectiva. Querétaro, México: McGraw Hill interamericana.
- Gallardo, E. (2018). Metodología de la investigación. (1.ed.). Huancayo: Cendoc
- Gordillo, R. (2018). Comunicación efectiva y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa data TOOLS S.A, Callao. Año 2018. Universidad privada César Vallejo: Lima, Perú.
- Hernández, S., Fernández, C y Baptista, P (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, S. (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Hinojoza, J. y Tuero, F. (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. Universidad Nacional de Huancavelica: Lima, Perú.
- Hiquisi, A. (2015). Equipos eficaces. Puno, Perú: Emer impresores.
- Lomonosov, J. (2002). Comunicación efectiva. (3 ed.). México: abc editorial
- Llorenc (2016). Gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Ecuador: Navarra
- Miranda, Z. (2017). Factores del liderazgo. Madrid, España: Psicothema.
- Monje, C. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Querétaro, México: Neiva editorial
- Muñiz, J., Elosua, P. y Hambleton, R. (2013). Directrices para la traducción y adaptación de los tests. (2 ed.). Madrid, España: Psicothema.
- Pérez, F. (2016). La comunicación efectiva del gerente educativo y su incidencia en la resolución de conflictos en la E.T Simón Bolívar. Universidad de Carabobo: Caracas, Venezuela.

Pillaca, A. (2018). La comunicación efectiva y su incidencia en los conflictos laborales del personal de la I.E. N° 7213, Peruano Japonés Villa el Salvador 2017. (Tesis de magister en administración de la educación en la Universidad Privada César Vallejo). Lima, Perú.

Quijano, B. (2017). La comunicación. (1 ed.). España: Pirámides

Reyes, O. Blanco, J. y Chao, M. (2014). Metodología de la investigación. (1 ed.). Guanajuato, México: Mc-grill

Rodas, A. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Universidad Rafael Landívar: Amatitlán, Guatemala.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional. (17.ed.). Guanajuato, México: Pearson

Robbins, P. (2014). La trasmisora de la cultura empresarial. (13 ed.) Barcelona: Pirámide.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Editorial Bussines Suport

Vallejo, S. (2014). La comunicación efectiva como herramienta de aplicación integral para la comunidad educativa del colegio Corina Parral de Velasco Ibarra en el cantón San José de Chimbo, periodo 2012- 2013. Guayaquil, Ecuador.

Valverde, M. (2018). Trabajo en equipo en las instituciones. México: Pearson

ANEXOS

Anexo 1.

Tabla 26.

Matriz de consistencia

PROBLEMAS General	OBJETIVOS General	HIPÓTESIS General	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?	Determinar la relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.	Existe relación entre la comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019		X1:Transmisora de la cultura empresarial	X1.1: Conocer sus directrices X1.2:Satisfacción de los trabajadores X1.3: Sus objetivos <u>X1.4: Espíritu empresarial</u> X2.1:Introducción de nuevos valores X2.2: Difusión pautas de gestión X2.3: Aceptación de funciones X2.4:Interiorización de responsabilidades
				X2:Fuente de motivación del personal	X3.1: Coordinar las actividades X3.2: Satisfacción de los eventos X3.3: Diseminar instrucciones X3.4: Tomar decisiones X3.5: Responder a problemas X3.6: Responder propuestas <u>X3.7: Negociar desacuerdos</u> Y1.1: Recursos adecuados Y1.2: Liderazgo y estructura <u>Y1.3: Clima de confianza</u> Y2.1: Aptitudes de los miembros Y2.2: Personalidad Y2.3: Asignación de roles Y2.4: Tamaño de equipos Y2.5: Flexibilidad de los miembros <u>Y2.6: Preferencias de los miembros</u> Y3.1: Propósito común Y3.2: Nivel de equipo de trabajo Y3.3: Metas específicas Y3.4: Eficacia del equipo Y3.5: Niveles de conflicto Y3.6: Grado de responsabilidad
				X3: facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos	
			Comunicación efectiva		
a. ¿Cuál es la relación entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?	a. Establecer la relación entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.	a. Existe relación entre la transmisora de la cultura empresarial y equipos eficaces en la gerencia de desarrollo social de los programas sociales de San Juan de Lurigancho, 2019.			
b. ¿Cuál es la relación entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?	b. Identificar la relación entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.	b. Existe relación entre la fuente de motivación del personal y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019		Y1:Contexto	
c. ¿Cuál es la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019?	c. Establecer la relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.	c. Existe relación entre la facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019		Y2:Composicion	
			Equipos eficaces		
				Y3:Proceso	

