



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en  
operarios de limpieza de una empresa del distrito de Lurigancho –  
Chosica, 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

**AUTOR:**

Soto Agreda, Dylan Félix (ORCID:0000-0002-6318-747X)

**ASESOR:**

Mg. García García, Eddy Eugenio (ORCID:0000-0003-3267-6980)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Desarrollo Organizacional

LIMA - PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

A mis padres por ser mi principal motivación, a mis amigos que nunca dejaron de creer en mí, a mi profesor Jaime, por sus enseñanzas, lecciones de vida y apoyo incondicional.

### **Agradecimiento**

Agradecer a mi asesor el Mg. Eddy García García, por su paciencia y aprendizaje durante esta etapa y agradecer a la Lic. Patricia de la Cruz Orizano por brindarme sus conocimientos y experiencias de la carrera.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tabla	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.1.1 Tipo	13
3.1.2 Diseño	13
3.1.3 Esquema	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.2.1 Comunicación Organizacional Interna	14
3.2.2 Trabajo en equipo	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra	15
3.3.3 Unidad de análisis	15
3.4 Instrumentos de recolección de datos	15
3.4.1 Técnicas	15
3.4.2 Instrumentos	16
3.5 Procedimientos	17

3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. Resultados	18
V. Discusión	20
VI. Conclusiones	23
VII. Recomendaciones	24
Referencias	25

## Índice de tablas

Tabla 1. Correlación de Rho Spearman: Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo	18
Tabla 2. Correlación de Rho Spearman: Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo	18
Tabla 3. Correlación de Rho Spearman: Comunicación Ascendente y Trabajo en Equipo	19
Tabla 4. Correlación de Rho Spearman : Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo	19
Tabla 5. Correlación de Rho Spearman: Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo	20

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en operarios de limpieza de empresa del distrito de Lurigancho Chosica. El diseño fue no experimental y la población estuvo conformada por 270 operarios de limpieza pertenecientes al área operativa. Para la presente investigación se trabajó con una muestra censal de 270 operarios. Así mismo se administraron dos instrumentos de medición la escala de comunicación organizacional interna 4G y un cuestionario de trabajo equipo de elaboración propia, ambos instrumentos fueron sometidos a una estadística de validez y confiabilidad. En cuanto a los resultados encontrados y utilizando el estadístico Rho de Spearman se obtuvo un p valor de ,035 que al ser menor que 0.05 es significativo evidenciando una relación entre comunicación organizacional interna y trabajo en equipo. Asimismo se evidenció un coeficiente de correlación de ,713 indicando un nivel de relación positiva y alta entre las variables.

**Palabras claves:** Comunicación Organizacional Interna, Trabajo en Equipo, operarios, empresa.

## Abstract

The present research aims to determine the relationship between internal organizational communication and teamwork in company cleaning workers in the district of Lurigancho Chosica. The design was non-experimental and the population consisted of 270 cleaning workers from the operational area. For the present investigation we worked with a census sample of 270 workers. Likewise, two measuring instruments were administered, the 4G internal organizational communication scale and a self-elaborated team work questionnaire, both instruments were subjected to validity and reliability statistics. Regarding the results found and using the Spearman Rho statistic, a p value of .035 was obtained, which, being less than 0.05, is significant, evidencing a relationship between internal organizational communication and teamwork. Likewise, a correlation coefficient of .713 was evidenced, indicating a level of positive and high relationship between the variables.

**Keywords:** Internal Organizational Communication, Teamwork, operators, company.



## **I. Introducción**

La comunicación es una herramienta indispensable en el ámbito organizacional sobre todo en gestión, por su impacto en sus actividades diarias, negociaciones y defensa con los derechos humanos. Asimismo, los grupos humanos deben comunicarse de manera efectiva de modo que fortalezca su influencia hacia los empleadores.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) determinó que, en diversos países, los procesos organizacionales se han dado por medio de la comunicación y su práctica. Es por ello la estimación de la comunicación organizacional dentro los sistemas organizativos, ya que todo proceso se logra mediante las interacciones con un 60% de predominio. Además, en las organizaciones de Sudamérica la comunicación organizacional interna ha buscado dejar en alto su identidad como corporación, de modo que exista un conjunto de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión, esto permite que la cultura organizacional. La Organización Internacional del Trabajo (2019) resaltó que las condiciones de trabajo en equipo aportaron a la formación y permite que los trabajadores desarrollen sus capacidades, el trabajo de equipo se concentra en la comunicación del grupo con las personas siendo un total de 120 millones de trabajadores que realizan actividades y acciones planificadas para el logro en común, a ello podemos añadirlo la comunicación como nuevo pilar de la organización.

