



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

“Habilidades de comunicación y optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Peru S.A, Surquillo, Lima 2019”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Tovar Cabrera Tricia Brigitte (ORCID: 0000-0003-4425-1728)

ASESOR:

Mg. Dios Zarate Luis (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia por su paciencia en los días de ausencia y creer en mí para poder lograr mi sueño de convertirme en una profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por concederme salud, por hacer de mi una persona de bien, a mis padres y abuelos por inculcarme valores, a mi esposo e hijos por confiar en mi para perseguir mi sueño de ser profesional, a mis profesores de la UCV, Luis Dios Zarate y Teresa Gonzales Moncada, por su paciencia y apoyo continuo, por todo los conocimientos aprendidos.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice tablas.....	v
Índice gráficos y figuras.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1.Tipo Diseño de investigación.....	10
3.2 variables y operacionalización.....	11
3.3 Población.....	12
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1 Categoría en la Escala de Likert	13
Tabla 2 Coeficiente de Alfa	14
Tabla 3 Niveles de percepción de Habilidades de Comunicacion.....	15
Tabla 4 Niveles de percepción de Comunicación Oral.....	16
Tabla 5 Niveles de percepción de Comunicación Escrita	17
Tabla 6 Niveles de percepción de Optimizacion del Tiempo.....	18
Tabla 7 Niveles de percepción de Planificacion	19
Tabla 8 Niveles de percepción de Programacion.....	20
Tabla 9 Niveles de percepción de Ejecucion	21
Tabla 10 Niveles de percepción de Seguimiento	22
Tabla 11 Niveles de percepción de Introduccion de medidas correctas	23
Tabla 12 Niveles de percepción de Evaluacion del trabajo realizado	24
Tabla 13 Tabla de contingencia de la prueba de hipotesis general	25
Tabla 14 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipotesis General	27
Tabla 15 Tabla de contingencia de la prueba de hipotesis especifica	28
Tabla 16 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipotesis Especifica.....	29
Tabla 17 Tabla de contingencia de la prueba de hipotesis especifica	30
Tabla 18 Pruebas de Chi- Cuadrado. Hipotesis Especifica.....	32

Índice de Gráficos y Figuras

Ilustración 1. Niveles de percepción de Habilidades de Comunicacion	15
Ilustración 2. Niveles de percepción Comunicación Oral	16
Ilustración 3. Niveles de percepción Comunicación Escrita	17
Ilustración 4. Niveles de percepción de Optimizacion del Tiempo	18
Ilustración 5. Niveles de percepción de Planificacion.....	19
Ilustración 6. Niveles de percepción de Programacion	20
Ilustración 7. Niveles de percepción de Ejecucion	21
Ilustración 8. Niveles de percepción de Seguimiento.....	22
Ilustración 9. Niveles de percepción de Introduccion de medidas correctas	23
Ilustración 10. Niveles de percepción de la Evaluacion del trabajo realizado	

Resumen

Las Habilidades de Comunicación y la Optimización del Tiempo en la Empresa Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo – Lima 2019; tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona las habilidades de comunicación y la optimización del tiempo, tomando como referencia a los autor Ruth Arrollo Tovar que define a las habilidades de comunicación y la descomponen por comunicación oral, comunicación escrita, luego las autoras Cristina Cabrero Soto y Blanca Cabrero Soto que definen a la optimización del tiempo y la descomponen en planificación, programación, ejecución, seguimiento, introducción de medidas correctas, evaluación del trabajo realizado.

La metodología con la que se trabajó fueron las siguientes: Tipo: Aplicada, Diseño: No experimental – transversal, Enfoque: cuantitativo, Nivel: Descriptiva – correlacional, Población: La población será de 35 colaboradores, Técnica: Encuesta, Instrumento: Cuestionario, fue formulado con 27 preguntas de tipo cerrado para el objeto de estudio en escala Likert, validado por juicio de expertos y se utilizó el software estadístico SPSS V.25, con los resultados obtenidos sirvió para discutir, concluir y recomendar.

Finalmente se concluyó que existe relación entre las Habilidades de Comunicación y la Optimización del Tiempo en la empresa Yamaha Motor del Perú S.A

Palabras clave: Habilidades Comunicación, Optimización del Tiempo.

ABSTRACT.

This research was applied to Team in the Yamaha Motor del Peru S.A , Surquillo – Lima, 2019; Its general objective was to determine as reference the authors Ruth Arrollo Tovar who defines communication skills and optimization of time break it down by oral communication and written communication, for the authors Cristina Cabrero Soto and Blanca Cabrero Soto that define optimization of time and break it down into planning, programming, execution, tracing, introduction of correct measures, evaluation of the work done.

The methodology with which we worked were the following: Type: Applied, Design: Non-experimental - transversal, Approach: Quantitative, Level: Descriptive - correlational, Population: The population will be 35 collaborators, Technique: Survey, Instrument : Questionnaire was formulated with 27 closed type questions for the study object on a Likert scale, validated by expert judgment and the statistical software SPSS V.25 was used, with the results obtained served to discuss, conclude and recommend.

Finally, it was concluded that there is a relationship between communication skill and optimization of time in the company Yamaha Motor del Peru S.A.

Keywords: Communication skill, Optimization of Time

I INTRODUCCIÓN

A través de la historia la sociedad hoy en día nos lleva a tener estilos de vida que para algunos son momentos reconfortantes y para otros puede ser un infierno esto puede darse de acuerdo como se desenvuelven las personas en función a los niveles de comunicación. En el siglo XIX con la revolución industrial las fábricas se vuelven esclavas del tiempo crearon la necesidad de construir una nueva relación con el tiempo, con las nuevas formas de vivir la gente empezó a vivir contra el reloj, poco a poco la importancia de la hora, puntualidad y la producción se convierten en los objetivos fundamentales para el mundo de hoy en día, en especial para el mundo de los negocios. En nuestro país, las habilidades de comunicación interpersonal se relacionan entre las mismas personas, en grupos, buscando siempre que la gente domine la conducta personal; además de considerar los aspectos verbales, no verbales y cognoscitivos, todos son importantes para mejorar la personalidad y para su desarrollo ético profesional. Según Flores, E. (2016) El desenvolvimiento de cada profesional obliga a conocer las habilidades sociales que permitan a las personas crear una relación efectiva y eficiente con el entorno para demostrar que existe una buena comunicación con concordancia. En la actualidad todos vivimos una realidad muy sobrecargada de trabajos, compromisos, preocupaciones, vivimos siempre pendiente del reloj, la gente se queja que no tiene tiempo para sus actividades, pero sin embargo la gente que es exitosa se da tiempo para poder cumplir con sus actividades, como los hobbies, para su familia y para todo lo que les interesa. La empresa Yamaha Motor del Perú S.A, ubicada en Surquillo, cuenta con un almacén de repuestos y accesorios, existe un exceso de mercadería que ha pasado a formar parte de la obsolescencia de la empresa y que hoy a la fecha representa una pérdida para ella. El almacén carece de personal estable para realizar las operaciones diarias, los motivos obedecen a que existe personal bajo modalidad de practicantes y personal tercerizado, donde muchas de las veces no se cumplen con los tiempos establecidos y no tienen el compromiso debido con el área de trabajo, por lo tanto no se involucran al 100% con las actividades, los procesos son desconocidos dando pie a que exista desorganización y falta de comunicación oral y escrita.

Al trabajar con personal limitado, retrasa las operaciones y no se puede optimizar el tiempo adecuadamente, no se prevén las acciones, existen imprevistos de última hora, los plazos de entrega de mercadería no siempre se cumplen, ciertas actividades operativas quedan pendientes debido a la falta de comunicación, por que no existe un cronograma de tareas, generando desorden en el almacén, como son cambio de ubicaciones y clasificación de productos por categoría. Debido a la coyuntura del país la empresa no está pasando por su mejor etapa las disminuciones de las ventas, la competencia china que ofrece productos de baja calidad a un precio accesible para el público, pues el cliente siente que no hay un lenguaje positivo donde sienta el contenido del mensaje y evalúe la calidad y el beneficio del producto que Yamaha ofrece. El problema general se relaciona a través de las siguientes preguntas ¿Cómo se relaciona Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo - Lima – 2019? y los problemas específicos ¿Cómo se relaciona La Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo – Lima – 2019? ¿Cómo se relaciona La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo – Lima – 2019? Por lo tanto la justificación de la investigación Según la autora Arrollo, R (2017) define y descompone las Habilidades de Comunicación en dos tipos, La Comunicación Oral y La Comunicación Escrita, las cuales se identifican con la presente investigación por alinearse a la problemática de la empresa Yamaha Motor del Perú S.A. El autor permite interiorizar conocimientos y herramientas que nos ayudaran no solo ser mejores seres humanos sino también ser competentes y alcanzar el éxito en nuestra vida profesional. La autora cuenta con un doctorado en Ciencias Pedagógicas del Instituto Pedagógico Latinoamericano y del Caribe – IPLAC de la Habana, Cuba, Magister en Administración, cuenta con 16 años de experiencia en multinacionales en Colombia. La autora Cristina Cabrero explica en diferentes factores la máxima eficiencia y productividad en el desempeño de su labor profesional.

Adeamas aborda temas como la planificación, gestión y normas para un buen puesto de trabajo. Para Bernal, C (2010) La justificación teórica “Genera una discusión para el propósito del estudio y luego evidenciar los resultados y posteriormente mostrar la solución” (p.106). La presente investigación está enfocada en relación al trabajo realizado, respecto a mejorar la comunicación del personal y optimizar el tiempo del todo el equipo del área de almacén, donde podemos sintetizar que si hacemos reuniones constantes y ponemos en evidencia las actividades a realizar se mejorará el flujo de las tareas asignadas, se cumplirán los objetivos trazados y aumentará el desempeño de los colaboradores. La justificación metodológica menciona que la manera de cómo mejorar las habilidades de comunicación y optimización del tiempo, se desarrollarán a través de encuesta a los trabajadores de manera directa, para luego ser analizados y pueda implementarse las mejoras en la empresa Yamaha Motor del Perú S.A. Para poder desarrollar esta investigación es importante la recolección de información durante su desarrollo, es por eso, que la investigación se basará en técnicas como las encuestas e instrumentos como el cuestionario, que servirán para detectar el problema que se vive dentro de la compañía, utilizando este instrumento se logrará encontrar las falencias e inconformidades de los colaboradores, para luego analizarlas y proponer alternativas de solución en beneficio para el crecimiento de la organización. En tanto la justificación práctica se determina cuando existe un problema en una investigación, ayuda a resolverlo contribuyendo a generar estrategias para luego dar una solución. El proyecto de investigación metodológica tiene por objeto determinar Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, para describir hechos ocurridos en la realidad de la organización. Como objetivo general Determinar la relación de las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo, Lima, 2019.