Anexo 2 .Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE COMUNICACIÓN EFECTIVA

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la “Comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019”

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE X						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Transmisora de la cultura empresarial	Conocer sus directrices					
	1 Las directrices de la empresa influye en la comunicación efectiva					
	2 Los nuevos trabajadores tienen conocimiento sobre las directrices					
	Satisfacción de los trabajadores					
	3 Los trabajadores nuevos se sienten satisfechos con sus labores					
	4 Existe satisfacción de los trabajadores antiguos sobre el rol que desempeñan en su área					
	Sus objetivos					
	5 Los objetivos se basan en incentivar la comunicación efectiva con el usuario					
Fuente de motivación del personal	6 El modelo de comunicación empleado por los trabajadores facilitan los objetivos claves					
	Espíritu empresarial					
	7 Los trabajadores transmiten un buen espíritu empresarial					
	8 El trato del personal es amable					
	Introducción de nuevos valores					
	9 Dentro de los programas sociales existe una correcta práctica de valores					
	10 Los trabajadores transmiten información y motivación sobre nuevos valores					
	Difusión pautas de gestión					
facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos	11 El personal transmite las pautas de gestión para escribirse al usuario					
	12 Los trabajadores informan a los usuarios sobre las pautas necesarias para obtener los beneficios					
	Aceptación de funciones					
	13 En su área de los programas sociales existe la aceptación de funciones					
	14 Los trabajadores de los programas sociales se enfocan en desarrollar sus funciones					
	Interiorización de responsabilidades					
	15 Las responsabilidades del área son de total importancia para lograr metas en el trabajo					
	16 Incentivan al personal para ser más responsables y eficientes					
facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos	Coordinar las actividades					
	17 El gerente y los trabajadores coordinan las actividades que realizarán a los usuarios					
	18 Los programas sociales hacen actividades para una buena comunicación efectiva con el usuario					
	Satisfacción de los eventos					
	19 Se siente satisfecho con los eventos del programa social que hacen en equipo laboral					
	20 En los programas sociales los eventos de las actividades en beneficio del usuario son pocas					
	Diseminar instrucciones					
	21 El gerente da instrucciones a su personal para obtener un mejor trabajo en equipo					
	22 Los usuarios deberían seguir las instrucciones de los trabajadores para una óptima comunicación efectiva					
	Tomar decisiones					
	23 Es fundamental la toma de decisiones en equipo					
	24 En los programas sociales la toma de decisiones influye en la comunicación entre el gerente y el trabajador					
	Responder a problemas					
	25 La comunicación es fundamental para no percibir problemas con los usuarios					
26 El trabajador de los programas sociales responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, pérdida documentaria)						
Responder propuestas						
27 Los trabajos en equipo dan propuestas para mejorar la atención al usuario						
28 En los programas sociales hacen propuestas mensuales para el mejoramiento de la atención al usuario						
Negociar desacuerdos						
29 En los programas sociales negocian acuerdos y desacuerdos con el MIDIS						
30 En los programas sociales existen desacuerdos sobre la atención brindada al usuario						

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE EQUIPOS EFICACES

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la “Comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019.”