En Perú, el Diario Gestión (2020) ha mencionado que la comunicación interna se considera un beneficio, ya que su aporte ha permitido ayudar a crear cultura en la organización entre los colaboradores, la cual se estima en un 19%. Así mismo se va generando un estado de satisfacción, confianza y motivación en un 18% como un tercer punto, se toma en cuenta el intercambio de información con los colaboradores acerca de las novedades, metas y logrados por la empresa con un 13%. Asimismo, la capacidad de trabajar en equipo tiene un papel fundamental en el sector productivo, ya que pondrá énfasis en las habilidades blandas de los trabajadores, debido a los grandes retos que propone las organizaciones, donde la evolución y la tendencia laboral está orientado cada vez a mejorar el trabajo en equipo.

Ante lo mencionado, en la empresa del Distrito de Lurigancho-Chosica se identificaron deficiencias es decir elementos que interfieren en la comunicación como la omisión de la información, ausencia de una información precisa y constante entre los operarios y sus jefes inmediatos, lo cual retrasa el trabajo y no se evidencia un trabajo en equipo. Asimismo, cabe mencionar que la comunicación es una herramienta importante, pues permite generar un intercambio de información relacionado a las demandas del área de trabajo, a la vez el trabajo en equipo es un valor por la cual representa una imagen de identidad como empresa y que dicha identidad no debe extinguirse. Es por ello que es indispensable que los operarios de limpieza desarrollen un adecuado trabajo en equipo, donde el uso de la comunicación mediante el intercambio de la información manifestada entre compañeros de trabajos, jefes inmediatos y trabajadores de empresas contratistas sean claras y precisas, de modo que, se evitaren más retrasos en las actividades laborales o demandas en el área de trabajo y más licitaciones.

Por lo que se plantea el siguiente problema general ¿Existe relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?

La justificación teórica de la investigación consiste, en que se utilizaron, aportes y teorías de la comunicación organizacional interna y trabajo en equipo para contar con un mayor conocimiento acerca de las variables. A nivel práctico, ya que existe motivos para poder trabajar ambas variables plasmadas, de modo que se elabore programas, talleres o un plan de capacitación, de esta manera promover la comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en los operarios. A nivel metodológica, por su gran aporte a la comunidad científica, de modo que, al obtener los resultados, se podrá contar con nuevas investigaciones y con el desarrollo de nuevos enfoques o teorías, obteniendo una gran influencia en el campo de la psicología organizacional. A nivel social, ya que la comunicación organizacional interna ayudará a los operarios a incrementar su capacidad para poder trabajar en equipo, donde el desarrollo de esta interacción basada en un comportamiento, contribuirá de manera positiva tanto en la organización y como colaborador. De tal manera que los operarios desarrollen el trabajo en equipo, obteniendo una mayor efectividad con respecto a las necesidades de su área de trabajo.

A si mismo se plantea los siguientes objetivos formulados: OG Determinar si existe relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020. En cuanto a los OE1 Determinar si existe relación entre Comunicación Descendente y Trabajo en equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, OE2 Identificar si existe relación entre Comunicación Ascendente y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, OE3 Determinar si existe relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, OE4. Identificar si existen relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.

Por otra parte, se estableció la HG Existe relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020. Así mismo en cuanto las HE1 Existe relación entre Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, HE2 Existe relación entre Comunicación Ascendente y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, HE3 Existe relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020, HE4 Existe relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica.

## **II. Marco Teórico**

Como antecedentes internacionales se encuentra al autor Rodas (2017), quien realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en una empresa en el rubro de eventos y convenciones de Quetzaltenango. La investigación fue de tipo correlacional, la muestra fue de 35 colaboradores entre los 18. Se utilizó cuestionarios para cada variable. En los resultados se estima una correlación alta y significativa en ambas variables.