El objetivo específico Determinar la relación de la Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo, Lima, 2019. Determinar la relación de la comunicación escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo – Lima – 2019. Como hipótesis general Existe relación entre Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019. La hipótesis específica Existe relación entre La Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima – 2019. Existe relación entre La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo – Lima – 2019.

II.MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos según Flores, E (2016) en su tesis “Las Habilidades sociales y la Comunicación Interpersonal de los Estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno” - Peru. La finalidad de la investigación fue determinar la correlación entre las habilidades sociales y la correlación interpersonal tomándose como muestra a los estudiantes de la universidad, para lo cual se utilizó el método cuantitativo y la técnica de la encuesta, así mismo la investigación fue tipo descriptivo correlacional. Llegaron a la conclusión que las evidencias arrojan una correlación entre ambas variables, siendo las más sobresalientes la comunicación oral que es relativamente buena para los estudiantes. Según Calderon y Huamani (2013) en su investigación “Habilidades de la Comunicación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario. Hospital Regional de Ayacucho 2013” – Peru. El propósito del estudio fue relacionar las Habilidades de la Comunicación en el cuidado de enfermos y la satisfacción del usuario en el hospital regional de Ayacucho, el análisis del marco metodológico fue de tipo aplicada, nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, la realidad problemática se mantuvo, por lo tanto el diseño fue no experimental, se llegó a la conclusión que los usuarios que se encuentran al cuidado de los enfermos, pueden mantener una comunicación escrita para coordinar mejor el trabajo realizado del hospital. Montes y Quispe. (2018) en su tesis “Las Competencias Comunicativas Organizacionales en el progreso del Clima Laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas – Huancavelica – Año 2017”

Universidad Nacional de Huancavelica – 2018. Para obtener el título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo común fue conocer la coherencia a través de las competencias comunicativas y el clima laboral, el método científico permite explicar el estudio es de tipo aplicada, concluyendo que las habilidades de comunicación entre el personal y los directivos se convierte en una herramienta indispensable de comunicarse de manera más rápida, con el fin de evitar problemas que dificulten el trabajo de la organización. Salazar, D (2017) en su revista “La gestión del tiempo como factor primordial en las habilidades directivas aplicadas al sector turismo de Gran Tour: Facultad de Hospitalidad y Servicios. Universidad Tecnológica Equinoccial Quito – Ecuador”. Tiene como objetivo general comprobar si la gestión del tiempo puede estimar una habilidad directiva que intervenga positivamente en las funciones y roles que el directivo de un sector turístico debería cumplir en la organización. Siendo su metodología Exploratoria con información documental, mediante un análisis bibliográfico que abordan estas temáticas y los diversos estudios generados desde el estado del arte basados en artículos indexados donde se manifiesta una relación entre estos dos criterios. Se concluye que los resultados obtenidos en este estudio, se toma como criterios importantes, sobre estas clasificaciones, aquellos preceptos que se encuentran establecidos a partir de las habilidades directivas relacionadas con la gestión del tiempo, manejo de los procesos y funciones que todo personal administrativo y técnico a través del logro de objetivos con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de la organización. A pesar que el tiempo es enemigo del ser humano existe una relación como resultado de los servicios turísticos de todos los que ejercen dicha labor. Galindo, J (2017) en su tesis “Factor que influyen en las estrategias de gestión del tiempo y planificación de tareas para el Hotel Diplomat Wyndham Garden Villavicencio - Corporación Universitaria del Caribe – CECAR”. Determinar como objetivo general establecer las estrategias de gestión del tiempo y planificación de tareas para el Hotel Diplomat Wyndham Garden Villavicencio. Teniendo en cuenta la metodología temática abordada, se enmarcó del tipo de investigación descriptiva, las características, los factores y los procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen.

Se concluye que la empresa debe tener objetivos bien definidos para que los colaboradores sientan el compromiso de alcanzar las metas propuestas y el logro de objetivos. Cane, S (2017) en su investigación "Optimización del tiempo de recepción, almacenamiento y proceso del picking de la mercadería en la bodega de Codelpa Chile S.A". Para obtener el título de Administrador de Empresas. El objetivo es presentar una propuesta que esta orientada a la mejora de los procesos de almacenamiento (picking, packing, envio) donde se reduzcan los tiempos y los costos logísticos de la bodega. Se concluye que se implementara un sistema de información para poner en orden las operaciones de la bodega que permitan mejorar y expandir el centro de operaciones. Al haber mas automatización y eficacia en los procesos disminuirán y se identificarán los errores tomando medidas correctivas. A través de las teorías relacionadas para el autor De La Cruz, I. (2014) en su obra "Comunicación efectiva y trabajo en equipo" para el autor es un proceso difícil que dependen del estado de ánimo, cultura de los oyentes, sin embargo las distintas formas de pensar pueden ayudar a que existan componentes similares que permitan que la comunicación sea efectiva. A través de la comunicación se puede entablar una retroalimentación donde se pueda saber si el oyente esta de acuerdo o no comprende el mensaje (p.20, 21). Efectivamente de acuerdo a lo que menciona el autor es causar una buena interpretación que permita que fluya satisfactoriamente sin malos entendidos. Oviedo y Diaz. (2020) en su artículo "Habilidades sociales de comunicación en el cuidado humanizado de enfermería". Debe ser tratados a través del respeto, comprensión, amabilidad, empatía que influenciarán en el rendimiento de las actividades del área. Arroyo, R. (2017) en su obra "Habilidades Gerenciales" Las Habilidades de Comunicación se aprenden en nuestro día a día, se debe tener en cuenta que una palabra dependiendo de cómo se dirija puede ser susceptible y mal interpretada así como también puede ser objeto de una buena interpretación, según el autor lo define como la sangre que recorre nuestro cuerpo y fluya sin obstrucciones, así compara a la comunicación, el ser humano al tener una buena recepción de la comunicación esta fluirá satisfactoriamente sin complicación y malos entendidos.(p.44).

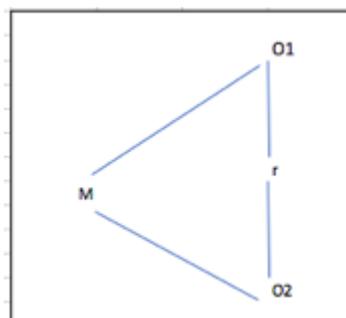
En efecto y de acuerdo a lo que sostiene la autora, si la comunicación no es bien informada podemos dañar a quienes nos estamos dirigiendo, por lo tanto debemos tener cuidado como hacemos llegar el mensaje al receptor. Hernandez, J. (2018) en su revista "Percepción de mejora de las habilidades comunicativas en estudiantes universitarios". Al usar oportunamente la comunicación en el ambito laboral los hara afrontar facilmente los objetivos. Gago, M. (2017) en su teoria "Manual, Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa" la comunicación es el proceso donde participan componentes propios de cada individuo, donde las habilidades de comunicación pueden darse entre dos o mas personas a traves de un auditorio, conferencias, teniendo en cuenta las circunstancias y el lenguaje apropiado a utilizar dependiendo si estamos con un grupo de amigos, familiares o compañeros de la empresa. Cuando se origina una comunicación el mensaje se transite entre el emisor y el receptor dando paso luego a una respuesta. El emisor es el que tiene la idea del mensaje el receptor capta el mensaje y lo interpreta es asi donde se produce la comunicación (p.13, 14). De acuerdo con esta teoria podemos decir que si manejamos una buena comunicación seremos capaces de poder hablar en público rompiendo barreras en nuestro desenvolvimiento. Vazquez, F. (2016) en su articulo titulado "Trabajando las habilidades de comunicación con las familias". La comunicación es equilibrada, si una persona supervisa la actividad de otra en un tono amable la relacion sera eficiente, sin la necesidad que entre ambos exista una relacion cercana. Ballenato, G. (2013) en su teoria "Gestion del tiempo, en busca de la eficacia" El tiempo es un recurso indispensable para cualquier accion que uno realiza, donde permite lograr los resultados sin la necesidad de esforzarnos mucho. El tiempo es muy ingrato, es muy corto cuando no lo sabemos aprovechar, desorganizacion, impuntualidad, urgencias, interrupciones, al no hacer uso inadecuado del tiempo, cuando estamos trabajando nos puede traer consecuencias como son perdidas economicas, como tambien repercute en el ambito personal y familiar. Optimizar el tiempo nos enseña a organizar mejor nuestro dia a dia si lo sabemos utilizar adecuadamente (p.15).

De acuerdo con la teoría del autor el tiempo es nuestro enemigo que nos puede jugar malas pasadas sino sabemos utilizarlo independientemente donde nos encontremos. En su artículo Ruiz, J. (2017) "Optimización de tiempos de proceso en desestibadora y en llenadora". Determinar el tiempo es una herramienta idónea que controla los procesos y puede hacer recomendaciones para minimizar y mejorar las operaciones en un proceso. Cabrero, C. (2015) en su obra "Gestión del tiempo, recursos e instalaciones" afirma que el Control del tiempo es uno de los recursos más importantes y valiosos, que si se aprende a organizarlo correctamente permita alcanzar los objetivos trazados en cualquier actividad que el individuo realice (p.10). De acuerdo con esta teoría el ser humano es capaz de dirigir su propio destino de la manera más sencilla organizando su tiempo y sabiéndolo valorar se llegará a la meta que se haya propuesto. Martínez, J (2019). En su artículo "Propuesta de modelo de optimización de tiempo de vida útil de tanques engrosados". Permite prever contingencias en las operaciones, tomando acciones que eviten daños o pérdidas económicas de última hora. Para Tracy, B. (2016) en su obra "Administración del tiempo" es una práctica o actividad que determina el éxito o fracaso para el logro de lo que estamos buscando. Administrar y optimizar el tiempo es un bien máspreciado; el autor menciona que el tiempo una vez perdido ya no se puede recuperar, por lo tanto sostiene que las cosas que queremos hacer requieren tiempo y cuanto mejor este sea utilizado se logrará y será mayor la recompensa de lo que hayamos planeado. Optimizar el tiempo lleva a las personas a ser eficaces y tener control de tu vida con armonía y bienestar mental, dejando de lado la ansiedad y el estrés al que hoy en día las personas vienen sometidas (p.2). Efectivamente esta teoría nos demuestra que el tiempo es valioso que una vez perdido no se recupera, por lo tanto debemos organizarlo correctamente para no lamentarnos más adelante. Según Herrera, R. (2020) en su revista "Optimización de tiempos utilizando realidad aumentada para la industria de la moda" Para el autor la tecnología es una ventaja de trabajo que ayuda a reducir y facilitar el tiempo de las personas.