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE Y						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Contexto	Recursos adecuados					
	31	En los programas sociales identifican los recursos adecuados				
	32	Se utilizan los recursos adecuados en los programas sociales para brindar ayuda a los usuarios				
	Liderazgo y estructura					
	33	En el trabajo existe liderazgo grupal				
	34	Existe una estructura fija sobre los cargos de los trabajadores				
Composición	Clima de confianza					
	35	En los programas sociales se maneja un clima de confianza				
	36	Existe un clima de confianza entre los trabajadores y el gerente				
	Aptitudes de los miembros					
	37	La aptitud de los miembros es la adecuada para desempeñar sus funciones				
	38	El gerente tiene aptitud para liderar el trabajo en equipo				
	Personalidad					
	39	La personalidad del trabajador influye en el área de trabajo				
	40	La personalidad de los trabajadores incide en la atención a los usuarios				
	Asignación de roles					
	41	La asignación de roles depende de la línea de carrera				
	42	En los programas sociales tienen una asignación de roles definida				
	Tamaño de equipos					
	43	Existe equipos de trabajo suficiente para atender a los usuarios de los programas sociales				
	44	En los programas sociales el tamaño de los equipos es suficiente para desarrollar las funciones				
	Flexibilidad de los miembros					
	45	Existen horarios flexibles para los miembros de los programas sociales				
	46	Existe alta rotación de los miembros en los programas sociales				
Preferencias de los miembros						
47	Existe preferencias de los miembros para trabajar en equipo					
48	La preferencia de los miembros perjudica en el desempeño laboral					
Proceso	Propósito común					
	49	Los trabajadores de los programas sociales tiene un propósito en común				
	50	El propósito en común es ayudar en obras sociales en beneficio del usuario				
	Nivel de equipo de trabajo					
	51	Se siente motivado con el trabajo en equipo brindado a los usuarios del programa social				
	52	El nivel de equipo de trabajo conoce sus labores diarias				
	Metas específicas					
	53	Los trabajadores tienen metas específicas en los programas sociales				
	54	Las metas específicas son anuales para los trabajadores de los programas sociales				
	Eficacia del equipo					
	55	Los trabajadores de los programas sociales realizan una eficacia de equipo				
	56	El gerente de los programas sociales es eficaz para resolver problema son su personal				
Niveles de conflicto						
57	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad					
58	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre la faltas					
Grado de responsabilidad						
59	Los equipos laborales del programa social tiene un alto grado de responsabilidad con los usuarios					
60	Los equipos laborales del programa social son responsables con una buena atención al usuario					

Anexo 3. Instrumentos de validación



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	M	MD	D	A	M	MD	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1 TRANSMISORA DE LA CULTURA EMPRESARIAL				A				A				A	
1	Las directrices de la empresa influye en la comunicación efectiva				/				/				/	
2	Los nuevos trabajadores tienen conocimiento sobre las directrices				/				/				/	
3	Los trabajadores nuevos se sienten satisfechos con sus labores				/				/				/	
4	Existe satisfacción de los trabajadores antiguos sobre el rol que desempeñan en su área				/				/				/	
5	Los objetivos se basan en incentivar la comunicación efectiva con el usuario				/				/				/	
6	El modelo de comunicación empleado por los trabajadores facilitan los objetivos claves				/				/				/	
7	Los trabajadores transmiten un buen espíritu empresarial				/				/				/	
8	El trato del personal es amable				/				/				/	
	DIMENSIÓN 2 FUENTE DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL													
9	Dentro de los programas sociales existe una correcta práctica de valores				/				/				/	
10	Los trabajadores transmiten información y motivación sobre nuevos valores				/				/				/	
11	El personal transmite las pautas de gestión para escribirse al usuario				/				/				/	
12	Los trabajadores informan a los usuarios sobre las pautas necesarias para obtener los beneficios				/				/				/	
13	En su área de los programas sociales existe la aceptación de funciones				/				/				/	
14	Los trabajadores de los programas sociales se enfocan en desarrollar sus funciones				/				/				/	
15	Las responsabilidades del área son de total importancia para lograr metas en el trabajo				/				/				/	
16	Incentivan al personal para ser más responsables y eficientes				/				/				/	
	DIMENSION 3 FACILITADORA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS													
17	El gerente y los trabajadores coordinan las actividades que realizarán a los usuarios				/				/				/	