Aguilar (2016) en su estudio, buscó determinar la relación que existe entre Trabajo en equipo y Clima organizacional en colaboradores en Quetzaltenango, fue de nivel correlacional, se contó con la participación de 60 colaboradores catalogados como población y muestra. Se aplicaron dos cuestionarios, elaborados por los autores. En cuanto a los resultados se determinó que existe una relación entre ambas variables.

Rivera (2016), planteó una investigación cuyo propósito fue determinar la relación existente entre trabajo en equipo y motivación laboral en colaboradores del ministerio de trabajo y servicios públicos del cantón de Ambato, de nivel correlacional, participó una muestra de 110 colaboradores. Se utilizaron encuestas para ambas variables para creados por el investigador. Se obtuvo como resultado que existe correlación entre ambas variables.

Gonzales (2015) en su investigación planteó, determinar la relación entre Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral en las áreas de staff de claro. Se utilizó un diseño correlacional, se contó con una muestra de 150 colaboradores. Se aplicaron dos instrumentos. Los resultados evidenciaron una relación entre las variables establecidas.

Como antecedentes nacionales se encuentra el autor Arévalo (2018), quien, buscó establecer la relación entre Comunicación Organizacional Interna y Toma de decisiones en una municipalidad, de diseño correlacional, participaron 40 trabajadores de las diferentes áreas. Se utilizaron dos cuestionarios. El resultado de dicha investigación determinó que existe una relación entre ambas variables.

Valdiviezo (2019) en su estudio buscó, determinar la relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en una Ugel, utilizó un diseño correlacional, se tuvo como población a 52 trabajadores, ya que se optó por una muestra censal. Se administraron dos cuestionarios elaborados por los investigadores. Los resultados evidenciaron una correlación alta entre ambas variables.

Montano (2018), determinó la relación entre Trabajo en Equipo y el Desempeño laboral en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa minera. Se utilizó un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 colaboradores. Se utilizaron cuestionarios creado por cada variable. Los resultados indicaron una correlación fuerte entre ambas variables.

Carrasco (2018), realizó una investigación cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre Motivación laboral y Trabajo en equipo del personal administrativo de la universidad Alas Peruanas. Se trabajó con un diseño correlacional. Se contó con una muestra de 72 trabajadores. Se aplicaron dos cuestionarios. En cuanto a los resultados se evidenció relación entre las variables.

Respecto a la indagación teórica de la variable comunicación organizacional interna. Los autores Frau y Gonzales en 2006 (citados por Montoya y De la rosa, 2014) mencionaron que la combinación entre la comunicación y organización genera gran impacto en una entidad. Por esta razón, la organización busca que ser comunicante y organizada, es precisamente desde ese dúo, el punto de partida de descubrimientos de las teorías de la organización se origina mediante los avances de la comunicación como campo de estudio.

Montoya y De la rosa (2014) desde la teoría clásica de Tylor manifestaron que para incrementar la producción solo se debe practicar la comunicación de tipo vertical descendente, es decir, por parte de los supervisores a los obreros, dejando de lado la comunicación informal entre los colaboradores, ya que al designar ordenes incrementaría los resultados cuantificables.

Katz y Kahn en 1999 (citados por Díaz et al.) refirieron el modelo de organización, estos autores cambian el rumbo de las teorías previamente mencionadas y le dan prioridad a la función social de la comunicación

organizacional. Contreras (2012) además, resaltó que el colaborador tiene derecho a tener comunicación con todos los flujos que existen, ya que la organización es un sistema abierto que permite que los individuos transmitan su labor, experiencias, aprendizajes y necesidades que generan una influencia en su comportamiento. En cuanto a la definición de comunicación organizacional Baker (2007) definió desde un punto de vista epistemológico, viene del latín *comunicare* que significa comunicar. Asimismo, la comunicación como el envío y recepción de mensajes mediante símbolos.

En cuanto a la definición de comunicación organizacional. Quintana 1999 (citado por Gómez y Benito, 2014) definieron como una red de mensajes manifestadas en las relaciones interpersonales, consiste en un intercambio Arnold y Narbal (2011) mencionó que la comunicación organizacional es un medio que sirve para poder integrar aspectos de carácter funcional y simbólico, ya que une e integra colaboradores.

Así también Valdez (2016) manifestó que la comunicación se da mediante un proceso con mensajes claros e interacción del grupo de trabajo, tiene como objetivo clave informar, el autor Antezana, (2016) conceptualiza que la información en la organización debe ser distribuida todas las áreas.