III.METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Es Aplicada, según Hernandez, S. (2014) en su obra “Metodología de la Investigación” donde alega que un buen trabajo se evidencia cuando los experimentados investigadores buscan proponer soluciones, manteniendo siempre la afirmación para darle un mejor valor (p.125). El enfoque, es cuantitativo o método tradicional, representa los procesos en serie y evidentes, cada periodo precede y no se puede saltar ni eludir los procesos. Los investigadores utilizan este enfoque para analizar y recaudar la información con el fin de constatar y comprobar preguntas para investigar la hipótesis y así establecer la exactitud del comportamiento de la población. Para Sanchez H, (2018) en su obra “Manual de términos en investigación, científica, tecnológica y humanística” El nivel, es Descriptiva correlacional, tiene por finalidad distinguir los atributos, características, grupos, objetos, comunidad, sociedad o cualquier concentración que se investigue. Es un instrumento vital para demostrar la exactitud de la extensión un suceso, comunidad, contexto o situación. Correlacional es el contacto que hay entre dos o más variables que dan a conocer las circunstancias de la situación. Diseño de esta investigación es no experimental de corte transversal, las variables no se adulteran por lo tanto los datos se recolectan, afirman que la investigación no experimental se efectúa tomando en cuenta la necesidad de manipular las variables independientes sin tener el control sobre las variables. En esta investigación se observa que es esencial y permanente para luego poder verificarlos.



Dónde:

O1= Medición de la Variable 1 ----- Habilidades de Comunicación

O2= Medición de la Variable 2 ----- Optimización del Tiempo

M = Muestra del estudio

r = Correlación entre Habilidades de Comunicación y Optimización del Tiempo

3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

Controla, mide, clasifica y realiza el estudio en una investigación, se definen operacionalmente y conceptualmente, teniendo una relación con las variables involucradas.

Variable 1 Habilidades de Comunicación, según el autor Arroyo, R (2017) en su obra "Habilidades gerenciales" en su definición nos permitió identificar las debilidades de la empresa de una forma en la cual se ha podido encontrar las dimensiones detalladas a continuación:

Dimensión 1:

La Comunicación Oral, Hablar – Escuchar. Donde los gestos al momento de hablar, no solo se da por la voz o el lenguaje, sino a través de señas, las expresiones corporales, los signos expresados en cada individuo, etc. (p.44)

Dimensión 2:

La Comunicación Escrita, sin embargo se define en tres acciones como son leer-escribir-comprender. (p.44).

Variable 2 Optimización del Tiempo, según el autor Cabrero, C. (2015) en su teoría "La Gestión del tiempo recursos e instalaciones", existen seis métodos de optimización del tiempo, entre ellos destacan, al respecto:

Dimensión 1:

Planificación: Requiere prever acciones para lograr los objetivos.

Dimensión 2:

Programación: Como la planificación del tiempo, detalle de actividades y el cronograma de tareas.

Dimensión 3:

Ejecución: Son todos los medios disponibles para las acciones previstas,

Dimensión 4:

Seguimiento: Viene hacer la comprobación de acciones y el cumplimiento de la planificación.

Dimensión 5:

Introducción de medidas correctoras: Son las medidas correctivas y las atenciones a los imprevistos.

Dimensión 6:

Evaluación del trabajo realizado: Son los logros de objetivos y las identificaciones de errores.

3.3 POBLACIÓN

Población, esta conformada por 35 personas, es el conjunto de todos los casos a estudiar que posee características comunes para realizar la investigación. Se utilizara un muestreo no probabilístico de tipo intencional.

Criterios de inclusión: En esta investigación se considero al personal que laboran en el área de almacen, quienes tienen conocimiento de estudios en Logística y conocen en proceso de las operaciones. Criterios de exclusión: No se ha considero al resto de los empleados de la organización por que no reúnen los requisitos mencionados.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Existen gran variedad de técnicas en una investigación científica para lograr reunir la información para esta investigación se tiene en cuenta el tipo y método de investigación pueden realizarse otras técnicas. En este estudio se trabajo con la tecnica de la encuesta, mediante la recolección de información al personal de la empresa Yamaha Motor del Peru S.A, obteniendo la formulación de preguntas a través del cuestionario. Para Bernal, C (2010).

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, cada variable cuenta con un instrumento, con preguntas cerradas y alternativas tipo escala de Likert. El cuestionario es un instrumento con un determinado conjunto de preguntas que ayuda a recabar datos precisos para alcanzar la información del estudio a realizar con el propósito de identificar el problema de la investigación.

TABLA 1
CATEGORIA EN LA ESCALA DE LIKERT

Item	Respuesta
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
	Casi
4	siempre
5	Siempre

Fuente: Escala de Likert

La escala de Likert, se usa comúnmente para el uso de cuestionarios en una investigación, donde se miden el comportamiento, las actitudes y la opinión de las personas que estén en acuerdo o en desacuerdo, quienes deben elegir una de las cinco alternativas de la escala. La validación, fue verificada con la opinión de expertos, donde se certifican las interrogantes formuladas, dando veracidad, claridad y adecuación en relación a los problemas investigados. La confiabilidad se refiere al grado de confianza, coherencia, realizada en la verificación del estudio obtenida por los investigadores. Se realizó la confiabilidad del instrumento con el estadístico Alfa de Cronbach, a través del estadístico SSPS 25.

TABLA 2
COEFICIENTE DE ALFA

Coeficiente alfa $>.9$ es excelente o, muy alta
Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

3.5 PROCEDIMIENTO

Los datos recolectados se obtuvieron mediante el cuestionario, la primera variable consta de dos dimensiones y se miden a través de 15 indicadores y la segunda variable consta de seis dimensiones y se mide a través de 12 indicadores.

3.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se ha tomado en cuenta a las 35 personas del área de almacén, donde se indicaron las debilidades e instrucciones de cómo responder las alternativas del cuestionario, con el fin de observar el comportamiento de las dos variables.

3.7 ASPECTOS ÉTICOS

Esta investigación fue realizada en la empresa Yamaha Motor del Perú S.A quien a través de la gerencia general y el departamento de repuestos y accesorios autorizó se realice el estudio, contando con el apoyo del personal interno de la empresa. El estudio garantiza la veracidad, confiabilidad, amparando la participación del personal en la investigación.

El análisis estadístico inferencial para Hernández, S. (2014) en su obra "Metodología de la investigación" Es la estadística que estima los parámetros y prueba las hipótesis, especifica las variables con el fin de obtener resultados en la población (p.299).

IV. RESULTADOS

TABLA 3

NIVELES DE PERCEPCIÓN DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido				
Bajo	12	34.3	34.3	34.3
Regular	20	57.1	57.1	91.4
Alto	2	5.7	5.7	97.1
Muy Alto	1	2.9	2.9	100.0
Total	35.	100.0	100.0	

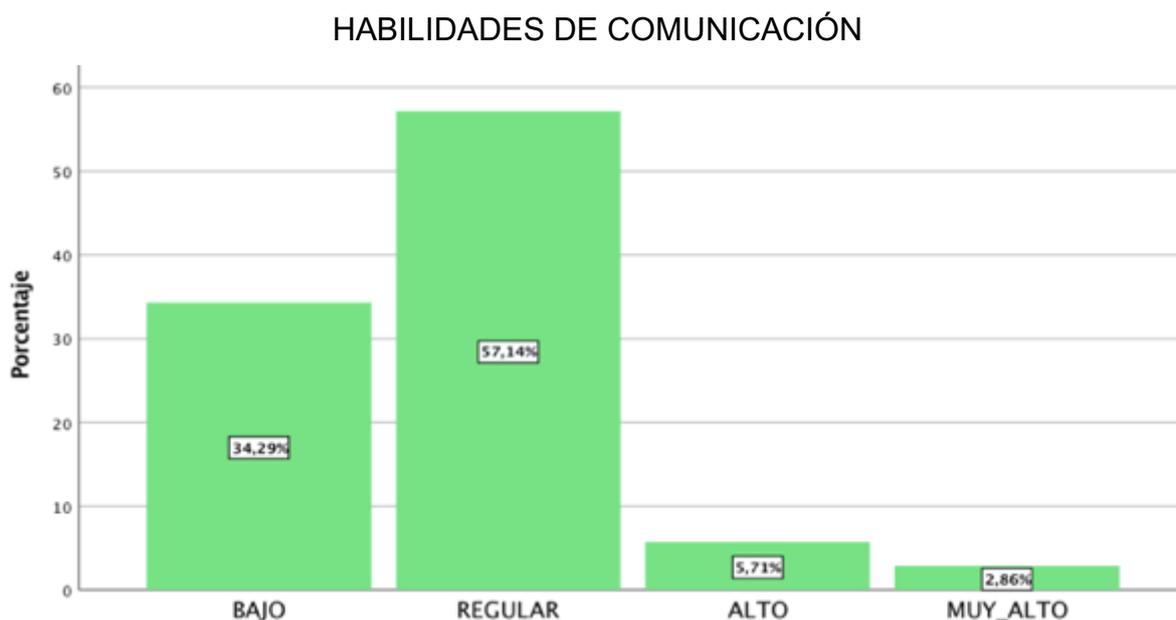


ILUSTRACIÓN 1. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

En la tabla 3 y figura N^o1 se observa que el 34.29% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de Habilidades de Comunicación, dieron como respuesta que es bajo, mientras que el 57.14% es regular, 5.71% es alto y 2.86% es muy alto.

TABLA 4
 NIVELES DE PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN ORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido Bajo	17	48.6	48.6	48.6
Regular	14	40.0	40.0	88.6
Alto	4	11.4	11.4	100.0
Total	35.	100.0	100.0	

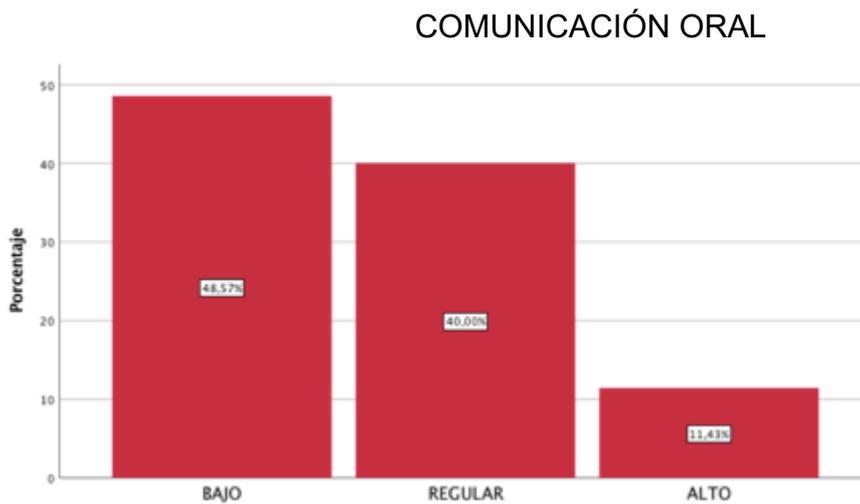


ILUSTRACIÓN 2. NIVELES DE PERCEPCIÓN COMUNICACIÓN ORAL

En la tabla 4 y figura N^o2 se observa que el 48.57% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Comunicación Oral, dieron como respuesta que es bajo, mientras que el 40.00% es regular y 11.43% es alto.