18	Los programas sociales hacen actividades para una buena comunicación efectiva con el usuario					/				/				/	
19	Se siente satisfecho con los eventos del programa social que hacen en equipo laboral					/				/				/	
20	En los programas sociales los eventos de las actividades en beneficio del usuario son pocas					/				/				/	
21	El gerente da instrucciones a su personal para obtener un mejor trabajo en equipo					/				/				/	
22	Los usuarios deberían seguir las instrucciones de los trabajadores para una óptima comunicación efectiva					/				/				/	
23	Es fundamental la toma de decisiones en equipo					/				/				/	
24	En los programas sociales la toma de decisiones influye en la comunicación entre el gerente y el trabajador					/				/				/	
25	La comunicación es fundamental para no percibir problemas con los usuarios					/				/				/	
26	El trabajador de los programas sociales responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, pérdida documentaria)					/				/				/	
27	Los trabajos en equipo dan propuestas para mejorar la atención al usuario					/				/				/	
28	En los programas sociales hacen propuestas mensuales para el mejoramiento de la atención al usuario					/				/				/	
29	En los programas sociales negocian acuerdos y desacuerdos con el MIDIS					/				/				/	
30	En los programas sociales existen desacuerdos sobre la atención brindada al usuario					/				/				/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. en Administración DNI: 23833025

Especialidad del validador: Investigación Edwin Arce Alvarez

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de 24 de Nov del 2019.....



Firma del Experto Informante.

18	Los programas sociales hacen actividades para una buena comunicación efectiva con el usuario				✓			✓			✓
19	Se siente satisfecho con los eventos del programa social que hacen en equipo laboral				✓			✓			✓
20	En los programas sociales los eventos de las actividades en beneficio del usuario son pocas				✓			✓			✓
21	El gerente da instrucciones a su personal para obtener un mejor trabajo en equipo				✓			✓			✓
22	Los usuarios deberían seguir las instrucciones de los trabajadores para una óptima comunicación efectiva				✓			✓			✓
23	Es fundamental la toma de decisiones en equipo				✓			✓			✓
24	En los programas sociales la toma de decisiones influye en la comunicación entre el gerente y el trabajador				✓			✓			✓
25	La comunicación es fundamental para no percibir problemas con los usuarios				✓			✓			✓
26	El trabajador de los programas sociales responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, pérdida documentaria)				✓			✓			✓
27	Los trabajos en equipo dan propuestas para mejorar la atención al usuario				✓			✓			✓
28	En los programas sociales hacen propuestas mensuales para el mejoramiento de la atención al usuario				✓			✓			✓
29	En los programas sociales negocian acuerdos y desacuerdos con el MIDIS				✓			✓			✓
30	En los programas sociales existen desacuerdos sobre la atención brindada al usuario				✓			✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

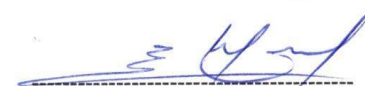
Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: ESGAR LINO CAMARERA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

26 de 04 del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.



18	Los programas sociales hacen actividades para una buena comunicación efectiva con el usuario					✓				✓					✓
19	Se siente satisfecho con los eventos del programa social que hacen en equipo laboral					✓				✓					✓
20	En los programas sociales los eventos de las actividades en beneficio del usuario son pocas					✓				✓					✓
21	El gerente da instrucciones a su personal para obtener un mejor trabajo en equipo					✓				✓					✓
22	Los usuarios deberían seguir las instrucciones de los trabajadores para una óptima comunicación efectiva					✓				✓					✓
23	Es fundamental la toma de decisiones en equipo					✓				✓					✓
24	En los programas sociales la toma de decisiones influye en la comunicación entre el gerente y el trabajador					✓				✓					✓
25	La comunicación es fundamental para no percibir problemas con los usuarios					✓				✓					✓
26	El trabajador de los programas sociales responde a problemas, hechos en su momento (por mala información brindada, pérdida documentaria)					✓				✓					✓
27	Los trabajos en equipo dan propuestas para mejorar la atención al usuario					✓				✓					✓
28	En los programas sociales hacen propuestas mensuales para el mejoramiento de la atención al usuario					✓				✓					✓
29	En los programas sociales negocian acuerdos y desacuerdos con el MIDIS					✓				✓					✓
30	En los programas sociales existen desacuerdos sobre la atención brindada al usuario					✓				✓					✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO CORALES DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