Andrade (2005) Mencionó que la comunicación organizacional puede darse de manera formal, es decir por los medios oficiales de la entidad e informal a través de canales no oficiales de la entidad. Por otro lado Segredo et al. (2016), hizo mención que el nivel del proceso de comunicación se divide en dos intergrupales e intragrupal. La intergrupales se da con las integrantes de grupo o equipo de la organización y la intragrupal, con los integrantes del mismo equipo mediante el intercambio de palabras y no verbal por medio del lenguaje corporativa.

En cuanto a los tipos de comunicación organizacional. Andrade 2005 (citado por Huamán, 2017). Expresa que están divididos en cuatro tipos: descendente, ascendente, horizontales y diagonales, considerables en el marco laboral de la organización, el presente autor lo clasifica en cuatro flujos de comunicación. Vertical dentro de ellos se encuentra el ascendente y descendente, manifestado por una comunicación en diferentes niveles de jerárquico. El ascendente desde el puesto

bajo hacia el puesto más alto. Horizontal, entre el mismo nivel de jerarquía. La diagonal practicada en diferentes áreas y niveles de jerárquicos.

King 2012 (citado por Orellana, et al.), señalaron dos tipos de comunicación organizacional, donde se genera relaciones en los trabajadores, por medio de diversos elementos de comunicación en la organización, se hace uso del intercambio de información y fomenta la cohesión de equipo para la ejecución de actividades y externa que hace referencia a todas aquellas actividades realizadas por la entidad, que tienen como propósito mantener relaciones con el exterior como proveedores, y clientes.

Katz y Kahn en 1999 (citados por Díaz et al.) mencionan tres tipos de comunicación ascendente, descendente y horizontal. El primero transmitida desde niveles superiores hacia los más bajos, estas comunicaciones implican: Ejecución de labores retroalimentación, Información de funciones, ejecución y retroalimentación. El segundo se dispersa desde la posición más baja de la entidad, donde se da reuniones, reclamos, sugerencias. El tercero circula en las funciones necesarias, tales como la coordinación de trabajos e integración. Por último, la diagonal, fluye en distintos niveles de la entidad.

En cuanto a los canales de comunicación organizacional. Andrew y Baird 2002 (citado por Tuesta, 2010) mencionó que cada tipo de comunicación obtienen sus propias herramientas de transmisión. En la comunicación descendente los canales son, publicaciones boletines, memorandos, entrevistas, capacitaciones, reuniones. Por otro lado, la comunicación ascendente que engloba los siguientes canales, encuestas, opinión de los empleados, sugerencias y reclamos. Finalmente, la comunicación Horizontal, las visitas entre departamentos, reuniones de equipo de trabajo e intercambio de opiniones de sus miembros de equipo.

Araujo y Brunet et al. (2012) expresó que la comunicación organizacional interna es una herramienta esencial para una respuesta innovadora con respecto a los constantes cambios que una organización afronta a menudo, promoviendo así la cultura organizacional.

Contreras (2006) Define la comunicación organizacional interna como un conjunto de procesos cuyo objetivo es el intercambio mensajes y medios involucrados, considerado también un comportamiento, ya que genera cultura, buen clima, identidad y fomenta la toma de decisiones en los colaboradores.

Andrade (2005) mencionó la importancia de la comunicación organizacional interna en las organizaciones, ya que es manifestada en toda la organización, debido a que sus miembros poseen roles distintos pero la importancia y efectividad de la comunicación genera colaboradores a vanguardia, además de sobresalir en desempeño y productividad muy aparte de generar un buen clima laboral.

La teoría sustento de la presente investigación para la variable de la Comunicación Organizacional es de Arizcuren et al. (2008, citados por Gonzales) quienes la definieron como aquella que nace desde la agrupación de propiedades que precisan el plano relacional entre los miembros de la organización. De tal modo que es manifestada de manera natural o intencionada basado en la interacción. A ello se incluye los componentes de la entidad por el mismo debe ser transversal. En cuanto las dimensiones de comunicación organizacional son las siguientes:

La comunicación descendente: Es aquella comunicación que se ejecuta desde los niveles altos, hacia los demás colaboradores de la organización, de modo que una apropiada cohesión y además generará un grato ambiente acompañado de confianza y respeto mutuo. Asimismo, De Álvarez 2014 (citado por Domínguez, 2019) Refiere que este tipo se presenta desde un alto cargo o dirección donde trasmite en base a un conjunto de mensajes hacia el personal de la organización.