TABLA 5
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE COMUNICACIÓN ESCRITA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido Bajo	12	34.3	34.3	34.3
Regular	20	57.1	57.1	91.4
Alto	2	5.7	5.7	97.1
Muy Alto.	1.	2.9	2.9	100.0
Total	35.	100.0	100.0	

COMUNICACIÓN ESCRITA

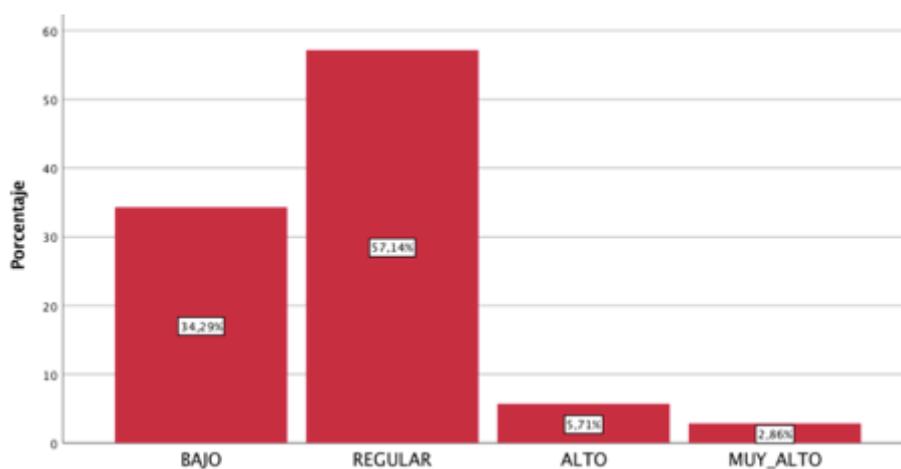


ILUSTRACIÓN 3. NIVELES DE PERCEPCIÓN COMUNICACIÓN ESCRITA

En la tabla 5 y figura N^o3 se observa que el 34.29% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Comunicación Escrita, dieron como respuesta que es bajo, mientras que el 57.14% es regular, 5.71% es alto y el 2.86%

TABLA 6

NIVELES DE PERCEPCIÓN DE OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	18.	51.4	51.4	51.4
	Regular	11	31.4	31.4	82.9
	Adecuado	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35.	100.0	100.0	

OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

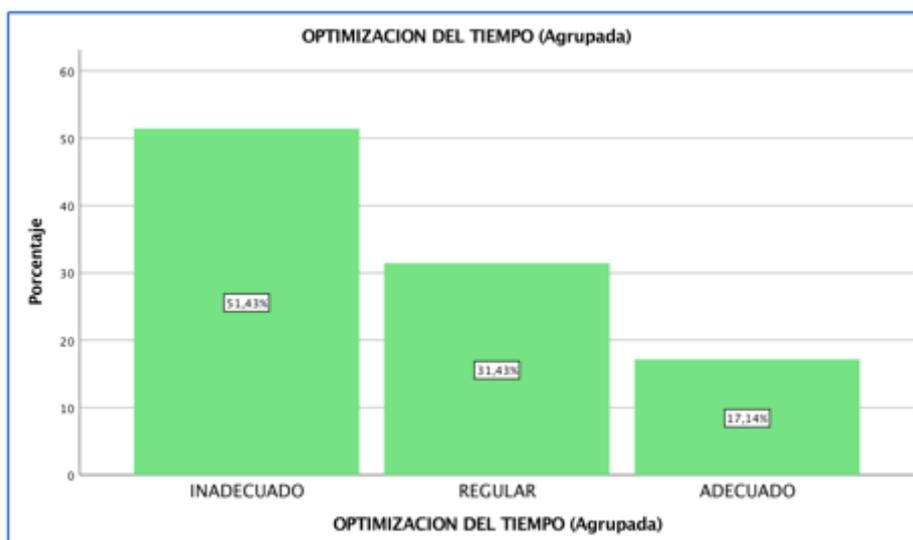


ILUSTRACIÓN 4. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

En la tabla 6 y figura N^a4 se observa que el 51.43% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Optimización del Tiempo, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 31.43% es regular y 17.14% es adecuado.

TABLA 7
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE PLANIFICACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	20	57.1	57.1	57.1
	Regular	10	28.6	28.6	85.7
	Adecuado	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

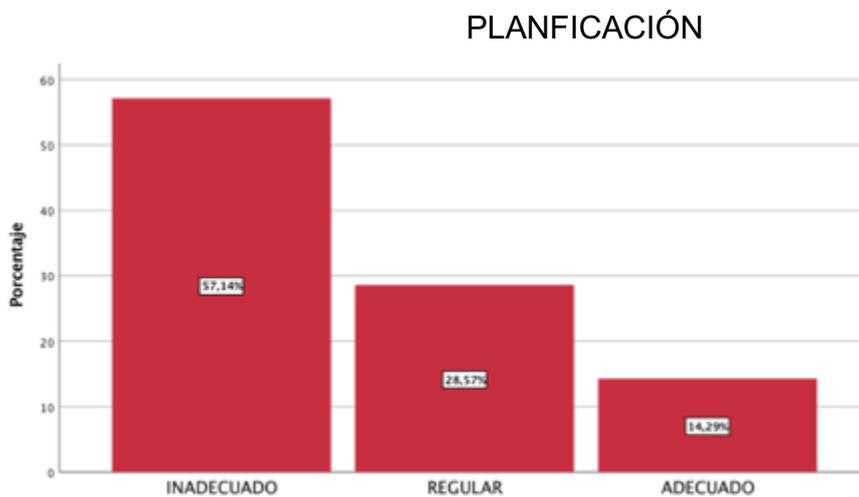


ILUSTRACIÓN 5. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE PLANIFICACIÓN

En la tabla 7 y figura N°5 se observa que el 57.14% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Planificación, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 28.57% es regular y 14.29% es adecuado.

TABLA 8
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE PROGRAMACIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	19	54.3	54.3	54.3
	Regular	10	28.6	28.6	82.9
	Adecuado	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35.	100.0	100.0	

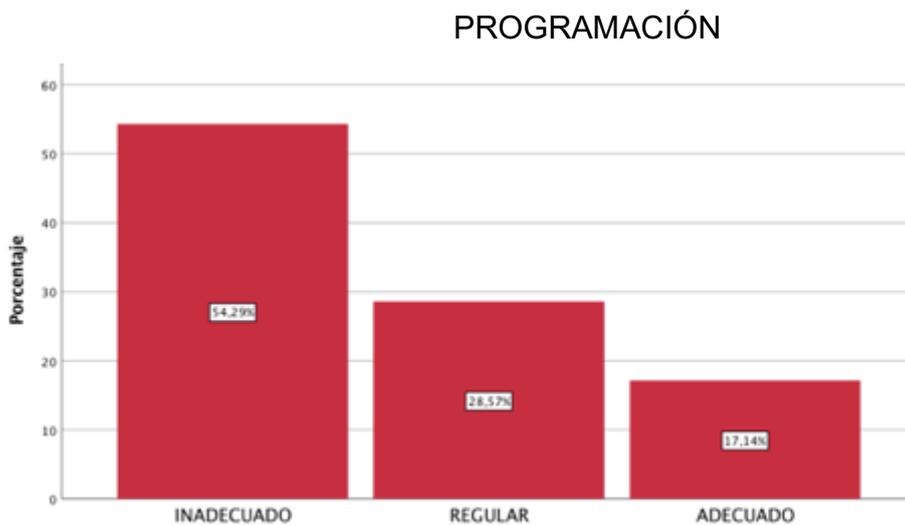


ILUSTRACIÓN 6. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE PROGRAMACIÓN

En la tabla 8 y figura N^o6 se observa que el 54.29% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Programación, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 28.57% es regular y 17.14% es adecuado.

TABLA 9
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE EJECUCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	23	65.7	65.7	65.7
	Regular	10	28.6	28.6	94.3
	Adecuado	2	5.7	5.7	100.0
	Total	35.	100.0	100.0	

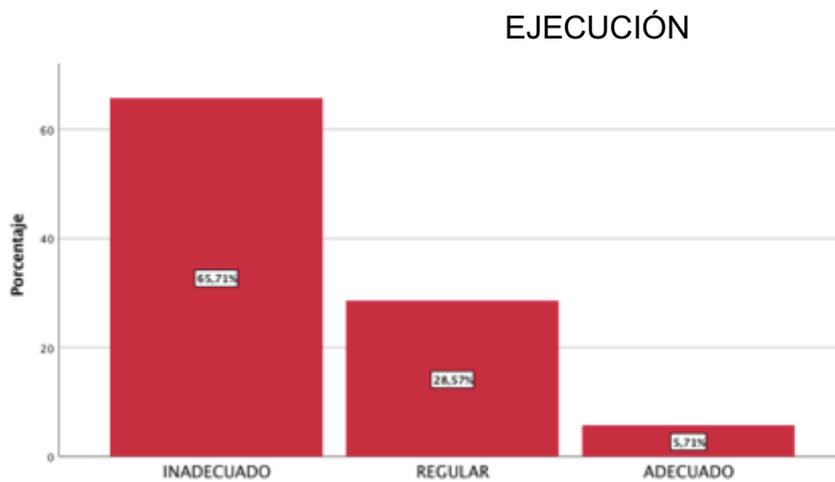


ILUSTRACIÓN 7. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE EJECUCIÓN

En la tabla 9 y figura N^a7 se observa que el 65.71% de los colaboradores del área de almacén entrevistados de la Ejecución, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 28.57% es regular y 5.71% es adecuado.

TABLA 10
NIVELES DE PERCEPCIÓN DE SEGUIMIENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	20	57.1	57.1	57.1
	Regular	9	25.7	25.7	82.9
	Adecuado	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35.	100.0	100.0	

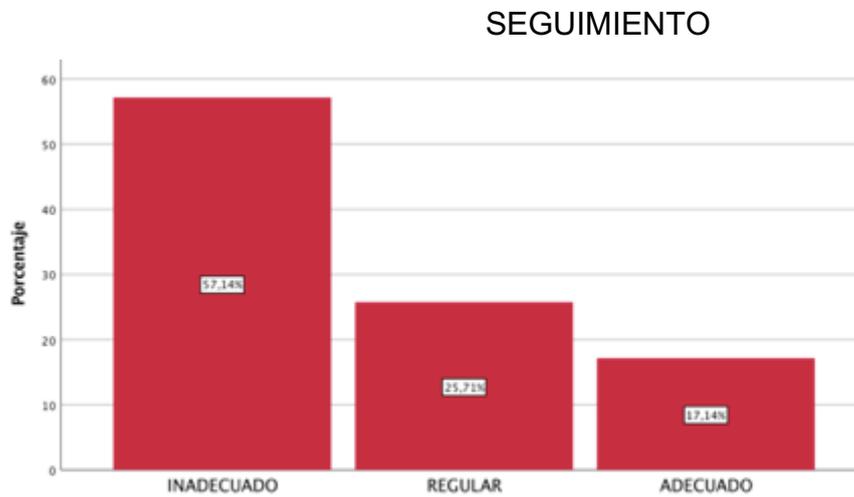


ILUSTRACIÓN 8. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE SEGUIMIENTO

En la tabla 10 y figura Nª8 se observa que el 57.14% de los colaboradores del área de almacén entrevistados del Seguimiento, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 25.71% es regular y 17.14% es adecuado.