21 de 04 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide equipos eficaces

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	MD	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1 CONTEXTO														
31	En los programas sociales identifican los recursos adecuados				/				/					/
32	Se utilizan los recursos adecuados en los programas sociales para brindar ayuda a los usuarios				/				/					/
33	En el trabajo existe liderazgo grupal				/				/					/
34	Existe una estructura fija sobre los cargos de los trabajadores				/				/					/
35	En los programas sociales se maneja un clima de confianza				/				/					/
36	Existe un clima de confianza entre los trabajadores y el gerente				/				/					/
DIMENSIÓN 2 COMPOSICION														
37	La aptitud de los miembros es la adecuada para desempeñar sus funciones				/				/					/
38	El gerente tiene aptitud para liderar el trabajo en equipo				/				/					/
39	La personalidad del trabajador influye en el área de trabajo				/				/					/
40	La personalidad de los trabajadores incide en la atención a los usuarios				/				/					/
41	La asignación de roles depende de la línea de carrera				/				/					/
42	En los programas sociales tienen una asignación de roles definida				/				/					/
43	Existe equipos de trabajo suficiente para atender a los usuarios de los programas sociales				/				/					/
44	En los programas sociales el tamaño de los equipos es suficiente para desarrollar las funciones				/				/					/
45	Existen horarios flexibles para los miembros de los programas sociales				/				/					/
46	Existe alta rotación de los miembros en los programas sociales				/				/					/
47	Existe preferencias de los miembros para trabajar en equipo				/				/					/
48	La preferencia de los miembros perjudica en el desempeño laboral				/				/					/
DIMENSIÓN 3 PROCESO														
49	Los trabajadores de los programas sociales tiene un propósito en común				/				/					/
50	El propósito en común es ayudar en obras sociales en beneficio del usuario				/				/					/
51	Se siente motivado con el trabajo en equipo brindado a los usuarios del programa social				/				/					/

52	El nivel de equipo de trabajo conoce sus labores diarias					✓				✓				✓	
53	Los trabajadores tienen metas específicas en los programas sociales					✓				✓				✓	
54	Las metas específicas son anuales para los trabajadores de los programas sociales					✓				✓				✓	
55	Los trabajadores de los programas sociales realizan una eficacia de equipo					✓				✓				✓	
56	El gerente de los programas sociales es eficaz para resolver problema son su personal					✓				✓				✓	
57	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad					✓				✓				✓	
58	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre las faltas					✓				✓				✓	
59	Los equipos laborales del programa social tiene un alto grado de responsabilidad con los usuarios					✓				✓				✓	
60	Los equipos laborales del programa social son responsables con una buena atención al usuario					✓				✓				✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Ewald Ance Alvarado **DNI:** 23833025

Especialidad del validador: investigación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

..... 24 de Abril del 2019

.....


Firma del Experto Informante.



52	El nivel de equipo de trabajo conoce sus labores diarias					✓						✓						✓
53	Los trabajadores tienen metas específicas en los programas sociales					✓						✓						✓
54	Las metas específicas son anuales para los trabajadores de los programas sociales					✓						✓						✓
55	Los trabajadores de los programas sociales realizan una eficacia de equipo					✓						✓						✓
56	El gerente de los programas sociales es eficaz para resolver problema son su personal					✓						✓						✓
57	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad					✓						✓						✓
58	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre las faltas					✓						✓						✓
59	Los equipos laborales del programa social tiene un alto grado de responsabilidad con los usuarios					✓						✓						✓
60	Los equipos laborales del programa social son responsables con una buena atención al usuario					✓						✓						✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: EDGAR LINDO CAMARERA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de 14 del 2019

Firma del Experto Informante.