La comunicación ascendente: Se manifiesta desde los puestos bajos propagan la comunicación de manera adecuada hacia los altos mandos. Por otro lado, cabe mencionar que es una de las formas que sirven para mantener viva la entidad. Así mismo se accederá a una oportuna retroalimentación para un mejor resultado. Fernández (2010) la definió, como aquella, que surge desde grados inferiores hacia individuos que ocupan los altos mandos, una de las formas frecuentes de manifestación de este flujo es a través de sugerencias laborales, llamadas de atención o quejas.



La comunicación Horizontal: Se manifiesta desde los colaboradores de la misma área o nivel, debido a que esta dimensión desarrollará adecuados mensajes y cohesión de equipo. Asimismo, se generará un ambiente armonioso para la ejecución del trabajo en equipo de forma positiva. Trelles 2000 (citado por Cruz, 2011) mencionó que consiste en el intercambio lateral de mensajes, es decir se transmite entre aquellas personas que tienen el mismo rango o jerarquía dentro de la organización, donde dicha información está sumamente relacionada de manera directa con los deberes, coordinaciones y la resolución de problemas.

La comunicación transversal: Describe como el proceso de comunicación que se aplica en diferentes áreas o niveles de la entidad. Por otro lado, no contiene las mismas responsabilidades. De tal forma se genera unión o alianza de manera estratégica, de integración en los niveles profesionales en relación con diversas actividades, roles y responsabilidades. Castro 2014 (citado por Gonzales, 2015) conocida también como comunicación diagonal, según el autor refiere que es el tipo de comunicación en diferentes áreas, que permite la mejor alianza de la entidad o como empresa.

Por otra parte, en cuanto a la variable trabajo en equipo, desde un modelo de competencia Champion 1994 (citado por Torrelles, et al., 2011). Mencionó que son un grupo de conocimientos, destrezas y capacidades están direccionadas a las habilidades de las personas, donde logran una gran influencia en la administración del equipo, ya que el trabajo en equipo tiene como conjunto de habilidades o conocimientos para el logro de un objetivo común.

Baker 2005 (citado por Torrelles, et al., 2011) manifestó que, el trabajo en equipo nace a partir premisas lo cual determina dicha competencia esta premisa de la comunicación que está ligada a competencias como toma decisiones, flexibilidad y adaptabilidad, ya que son elementos relacionados a la cohesión de equipo y finalmente la última premisa relacionado a la cultura, ya que es un aspecto relevante, pues se pueden suscitar ciertas variaciones en la propia competencia.

Para el sustento teórico de la variable de trabajo en equipo, los autores Salanova, Prieto y Peiró 2002 (citado por García, et al, 2010) conceptualizaron el trabajo en equipo como un conjunto de individuos agrupadas direccionadas hacia

una actividad establecida donde sus miembros que la componen, son organizados e interactúan constantemente para conseguir metas de manera colectiva. Por otro lado, Lencioni (2003). Mencionó el trabajo en equipo, como una herramienta y una elección estratégica poderosa, beneficiosa e incondicional en una organización, ya que los colaboradores o líderes comprenden la importancia de esta competencia por sus resultados a nivel de productividad.

En cuanto a los elementos de trabajo en equipo, Rodríguez y Gómez (2003) basado en el modelo de participación en el trabajo, el primero componente es la coordinación, el encargado del grupo y sus integrantes deben actuar de forma organizada para la ejecución de un proyecto planeado. El segundo elemento comunicación considerable, de modo que permite coordinar las funciones acompañado de retroalimentación y responsabilidad. El tercer elemento la confianza, donde cada miembro aporta lo mejor de sí, como equipo se desempeñen adecuadamente para alcanzar las metas propuestas.

Por otro lado, las características del trabajo en equipo Ramón et al (2009) mencionó la autonomía que se refiere al grado don el equipo toma diferentes situaciones de trabajo es decir roles y métodos. Así mismo la interdependencia es el grado donde los miembros del equipo interactúan con los objetivos y la virtualidad que tiene como finalidad comunicarse para comunicarse y realizar los procesos de del equipo. Nguyen y Duong (2008) mencionaron, una serie de características que forman el trabajo en equipo en los colaboradores basados en el contexto o situación, es decir iniciativa e interacción, la composición cantidad de integrantes roles, tareas y los procesos dirigidos a la meta en común.