TABLA 11

NIVELES DE PERCEPCIÓN DE INTRODUCCIÓN DE MEDIDAS CORRECTAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido Inadecuado	19	54.3	54.3	54.3
Regular	11	31.4	31.4	85.7
Adecuado	5	14.3	14.3	100.0
Total	35.	100.0	100.0	

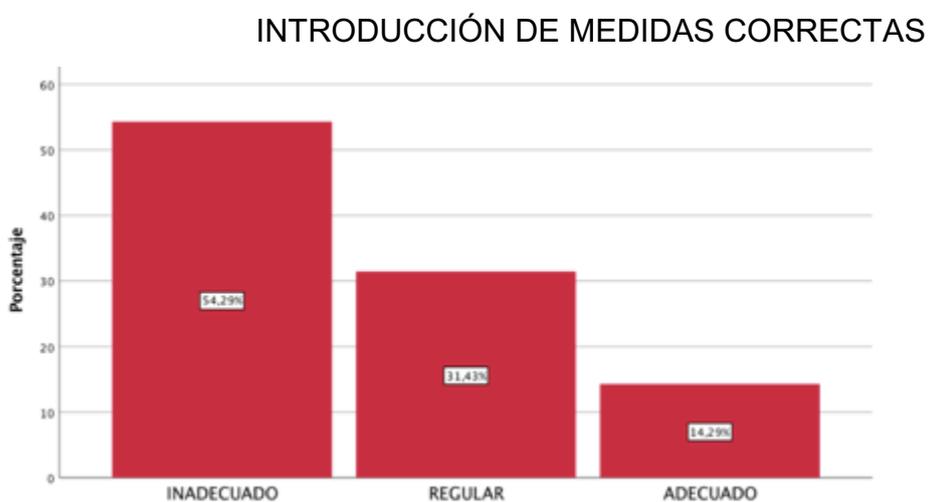


ILUSTRACIÓN 9. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE INTRODUCCIÓN DE MEDIDAS CORRECTAS

En la tabla 11 y figura N^o9 se observa que el 54.29% de los colaboradores del área de almacén entrevistados en la Introducción de medidas correctas, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 31.43% es regular y 14.29% es adecuado.

TABLA 12
 NIVELES DE PERCEPCIÓN DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Inadecuado	16	45.7	45.7	45.7
	Regular	13	37.1	37.1	82.9
	Adecuado	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35.	100.0	100.0	



ILUSTRACIÓN 10. NIVELES DE PERCEPCIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

En la tabla 12 y figura N^o10 se observa que el 45.71 % de los colaboradores del área de almacén entrevistados de Evaluación del trabajo realizado, dieron como respuesta que es inadecuado, mientras que el 37.14% es regular y 17.14% es adecuado.

TABLA 13

TABLA DE CONTINGENCIA DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

		Optimización del Tiempo				
			INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	Total
			O			
Habilidades de Comunicación	Bajo	Recuento	11	1	0	12
		% dentro de Habilidades de Comunicación	91.7%	8.3%	0.0%	100%
	Regular	Recuento	7	10	3	20
		% dentro de Habilidades de Comunicación	35.0%	50.0%	15.0%	100%
	Alto	Recuento	0	0	2	2
		% dentro de Habilidades de Comunicación	0.0%	0.0%	100%	100%
	Muy Alto	Recuento	0	0	1	1
		% dentro de Habilidades de Comunicación	0%	0%	100%	100%
	TOTAL	Recuento	18	11	6	35
		% dentro de Habilidades de Comunicación	51.4%	31.4%	17.1%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado - 2020

De la tabla 13, podemos afirmar que el 100% de la variable Habilidades de Comunicación que están en el nivel “bajo” corresponden al 91.7% del nivel “Inadecuado” y 8.3% del nivel “regular” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de Habilidades de Comunicación del nivel “regular” corresponde al 35.0% al nivel de “inadecuado”, 50.0% al nivel “regular” y de 15.0% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% de Habilidades de Comunicación del nivel “alto” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización, así como de apoyar e instrumentar decisiones comprometido por

completo con el logro de objetivos comunes. Del 100% de Habilidades de Comunicación del nivel “muy alto” corresponde en 100% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que además de tener las capacidades descritas anteriormente manifiestan que: previenen y superan los obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio; controlan la puesta en marcha de las acciones acordadas; y cumplen sus compromisos, tanto personales como profesionales.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019.

Ho: No, existe relación entre el Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

TABLA 14
 PRUEBAS DE CHI- CUADRADO. HIPÓTESIS GENERAL

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,670 ^a	6	0,000
Razón de verosimilitud	23,739	6	0,001
Asociación lineal por lineal	15,884	1	0,000
N de casos válidos	35		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 25,670$, y el valor teórico es $X^2_t = 12,5916$, con el 95%, de nivel de confianza y 6 datos de Fisher, entonces cumple la relación de orden $X^2_t < X^2_c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre Habilidades de comunicación y Optimización del tiempo.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

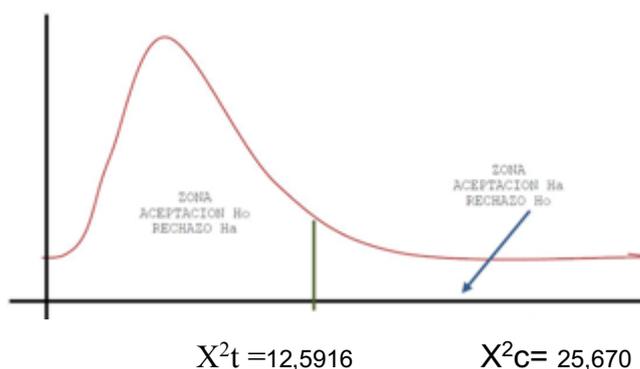


TABLA 15

TABLA DE CONTINGENCIA DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Optimización del Tiempo				
			INADECUADO	REGULAR	ADECUADO	Total
			O			
Comunicación Oral	Bajo	Recuento	15	2	0	17
		% dentro de Comunicación Oral	88.2%	11.8%	0.0%	100%
	Regular	Recuento	3	9	2	14
		% dentro de Comunicación Oral	21.4%	64.3%	14.3%	100%
	Alto	Recuento	0	0	4	4
		% dentro de Comunicación Oral	0.0%	0.0%	100%	100%
TOTAL	Recuento	18	11	6	35	
	% dentro de Comunicación Oral	51.4%	31.4%	17.1%	100.0%	

Fuente: Instrumento aplicado - 2020

De la tabla 15, podemos afirmar que el 100% de la dimensión Comunicación Oral que están en el nivel “bajo” corresponden al 88.2% del nivel “Inadecuado” y 11.8% del nivel regular de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de Comunicación Oral del nivel “regular” corresponde al 21.4% al nivel de “inadecuado”, 64.3% al nivel “regular” y de 14.3% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% de Comunicación Oral del nivel “alto” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización, así como de apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre La Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019.

Ho: No, existe relación entre La Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2c es mayor que el X^{2t} se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^{2t} fuese mayor que X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

TABLA 16

PRUEBAS DE CHI- CUADRADO. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,143 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	33,272	4	0,000
Asociación lineal por lineal	22,361	1	0,000
N de casos válidos	35		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c = 36,143$, y el valor teórico es $X^{2t} = 9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 datos de Fisher, entonces cumple la relación de orden $X^{2t} < X^2c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha. Se concluye que si existe relación directa entre La comunicación oral y Optimización del tiempo.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = 0,00 < 0.05, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.

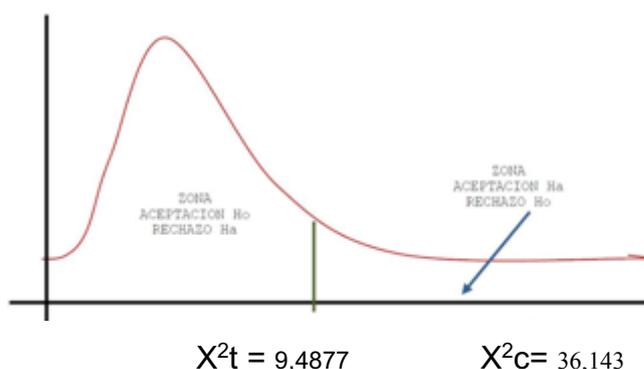


TABLA 17
TABLA DE CONTINGENCIA DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA

		Optimización del Tiempo				
		INADECUADO				
			O	REGULAR	ADECUADO	Total
Comunicación Escrita	Bajo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Comunicación Escrita	100.0%	0.0%	0.0%	100%
	Regular	Recuento	17	11	3	31
		% dentro de Comunicación Escrita	54.9%	35.5%	9.7%	100%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		% dentro de Comunicación Escrita	0.0%	0.0%	100%	100%
TOTAL		Recuento	18	11	6	35
		% dentro de Comunicación Escrita	51.4%	31.4%	17.1%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado – 2020

De la tabla 17, podemos afirmar que el 100% de la dimensión Comunicación Escrita que están en el nivel “bajo” corresponden al 100.0% del nivel “Inadecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores que no tiene la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. Del 100% de Comunicación Escrita del nivel “regular” corresponde al 54.9% al nivel de “inadecuado”, 35.5% al nivel “regular” y de 9.7% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen una posición neutra con respecto a esta variable. Del 100% de Comunicación Escrita del nivel “alto” corresponde al 100% al nivel “adecuado” de Optimización del tiempo, en este nivel se ubican aquellos colaboradores tienen la capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización, así como de apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes.

Contrastación de la hipótesis nula respecto a la alterna

Ha: Existe relación entre La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019.