52	El nivel de equipo de trabajo conoce sus labores diarias					✓						✓						✓
53	Los trabajadores tienen metas específicas en los programas sociales					✓						✓						✓
54	Las metas específicas son anuales para los trabajadores de los programas sociales					✓						✓						✓
55	Los trabajadores de los programas sociales realizan una eficacia de equipo					✓						✓						✓
56	El gerente de los programas sociales es eficaz para resolver problema con su personal					✓						✓						✓
57	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre la puntualidad					✓						✓						✓
58	Los equipos laborales tienen un nivel de conflicto sobre las faltas					✓						✓						✓
59	Los equipos laborales del programa social tiene un alto grado de responsabilidad con los usuarios					✓						✓						✓
60	Los equipos laborales del programa social son responsables con una buena atención al usuario					✓						✓						✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: RIVERA VILLALBA ROSAS CORONADO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de 04 del 2019

Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Base de dato de la prueba piloto

Comunicación efectiva																														
	Transmisora de la cultura empresarial								Fuente de motivación del personal								Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
11	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
12	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	73,35	359,994	,975	,981
VAR00002	73,35	359,994	,975	,981
VAR00003	73,34	360,658	,969	,981
VAR00004	73,27	363,965	,907	,981
VAR00005	73,32	363,455	,920	,981
VAR00006	73,32	364,298	,868	,981
VAR00007	73,32	363,377	,886	,981
VAR00008	73,41	367,303	,683	,982
VAR00009	73,34	361,364	,848	,981
VAR00010	73,38	362,983	,918	,981
VAR00011	72,96	352,528	,422	,990
VAR00012	73,35	359,386	,946	,981
VAR00013	73,28	361,792	,881	,981
VAR00014	73,54	370,956	,541	,983
VAR00015	73,40	362,262	,909	,981
VAR00016	73,26	367,176	,647	,982
VAR00017	73,39	365,848	,825	,982

VAR00018	73,38	361,257	,928	,981
VAR00019	73,35	359,994	,975	,981
VAR00020	73,35	359,994	,975	,981
VAR00021	73,34	360,658	,969	,981
VAR00022	73,27	363,965	,907	,981
VAR00023	73,32	363,455	,920	,981
VAR00024	73,32	364,298	,868	,981
VAR00025	73,32	363,377	,886	,981
VAR00026	73,41	367,303	,683	,982
VAR00027	73,34	361,364	,848	,981
VAR00028	73,38	362,983	,918	,981
VAR00029	73,35	364,955	,778	,982
<u>VAR00030</u>	<u>73,35</u>	<u>359,386</u>	<u>,946</u>	<u>,981</u>

Equipos eficaces

	Contexto						Composición												Proceso									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
6	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
7	3	2	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
8	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
9	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2
12	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2
13	3	3	2	3	1	3	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	1	3	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	1	3	3	3	3	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1
16	3	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
17	3	4	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
17	3	2	3	3	3	3	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	4	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2
20	5	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2
21	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	3	2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
23	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2
24	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
25	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	4	4	4	4	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	5	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	5
30	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2
32	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	63,77	229,004	,889	,971
VAR00002	64,03	235,715	,571	,973
VAR00003	63,88	229,496	,912	,970
VAR00004	63,75	233,583	,640	,972
VAR00005	63,87	233,170	,786	,971
VAR00006	63,86	229,040	,915	,970
VAR00007	64,83	238,871	,507	,973
VAR00008	65,06	243,075	,351	,973
VAR00009	64,80	241,419	,427	,973
VAR00010	65,11	241,841	,479	,973
VAR00011	64,94	243,114	,374	,973
VAR00012	64,99	241,559	,443	,973
VAR00013	64,97	243,558	,352	,973
VAR00014	64,94	243,114	,374	,973
VAR00015	63,83	228,120	,958	,970
VAR00016	63,83	228,120	,958	,970
VAR00017	63,83	228,655	,951	,970

VAR00018	63,76	230,990	,903	,971
VAR00019	63,81	230,648	,913	,970
VAR00020	63,81	231,413	,856	,971
VAR00021	63,81	231,001	,858	,971
VAR00022	63,89	234,606	,635	,972
VAR00023	63,83	229,087	,837	,971
VAR00024	63,86	230,981	,876	,971
VAR00025	63,83	231,067	,806	,971
VAR00026	63,83	227,433	,938	,970
VAR00027	63,77	229,004	,889	,971
VAR00028	64,03	235,715	,571	,973
VAR00029	63,88	229,496	,912	,970
<u>VAR00030</u>	<u>63,75</u>	<u>233,583</u>	<u>,640</u>	<u>,972</u>