Ho: No, existe relación entre La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú SA, Surquillo – Lima 2019

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, Hipótesis nula (Ho), Hipótesis alterna (Ha)

Nivel de Significancia: 0.05

Del Chi cuadrado de Pearson entre una variable independiente representativa y la variable dependiente representativa tenemos que:

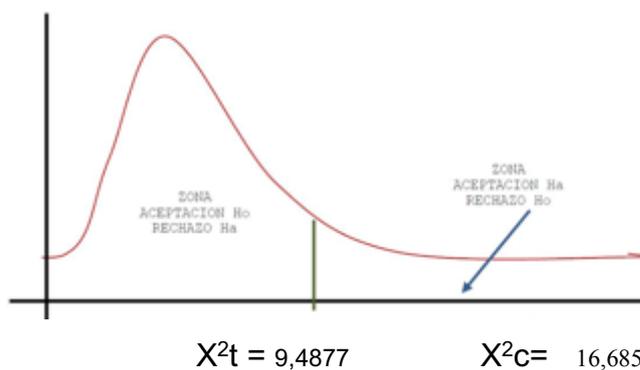
De Chi cuadrado de Pearson: $0.000 < 0.05$

TABLA 18
 PRUEBAS DE CHI- CUADRADO. HIPÓTESIS ESPECIFICA

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,685 ^a	4	0,002
Razón de verosimilitud	13,334	4	0,010
Asociación lineal por lineal	9,661	1	0,002
N de casos válidos	35		

Existencia: El valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2c = 16,685$, y el valor teórico es $X^2t = 9,4877$, con el 95%, de nivel de confianza y 4 datos de Fisher, entonces cumple la relación de orden $X^2t < X^2c$. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre La Comunicación escrita y Optimización del tiempo.

Significación: el criterio de tomar decisión de P- valor, proporciona el valor de P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significación $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas.



V. DISCUSIÓN.

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe relación entre Las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en el almacén de repuestos Yamaha Motor del Peru S.A Surquillo – Lima 2019. Según los resultados obtenidos el valor de chi cuadrado calculado, es $\chi^2_c = 25,670$, y el valor teórico es $\chi^2_t = 12,5916$, con el 95% del nivel de confianza y 6 datos fisher. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre Habilidades de Comunicación y Optimización del Tiempo. Significación: El criterio de tomar P-valor, proporciona el valor de P-valor $= 0,00 < 0.05$, con nivel de significancia $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma, Flores, E (2016) en su tesis “Las Habilidades sociales y la Comunicación Interpersonal de los Estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno” – Peru, las evidencias arrojan una correlación entre ambas variables, siendo las más sobresalientes la comunicación oral que es relativamente buena para los estudiantes. Igualmente Calderon, K y Huamani, I (2013) en su investigación “Habilidades de la Comunicación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario. Hospital Regional de Ayacucho 2013” – Peru, los usuarios que se encuentran al cuidado de los enfermos pueden mantener una comunicación escrita para coordinar mejor el trabajo realizado del hospital. Asimismo Montes, Y y Quispe, R (2018) en su tesis “Las Competencias Comunicativas Organizacionales en el progreso del Clima Laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Energía y Minas – Huancavelica – Año 2017” Universidad Nacional de Huancavelica – 2018, las habilidades de comunicación entre el personal y los directivos se convierte en una herramienta indispensable de comunicarse de manera más rápida, con el fin de evitar problemas que dificulten el trabajo de la organización.

Sobre la hipótesis específica 1 (ver tabla 16), que al ser formulada sostiene que existe relación entre La Comunicación Oral y la Optimización del Tiempo en el almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A Surquillo – Lima 2019. Según los resultados obtenidos el valor de chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 36,143$, y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$ con el 95% del nivel de confianza y 4 datos fisher. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre La Comunicación Oral y Optimización del tiempo. Significación: El criterio de tomar de P – valor, proporciona el P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significancia $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo se confirma, Flores, E (2016) en su tesis “Las Habilidades sociales y la Comunicación Interpersonal de los Estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno” – Perú, las evidencias arrojan una correlación entre ambas variables, siendo las más sobresalientes la comunicación oral que es relativamente buena para los estudiantes.

Sobre la hipótesis específica 2 (ver tabla 18), que al ser formulada sostiene que existe relación entre La Comunicación Escrita y la Optimización del Tiempo en el almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A Surquillo – Lima 2019. Según los resultados obtenidos el valor de chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 16,685$ y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$ con el 95% del nivel de confianza y 4 datos fisher. En efecto se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a . Se concluye que si existe relación directa entre La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo. Significación: El criterio de tomar de P – valor, proporciona el P-valor = $0,00 < 0,05$, con nivel de significancia $\alpha = 0,05$, llamado potencia de contraste, en base a estos concluimos las variables de estudio son estadísticamente significativas. El hallazgo de Calderón, K y Huamani, I (2013) en su investigación “Habilidades de la Comunicación en el cuidado de enfermería y su relación en la satisfacción del usuario. Hospital Regional de Ayacucho 2013” – Perú, llegaron a la conclusión que los usuarios que se encuentran al cuidado de los enfermos pueden mantener una comunicación escrita para coordinar mejor el trabajo realizado del hospital.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que, existe una relación de las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A. Según los resultados, el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 25,670$, y el valor teórico es $X^2_t = 12,5916$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a), con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que las habilidades de comunicación se relacionan significativamente de forma positiva considerable con la optimización del tiempo.

Se determinó que, existe una relación de la Comunicación Oral y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A. Según los resultados obtenidos el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 36,143$, y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que la comunicación oral se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la optimización del tiempo.

Se determinó que, existe una relación de la Comunicación escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A. Según los resultados obtenidos el valor de Chi cuadrado calculado, es $X^2_c = 16,685$ y el valor teórico es $X^2_t = 9,4877$, se rechazó la Hipótesis nula (H_0) y se aceptó la Hipótesis Alternativa (H_a) con nivel de significación $\alpha = 0.05$, llamado potencia de contraste. Concluyendo así que la comunicación escrita se relaciona significativamente de forma positiva considerable con la optimización del tiempo.

VII. RECOMENDACIONES

Al jefe del área de almacén, que debe tener en cuenta la necesidad de mantener las habilidades de comunicación y la optimización del tiempo a través de nuevas estrategias, como realizar reuniones diarias que sean claras y objetivas para el seguimiento de las operaciones, que van ayudar al cumplimiento y logro de las metas que la empresa requiere mensualmente; donde los indicadores mejoraran los niveles de atención a través de la optimización del tiempo.

Al jefe del área de almacén, que la comunicación oral debe mejorar organizando reuniones constantes donde el equipo de trabajo pueda expresar sus inquietudes con el fin de que todos entiendan el contenido del mensaje, independientemente de la labor que estos se encuentren realizando en el area, para lograr una mejor optimización del tiempo.

Al jefe del área de almacén, que la comunicación escrita debe ser informada de manera clara y precisa, principalmente cuando se emitan memorandum para el personal, con la debida anticipación, donde el tiempo optimizado mejorara los niveles de comunicación.

REFERENCIAS

- Arimany, L (2014) “Libro recupera tu vida Gestiona tu tiempo y tu energia “
<https://www.luisarimany.com/la-gestion-del-tiempo/>
- Arroyo, R (2017) “Habilidades Gerenciales” 2da.edicion, editorial Ecoe Ediciones,
Colombia
- Ballenato, G (2013) “Gestion del tiempo, en busca de la eficacia” 2da edicion,
Editorial Piramide.
- Bernal, C (2010) “Metodologia de la investigacion” 3era.edicion, Editorial Pearson,
Colombia
- Cabrero, C (2015) “Gestion del tiempo, recursos e instalaciones” Editorial Paraninfo
S.A, España Flores, E (2016) Revisra Scielo.
- Calderon, K y Huamani, I (2013) “Habilidades de la Comunicación en el cuidado de
enfermeria y su relacion en la satisfaccion del usuario. Hospital Regional de
Ayacucho 2013” – Peru.
http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3037/TESIS%20EN611_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cané, S (2017) en su tesis titulada “Optimizacion del tiempo de recepcion,
almacenamiento y proceso del picking de la mercadería en la bodega de
Codelpa Chile S.A” <http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/3165>
- De la Cruz, I (2014) en su obra “Comunicación efectiva y trabajo en equipo”.
Editorial Aula Mentor
España.<https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=HABILIDADES+DE+COMUNICACION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjtzuKB8rbpAhWZJbkGHcXKBJs4MhDoAQg1MAI#v=onepage&q&f=false>

Flores Mamani, Emilio, Garcia Tejada, Mario Luis, Calsina Ponce, Wilber Cesar, & Yapuchura Sayco, Angelica. (2016). The social skills and interpersonal communication of the students of the National University of the Altiplano - Puno. *Comunicación*, 7 (2), 05-14. Retrieved on June 2, 2020, from http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001&lng=es&tlng=es.

Gago, M (2017) *Manual, Comunicación, asertividad y escucha activa en la empresa*. Editorial CEP S.L – Madrid.

<https://books.google.com.pe/books?id=LuxCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=HABILIDADES+DE+COMUNICACION&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiTp7684bbpAhUFILkGHUGMDbk4FBD0AQguMAE#v=onepage&q&f=false>

Galindo, J y Romero, D (2017) en su tesis titulada “Factores que influyen en las estrategias de gestion del tiempo y planificacion de tareas para el hotel Diplomat Wyndham Garden Villavicencio”
<https://repositorio.cecar.edu.co/jspui/bitstream/123456789/95/1/FACTORES QUE INFLUYEN.pdf>

Hernandez, R (2014) “Metodologia de la investigacion” 6ta.edicion, Editorital McGRAW-Hill Inreramericana Editores, S.A de C.V, Mexico

Hernandez-Jorge, Carmen M., & Rosa Curbero, Carmen Marina de la (2018) Perception of improvement of communication skills in university students. *Higher Education Journal*, 47 (186), 119-135. Retrived on May 20, 2020, From http://www.scielo.org.mx/scielo..php?script=sci_arttex&pid=S0185-27602018000200119&ing=es&tlng=es

Herrera, Ricardo; Araujo, Diego; Guerrero, Graciela; Tapia, Freddy. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*; Lousada Alternate title: Time optimization using augmented reality for the fashion industry. (Apr 2020): 806815. <https://search.proquest.com/docview/2388305412/1179BB203D0D4EDAPQ/89?accountid=37408>

- Miranda, W (2017) en su tesis titulada “La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015” Universidad Mayor de San Marcos http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6920/Miranda_fw.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, Joaquin, & Franco, Edwin. (2019). Proposal of model for optimizing the life of thickened tanks. I'll figure it out. *Chilean engineering journal*, 27(2), 236-245. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200236>
- Montes, J y Quispe, R (2018) en su tesis titulada “Las Competencias Comunicativas Organizacionales en el mejoramiento del clima laboral del personal administrativo en la direccion regional de energia y minas, Huancavelica, año 2017” Universidad Nacional de Huancavelica – Peru
- Oviedo, Aracely Díaz, Delgado, Ivonne Amanecer Villanueva, & Licona, José Francisco Martínez. (2020). Social communication skills in humanized nursing care: A diagnosis for a socio-educational intervention. *Escola Anna Nery*, 24 (2), e20190238. Epub February 03, 2020. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2019-0238>
- Ruíz-Ibarra, Jesus Ivan; Ramirez-Leyva, Alberto; Luna-Soto, Karina; Estrada-Beltran, José Alberto; Soto-Rivera, Oscar Javier OPTIMIZATION OF PROCESS TIMES IN DESESTIBADORA AND IN FILLING Ra Ximhai, vol. 13, No. 3, July-December, 2017, pp. 291-298 Universidad Autónoma Indígena de México El Fuerte, Mexico Available at: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154070016.pdf>
- Salazar, D (2017) en su revista “La gestion del tiempo como factor clave en las habilidades directivas aplicadas al sector turismo” *Revista de investigaciones turistica*
file:///Users/triciatovar/Downloads/Dialnet
LaGestionDelTiempoComoFactorClaveEnLasHabilidadesD6067852%20(3).pdf

- Sanchez, H (2018) Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica.
- Tequida, M y Soto Y (2017) Revista Cientifica El proceso de las Habilidades Sociales San Luis de Potosi – Mexico
<http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v14/doc/2014.pdf>
- Tracy, B (2016) “Administracion del tiempo” Grupo Nelson
<https://books.google.com.pe/books?id=Z1EVCgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Vázquez Fernández, ME, & Núñez Jiménez, C. (2016). Trabajando las habilidades de comunicación con las familias. *Pediatría Atención Primaria*, 18(Supl. 25), 99-104. Recuperado en 21 de mayo de 2020, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-76322016000500015&lng=es&tlng=es

Operacionalizacion de la Variable 2: OPTIMIZACION DEL TIEMPO

Variable	Definicion	Definicion	Dimensiones	Indicadores	Escala y Medicion
	Conceptual	Operacional			
Optimizacion del tiempo	Es la gestion que permite alcanzar los objetivos propuestos en la actividad diaria de cualquier profesional, independientemente de su ambito de trabajo. Autor: Cabrero Crsitina. Obra: "Gestion Del tiempo Recursos e Instalaciones Año: 2015 (P.10)	Se descompone tomando en cuenta los metodos como Planificacion, Programacion Ejecucion, Seguimiento, Introduccion de medidas correctas, Evaluacion del trabajo realizado, el analisis de Los elementos observables o caracteristicas especificas mediante un cuestionario de Respuestas Cerradas.	Planificacion Programacio. Ejecucion Seguimiento Introduccion de medidas correctas Evaluacion del trabajo realizado	- Preveer acciones - Objetivos - Planificacion del tiempo - Detalle de actividades - Cronograma de tarreas - Medios disponibles - Comprobacion de acciones - Cumplimiento de la planificacion. - Medidas correctivas - Atencion de imprevistos - Logro de objetivos - Identificacion de errores	Ordinal y Likert

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

Objetivo: Determinar la relación de las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo, Lima, 2019

Se le pide que responda las preguntas con total claridad y transparencia, según la siguiente escala:

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

Variable 1 Habilidades de Comunicación
Marque con una X

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área					
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes					
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante					
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área					
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos					
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación					
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores					
8	Exsiten terminos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso					
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan					
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos					
11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precision					
12	Los jefes de area leen en colaboracion con sus equipos los documentos que regulan las tareas					
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar					
14	Las ideas que proponen los colaboradores, son redactadas en actas					
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados					

Variable 2 Optimización del Tiempo

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
16	La prevencion de errores en el area, esta planificada					
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente					
18	La designacion de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes					
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion					
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos					
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postegacion de entrega					
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad					
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas					
24	El detenimiento de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia					
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área					
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el area					
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solucion					

LA CONFIABILIDAD

Estadística de fiabilidad alfa de Cronbach de la primera variable Habilidades de Comunicación

Habilidades de Comunicación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	15

Interpretación: De acuerdo a los resultado del analisis de fiabilidad que es de 0.878 valor que determin la consistencia del instrumento es bueno.

Estadística de fiabilidad alfa de Cronbach de la segunda variable Optimizacion del Tiempo

Optimización del Tiempo

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	12

Interpretación: De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,909 valor que determina la consistencia del instrumento es excelente

RELACIÓN EXPERTOS

Fuente: Elaboración propia

N°	VALIDADORES	DATOS DEL EXPERTO	CRITERIO
1	Temático	Luis Alberto Olivo Valenzuela	Aplicable
2	Metodólogo	Mg. Teresa Moncada Gonzales	Aplicable
3	Metodólogo	Dra. Fanny Zavala Alfaro	Aplicable
4	Metodólogo	Dr. Teodoro Carranza Estela	Aplicable
5	Metodólogo	Dr. Victor Hugo Fernandez Bedoya	Aplicable

FIRMA DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ...HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área	X		X		X		
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes	X		X		X		
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante	X		X		X		
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área	X		X		X		
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos	X		X		X		
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación	X		X		X		
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores	X		X		X		
8	Existen terminos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso	X		X		X		
DIMENSION 2 COMUNICACIÓN ESCRITA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan	X		X		X		
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos	X		X		X		

11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precisión	X		X		X		
12	Los jefes de área leen en colaboración con sus equipos los documentos que regulan las tareas	X		X		X		
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar	X		X		X		
14	Las ideas que proponen los colaboradores son redactadas en actas	X		X		X		
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Del Mg: Luis Alberto Olivo Valenzuela

DNI: 02011811

Especialidad del validador: Técnico Supervisor

18 de Noviembre del 2020

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

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION								
16	La prevención de errores en el área, esta planificada	X		X		X		
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 PROGRAMACION								
18	La designación de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes	X		X		X		
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion	X		X		X		
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 EJECUCION								
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postergacion de entrega	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 SEGUIMIENTO								
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad	X		X		X		
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 INTRODUCCION DE MEDIDAS CORRECTAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	El detenimiento de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia	X		X		X		
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área	X		X		X		
DIMENSIÓN 6 EVALUACION DE TRABAJO REALIZADO								
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el area	X		X		X		
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solucion	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

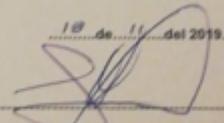
Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Luis Alberto Olivo Valenzuela _____

DNI: 02557988

Especialidad del validador: TECNICO ADMINISTRATIVO

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

18 de 11 del 2019

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1:...HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área	X		X		X		
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes	X		X		X		
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante	X		X		X		
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área	X		X		X		
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos	X		X		X		
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación	X		X		X		
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores	X		X		X		
8	Existen terminos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ESCRITA		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan	X		X		X		
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos	X		X		X		

11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precisión	X		X		X		
12	Los jefes de área leen en colaboración con sus equipos los documentos que regulan las tareas	X		X		X		
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar	X		X		X		
14	Las ideas que proponen los colaboradores son redactadas en actas	X		X		X		
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador D^a Mg. Fanny Zavala Alfaro DNI: 04556295

Especialidad del validador: Economista

...19... de ...Noviembre... 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.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 PLANIFICACION								
16	La prevención de errores en el área, esta planificada	X		X		X		
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 PROGRAMACION								
18	La designación de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes	X		X		X		
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion	X		X		X		
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 EJECUCION								
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postergacion de entrega	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 SEGUIMIENTO								
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad	X		X		X		
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 INTRODUCCION DE MEDIDAS CORRECTAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	El detenimiento de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia	X		X		X		
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área	X		X		X		
DIMENSIÓN 6 EVALUACION DE TRABAJO REALIZADO								
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el área	X		X		X		
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

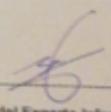
Apellidos y nombres del juez validador, Dr/Mg: Fanny Zavala Alfaro DNI: 04356295

Especialidad del validador: Economista

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

de _____ del 2019


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1:...HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN ORAL								
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área	X		X		X		
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes	X		X		X		
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante	X		X		X		
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área	X		X		X		
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos	X		X		X		
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación	X		X		X		
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores	X		X		X		
8	Existen terminos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ESCRITA								
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan	X		X		X		
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos	X		X		X		

11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precisión	X		X		X		
12	Los jefes de área leen en colaboración con sus equipos los documentos que regulan las tareas	X		X		X		
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar	X		X		X		
14	Las ideas que proponen los colaboradores son redactadas en actas	X		X		X		
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: TARESA GONZALEZ MONCADA DNI: 25728455

Especialidad del validador: Metodólogo

.....19.....de.....Noviembre.....del 2019.....

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

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

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 : OPTIMIZACION DEL TIEMPO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACION DEL TIEMPO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION								
16	La prevención de errores en el área, esta planificada	X		X		X		
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente	X		X		X		
DIMENSION 2 PROGRAMACION								
18	La designacion de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes	X		X		X		
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion	X		X		X		
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos	X		X		X		
DIMENSION 3 EJECUCION								
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postergacion de entrega	X		X		X		
DIMENSION 4 SEGUIMIENTO								
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad	X		X		X		
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas	X		X		X		
DIMENSION 5 INTRODUCCION DE MEDIDAS CORRECTAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	El detenimiento de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia	X		X		X		
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área	X		X		X		
DIMENSION 6 EVALUACION DE TRABAJO REALIZADO								
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el area	X		X		X		
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solucion	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Del Mg: TERESA GONZALEZ MONCADA DNI: 25728955

Especialidad del validador: Metodólogo

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

de.....del 2019

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ...HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN ORAL								
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área	X		X		X		
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes	X		X		X		
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante	X		X		X		
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área	X		X		X		
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos	X		X		X		
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación	X		X		X		
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores	X		X		X		
8	Existen términos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ESCRITA								
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan	X		X		X		
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos	X		X		X		

11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precisión	X		X		X		
12	Los jefes de área leen en colaboración con sus equipos los documentos que regulan las tareas	X		X		X		
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar	X		X		X		
14	Las ideas que proponen los colaboradores son redactadas en actas	X		X		X		
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Victoria Ineco Ferrnandez Berrojo

DNI: 44326351

Especialidad del validador:

.....19...de...Noviembre...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.

Mg. Lic. Nira Victoria Ferrnandez Berrojo
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS EMPRESARIALES
 Firma de INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES EMPRESARIALES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION								
16	La prevención de errores en el área, esta planificada	X		X		X		
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente	X		X		X		
DIMENSION 2 PROGRAMACION								
18	La designación de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes	X		X		X		
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion	X		X		X		
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos	X		X		X		
DIMENSION 3 EJECUCION								
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postergacion de entrega	X		X		X		
DIMENSION 4 SEGUIMIENTO								
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad	X		X		X		
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas	X		X		X		
DIMENSION 5 INTRODUCCION DE MEDIDAS CORRECTAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	El detenimiento de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia	X		X		X		
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área	X		X		X		
DIMENSION 6 EVALUACION DE TRABAJO REALIZADO								
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el área	X		X		X		
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solucion	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Victor Hugo Fernandez Booyo DNI: 4432635

Especialidad del validador: MABISTEN

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.