Anexo 5. Base de datos

Comunicación efectiva																																			
	Transmisora de la cultura empresarial								Fuente de motivación del personal								Facilitadora del trabajo en equipo y la resolución de conflictos																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
1	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	59	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	59	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	2	2	21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	86	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	41	87
7	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	41	87	
8	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	61	
9	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	59	
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	27	58	
11	1	1	2	1	1	2	2	1	11	1	2	1	1	1	2	1	1	10	3	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	20	41	
12	1	1	1	1	2	2	1	1	10	1	1	1	1	1	2	1	1	9	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	16	35	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	23	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	87	
14	3	3	3	3	3	1	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	38	84	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	1	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	86	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	2	3	2	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	41	87	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	4	3	4	3	2	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	43	92	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	89	
19	4	4	4	4	4	4	4	1	29	4	4	5	5	4	2	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	5	5	54	115		
20	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	4	4	4	5	2	4	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	117		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	89	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	89	

23	3	3	3	3	3	3	3	3	1	22	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	40	85	
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	3	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	61
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	61
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	119
29	3	3	3	3	3	3	1	2	21	3	3	3	3	3	5	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	39	86	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
31	4	4	4	4	2	4	4	4	30	4	2	4	4	4	2	2	2	24	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	48	102		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	2	2	4	4	3	4	3	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	52	110		
33	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
34	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41	88	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
37	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
38	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
39	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	29	62	
40	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	4	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	29	64	
41	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	4	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	29	64	
42	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	4	19	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	28	63	
43	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	4	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	27	60	
44	2	2	2	2	2	2	2	2	16	4	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	30	64	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1	3	3	3	3	3	1	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	40	84		
46	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	29	62	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	5	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	92		
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	88		
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	89		

51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	27	58	
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60	
53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	1	2	15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	59	
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	30	
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	30
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
60	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
68	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
69	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	30
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	30
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
76	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	90	
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	28	60

Equipos eficaces

Equipos eficaces																																	
Contexto							Composición											Proceso															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	50	
2	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	74	
3	2	1	2	2	2	2	11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	23	50	
4	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	74	
5	3	2	2	2	3	2	14	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33	67	
6	3	2	3	3	3	3	17	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	34	72
7	3	2	3	3	3	3	17	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	21	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34	72	
8	2	3	2	2	2	2	13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	54	
9	2	2	2	1	2	2	11	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23	50	
10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23	53	
11	1	2	1	1	3	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	13	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	16	38
12	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	14	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	15	36
13	3	3	2	3	1	3	15	1	2	2	2	2	1	1	2	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	35	75	
14	3	3	3	3	1	3	16	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	23	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	73	
15	3	1	3	3	3	3	16	1	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	33	73
16	3	2	3	3	3	3	17	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	34	72
17	3	4	3	2	3	3	18	1	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	37	77
17	3	2	3	3	3	3	17	1	1	2	1	2	1	1	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35	75	
19	4	2	4	4	3	4	21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	4	4	4	1	4	4	5	5	4	2	4	4	45	106
20	5	2	4	4	4	4	23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	4	4	4	3	4	4	4	4	5	2	4	4	46	109
21	3	2	3	3	3	3	17	2	2	1	1	2	1	1	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35	76	
22	3	2	3	3	3	3	17	2	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	35	73	
23	3	2	3	3	3	3	17	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	3	23	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	33	73	
24	2	3	2	2	2	2	13	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	25	56	

25	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55						
26	2	2	2	2	2	3	13	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55				
27	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	56				
28	4	4	4	4	3	4	23	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	109				
29	3	5	3	3	3	3	20	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	25	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	35	80					
30	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	2	1	2	2	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	79			
31	4	2	2	2	2	2	14	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	37	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	38	89				
32	4	3	4	3	4	4	22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	42	104				
33	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	59			
34	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	2	2	1	1	2	3	3	3	3	25	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	78			
35	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	77		
36	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	77		
37	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55		
38	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55		
39	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	56		
40	2	2	2	4	2	2	14	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	59		
41	2	2	2	4	2	2	14	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	58		
42	2	2	2	4	2	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	16	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	56		
43	2	2	2	4	2	2	14	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	56		
44	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26	56		
45	3	3	1	3	3	3	16	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	20	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	68		
46	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25	55		
47	3	3	3	5	3	3	20	1	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	80	
48	3	3	3	3	3	3	18	1	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76	
49	3	3	3	3	3	3	18	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	23	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	76	
50	3	3	3	2	3	3	17	2	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	76	
51	2	2	2	2	2	2	12	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	18	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	23	53
52	2	2	2	2	2	2	12	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55

53	2	2	1	2	2	2	11	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	23	51
54	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	30
55	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	30
56	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	2	1	1	2	1	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	77
57	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
58	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	75
59	3	3	3	3	3	3	18	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	75
60	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	52
61	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	74
62	2	2	2	2	2	2	12	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	52
63	3	3	3	3	3	3	18	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	75
64	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
65	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
66	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
67	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	54
68	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	54
69	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	55
70	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	30
71	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12	30
72	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	2	1	2	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	78
73	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
74	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
75	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
76	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	54
77	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
78	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	54
79	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	76
80	3	3	3	3	3	3	18	1	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	78

81	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	79	
82	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	80
83	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
84	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
85	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
86	1	1	1	4	2	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	19	43	
87	4	1	2	1	1	1	10	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	18	3	1	1	4	1	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	24	52	
88	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	25	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	77
89	3	1	3	3	3	3	16	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	34	76	
90	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	79
91	3	1	3	3	3	3	16	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	33	73	
92	3	3	3	3	3	3	18	3	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	78
93	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	80
94	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
95	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
96	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24	57
97	1	1	1	4	2	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	14	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	19	43		
98	4	1	2	1	1	1	10	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	18	3	1	1	4	1	1	4	1	4	1	2	1	2	1	2	1	24	52	
99	3	3	3	3	3	3	18	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	25	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	77
100	3	1	3	3	3	3	16	3	1	2	1	2	2	1	2	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	33	75	
101	3	3	3	3	3	3	18	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	79
102	3	1	3	3	3	3	16	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	33	73	
103	3	3	3	3	3	3	18	3	1	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	78

Anexo 6. Carta de autorización



Lima, 15 de abril de 2019

SEÑOR:
RICHARD VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y LUCHA CONTRA LA PROBREZA S.J.L.
Atención:
SUB GERENTE

Asunto: Solicitud de autorización para desarrollo de trabajo de investigación (Tesis)

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted, para solicitar nos brinde las facilidades para aplicar entrevistas y/o encuestas en las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Social y la Subgerencia de Programas Sociales a fin de recabar información necesaria para el desarrollo de nuestro Trabajo de Investigación (Tesis):


Comunicación efectiva y equipos eficaces en la Gerencia de Desarrollo Social de los Programas Sociales de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019

POR LO EXPUESTO:

Rogamos a Ud. acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,


Estrada Evangelista Inés Vanessa
DNI: 43300921


Milla Salinas Yenny Francis
DNI: 45042735


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
ING. RICHARD ARTURO VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA
CONTRA LA POBREZA



CARTA DE AUTORIZACIÓN

20 de Abril del 2019

Señoritas:

**Inés Vanessa Estrada Evangelista
Yenny Francis Milla Salinas**

En atención a su Solicitud de fecha 15 de abril del presente año y analizada la misma por las razones que expone, hemos visto por conveniente autorizar el permiso y brindarle todas las facilidades para que realicen vuestro desarrollo de trabajo de investigación en nuestras instalaciones.

Sin otro particular saludo a ustedes cordialmente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
ING. RICHARD ARTURO VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA
CONTRA LA POBREZA

RICHARD VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENTE
PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA CONTRA LA POBREZA SJL