.....de.....del 2019
 M. C. Victor Hugo Fernandez Booyo
 INVESTIGADOR EN CIENCIAS
 EMPRESARIALES
 CLAD REGIONAL SUR
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1:...HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 COMUNICACIÓN ORAL								
1	Las llamadas de atención severas afectan el estado emocional del colaborador del área	X		X		X		
2	Cuando se realizan reuniones en el área, todos tenemos oportunidad para expresar nuestras inquietudes	X		X		X		
3	Las normas de convivencia predominan en el área, la capacidad de escucha es una constante	X		X		X		
4	Las llamadas de atención con entonación de voz alta, son recurrentes en el área	X		X		X		
5	La naturaleza del área, es comunicarse con gestos para la localización de los productos	X		X		X		
6	Cuando un producto nuevo ingresa al área, los altos mandos explican la señalización o ubicación	X		X		X		
7	La comunicación oral se ve expresada además con movimientos corporales que dan seguridad a los colaboradores	X		X		X		
8	Existen términos propios de la naturaleza del servicio y se tiene conocimiento de su uso	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 COMUNICACIÓN ESCRITA								
9	Cuando se recibe un correo las palabras de aliento predominan	X		X		X		
10	Los memorándum recibidos son claros y precisos	X		X		X		

11	Cuando se recibe informes generales, estos llegan con precisión	X		X		X		
12	Los jefes de área leen en colaboración con sus equipos los documentos que regulan las tareas	X		X		X		
13	En murales de la organización se comunica sobre actividades a realizar	X		X		X		
14	Las ideas que proponen los colaboradores son redactadas en actas	X		X		X		
15	Para hacer llegar a los altos mandos propuestas se analiza el mensaje en el área antes de ser redactados	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg. CAROLINA ESTEBAN ZEPEDA DNI: 08074405

Especialidad del validador: GESTION DE ORGANIZACIONES

.....19.....de.....Noviembre.....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.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2 : OPTIMIZACION DEL TIEMPO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: OPTIMIZACION DEL TIEMPO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION								
16	La prevención de errores en el área, esta planificada	X		X		X		
17	El tiempo utilizado en los objetivos esta planificado coherentemente	X		X		X		
DIMENSION 2 PROGRAMACION								
18	La designacion de tareas esta programada en tiempos idoneos y pertinentes	X		X		X		
19	Las actividades especificas estan detalladas con claridad y anticipacion	X		X		X		
20	La programación de tareas se gestiona de manera efectiva se cumple los tiempos establecidos	X		X		X		
DIMENSION 3 EJECUCION								
21	Los medios y materiales para la ejecucion de tareas estan disponibles sin la postergacion de entrega	X		X		X		
DIMENSION 4 SEGUIMIENTO								
22	Los jefes de area dan seguimiento a las tareas para comprobar el nivel de efectividad	X		X		X		
23	En el área se difunde el nivel de cumplimiento de las tareas	X		X		X		
DIMENSION 5 INTRODUCCION DE MEDIDAS CORRECTAS								
		Si	No	Si	No	Si	No	

24	El detenermieto de los procesos por error de los colaboradores genera que se active un plan de contingencia	X		X		X		
25	Los imprevistos sucedidos son atendidos por los jefes de área	X		X		X		
DIMENSION 6 EVALUACION DE TRABAJO REALIZADO								
26	El logro de los objetivos genera incentivos en la medida que sean coherentes a los tiempos establecidos en el área	X		X		X		
27	Se evalua el trabajo realizado por los colaboradores para detectar los errores a tiempo y optimiza la solución	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. [Firma]

Especialidad del validador: GESTION DE ORGANIZACIONES

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el 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.

 del 2018
 [Firma]
 Firma del Experto Informático

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA										
PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA Y MEDICIÓN	
¿Cómo se relaciona las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo - Lima - 2019?	Determinar la relación de las Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo, Lima, 2019	Existe relación entre Habilidades de Comunicación y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo - Lima 2019	HABILIDADES DE COMUNICACIÓN	Son susceptibles de ser cambiadas y se refiere a la comunicación verbal frente a otra persona, la comunicación es como la sangre para el cuerpo disminuye la energía necesaria para que funcione y fluya libremente. Autor : Arrollo Ruth Obra: "Habilidades Gerenciales" Año: 2017. (p.44)	Las Habilidades de Comunicación se evalúa tomando en cuenta La Comunicación Oral, La Comunicación Escrita en el enfoque gerencial el análisis de los elementos observables o características específicas mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	La comunicación Oral	Estado emocional	P.1	Ordinal y Lickert	
							Capacidad de hablar	P.2		
							Capacidad de escuchar	P.3		
							Capacidad de entonación de la voz	P.4		
							Gestos	P.5		
							Expresiones corporales	P.6		
							Movimiento en las manos	P.7		
							Identidad	P.8		
							Lenguaje Positivo	P. 9		
							Lenguaje Escrito	P.10		
							Lenguaje Generativo	P.11		
							Capacidad de leer	P.12		
							Capacidad de interpretación	P.13		
							Congruencia de ideas	P.14		
							Contenido del mensaje	P.15		
¿Cómo se relaciona La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo - Lima - 2019?	Determinar la relación de la Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo, Lima, 2019	Existe relación entre La Comunicación Escrita y Optimización del tiempo en almacén de repuestos Yamaha Motor del Perú S.A, Surquillo - Lima - 2019	OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO	Es la gestión que permite alcanzar los objetivos propuestos en la actividad diaria de cualquier profesional, independientemente de su ámbito de trabajo Autor: Cabrero Cristina Obra: "Gestión del tiempo recursos e instalaciones" Año: 2015 (p.10)	Se descompone tomando en cuenta los métodos como : Planificación, Programación, Ejecución, Seguimiento, Introducción de medidas correctas, Evaluación del trabajo realizado, el análisis de los elementos observables o características específicas mediante un cuestionario de respuestas cerradas.	Planificación	Prever acciones	P.16		
							Objetivos	P.17		
							Planificación del tiempo	P.18		
							Programación	P.19		
							Detalle de actividades			
							Cronograma de tareas	P.20		
							Medios disponibles	P.21		
							Seguimiento			
							Comprobación de acciones	P.22		
							Cumplimiento de la planificación	P.23		
							Introducción de medidas correctas	Medidas correctivas	P.24	
Atención de imprevistos	P.25									
Evaluación del trabajo realizado	Logros de objetivos	P.26								
	Identificación de errores	P.27								

BASE DE DATOS

Variable 1 : (HABILIDADES DE COMUNICACIÓN)															
N	D1 (COMUNICACIÓN ORAL)								D2 (COMUNICACIÓN ESCRITA)						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Encuestado 1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Encuestado 2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Encuestado 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Encuestado 4	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2
Encuestado 5	2	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	3
Encuestado 6	3	1	1	4	4	1	4	1	4	3	1	4	1	4	1
Encuestado 7	1	4	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	1	3
Encuestado 8	1	1	2	3	2	3	2	3	1	1	2	3	2	3	2
Encuestado 9	2	3	1	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2
Encuestado 10	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2
Encuestado 11	1	1	3	2	3	1	3	1	2	1	3	2	3	2	3
Encuestado 12	3	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	1	3	3	2
Encuestado 13	2	1	4	1	4	2	4	3	2	1	4	1	2	2	4
Encuestado 14	4	1	1	1	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	1
Encuestado 15	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1	3	2	3	1	3
Encuestado 16	3	1	4	1	4	1	4	1	3	1	5	1	3	1	4
Encuestado 17	4	1	3	3	3	3	3	2	4	1	3	3	3	3	3
Encuestado 18	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	2	1	4
Encuestado 19	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3
Encuestado 20	3	1	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3
Encuestado 21	3	1	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	2	3	3
Encuestado 22	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2
Encuestado 23	3	1	4	4	4	1	4	1	3	1	4	4	4	1	4
Encuestado 24	4	1	4	2	3	2	3	2	4	1	4	2	1	2	3
Encuestado 25	3	2	2	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2
Encuestado 26	2	1	4	3	4	3	4	3	2	1	4	3	4	3	4
Encuestado 27	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	4	3
Encuestado 28	3	3	5	3	5	3	5	4	3	3	1	3	5	3	5
Encuestado 29	5	3	5	3	5	3	4	3	5	3	1	3	5	3	4
Encuestado 30	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5
Encuestado 31	5	3	5	1	3	1	3	1	3	3	5	1	3	1	3
Encuestado 32	5	1	1	3	1	5	2	3	5	1	1	3	1	5	2
Encuestado 33	1	3	3	1	3	2	3	2	1	3	3	1	3	2	3
Encuestado 34	3	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	1	2	1
Encuestado 35	1	1	1	3	2	4	5	1	1	2	1	3	2	4	5

Variable 2 : (OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO)

N	D1 (PLANIFICACIÓN)		D2 (PROGRAMACIÓN)			D3 (EJECUCIÓN)	D4 (SEGUIMIENTO)			D5 (INTRODUCCIÓN DE MEDIDAS CORRECTAS)		D6. (EVALUACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO)	
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
	Encuestado 1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1
Encuestado 2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	
Encuestado 3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 4	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
Encuestado 5	3	1	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	
Encuestado 6	1	4	1	4	4	3	1	4	2	4	3	4	
Encuestado 7	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	
Encuestado 8	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
Encuestado 9	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	3	2	
Encuestado 10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	
Encuestado 11	2	2	3	2	2	2	4	2	3	2	3	2	
Encuestado 12	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
Encuestado 13	4	1	4	1	1	1	2	1	4	1	4	1	
Encuestado 14	1	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	3	
Encuestado 15	3	2	3	1	1	1	3	1	3	2	3	2	
Encuestado 16	4	1	5	1	1	1	5	2	4	1	4	1	
Encuestado 17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 18	2	1	4	1	1	1	3	2	2	1	2	1	
Encuestado 19	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	
Encuestado 20	3	1	3	1	2	1	3	1	4	1	3	1	
Encuestado 21	1	1	4	1	2	1	3	2	3	1	4	1	
Encuestado 22	3	1	3	2	1	1	3	1	3	1	4	1	
Encuestado 23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
Encuestado 24	3	2	4	3	2	2	4	2	4	2	4	2	
Encuestado 25	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
Encuestado 26	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
Encuestado 27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
Encuestado 28	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	
Encuestado 29	5	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	
Encuestado 30	5	2	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	
Encuestado 31	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1	5	3	
Encuestado 32	1	3	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	
Encuestado 33	3	1	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	
Encuestado 34	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	
Encuestado 35	1	4	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	