Benavene et al (2011) dieron a conocer la importancia del trabajo en equipo las organizaciones, pues menciona que gracias a dicha competencia hace que eleve el buen desempeño, efectividad y eficacia en los colaboradores, ya que permite retroalimentación oportuna y efectiva a los equipos sobre su desempeño. De tal manera que las organizaciones se benefician, ya que los equipos están trabajando en las organizaciones en su conjunto. Así mismo Torrelles et al. (2015) mencionaron que la importancia del trabajo equipo radica de manera potencial en el beneficio hacia el equipo y su aplicación son las más adecuadas para las

organizaciones, debido a que aumentaba el desempeño de sus empleados. Así mismo considera el trabajo en equipo como recurso indispensable para alcanzar las metas de equipo.

Por otro lado, Gutiérrez (2010), expresó que, el trabajo en equipo se dimensiona en relación con los individuos que colaboran y mantiene relaciones interpersonales, interactuando entre sí en los espacios laborales, pasando desde la ejecución de las actividades y hasta la regulación como objetivo planteado.

En cuanto las ventajas y desventajas de un equipo. Jaramillo et al. (2012) refirieron que el trabajo en equipo mejora la comunicación, se aprovecha mejor los recursos, debido a que se comparten y se usan de forma inteligible, equipos más creativos y eficientes, los equipos generan decisiones, existe mayores ideas debido a las habilidades y capacidades propias, mejora el clima laboral y aumenta el empoderamiento y el compromiso. Por otro lado, se mencionó que surgen las desventajas, decisiones tomadas de manera prematura, reuniones con propuestas negativas y discusiones retrasando lo planificado, la presión de los integrantes del grupo para aceptar decisiones y puede generarse conflictos entre los integrantes del equipo.

En cuanto al sustento teórico de la variable y trabajo en equipo, el autor Torrelles 2011 (citado por Saldaña et al, 2013), definieron, que es una competencia que surge de la colaboración y la voluntad propia, con espíritu de cooperación con el único fin de lograr objetivos comunes, teniendo en cuenta elementos la responsabilidades y resolución de problemas, para la contribución del crecimiento colectivo, basados en dimensiones de identidad, comunicación, ejecución y la regulación.

Rivera et. ál. (2016) definió la dimensión de identidad como la idiosincrasia natural que se forja a partir de una conexión, un lazo de manera particular y grupal entre los miembros del equipo y la institución donde las principales características que denotan con el compromiso, la responsabilidad, así como los objetivos reflejados en los roles de trabajo y sobre todo permite a la contribución del logro esperado. Por otro parte Puga 2005 (citado por Alegre, 2017) mencionaron la identidad como un plano natural de los colaboradores, la creación del sentido de pertenencia hacia su trabajo, roles y sobre todo con la institución o entidad laboral,

llegando a establecer vínculos afectivos, dicha identidad se desarrolla a través de la interacción al realizar cualquier tipo de actividad con la finalidad de sumar capacidades y destrezas direccionadas hacia el logro de objetivos.

Por otro lado, Torrelles 2011 (citado por Coiduras, et al., 2011), en cuanto a la dimensión de comunicación da conocer como aquella interrelación generada por los miembros de equipo, donde se transmite opiniones, sentimientos, percepciones e información, que permite actuar de forma concertada y así poder obtener un funcionamiento óptimo, de tal modo que favorece y cultiva la unión de grupo, generando confianza y buen clima entre los colaboradores. De la misma forma Robbins 2007 (citado por Serrate, 2008) Menciona la comunicación como un puente o un medio que sirve para poder expresar emociones, estados de ánimo y necesidades en dos aspectos: ya sean particulares o laborales, de tal manera que funciona como una vía para la toma de decisiones a partir de ofreces información que los sujetos necesiten, de tal modo que logra desarrollar un sentido de tranquilidad y confianza.

Gutiérrez (2010) afirmó que la dimensión de ejecución en el trabajo se desarrolla a través de la actitud proactiva o participación y su relación con el resultado, es decir lo que se logra, además de la toma de decisiones y la confianza sobre rendimiento grupal. Esto comprende la importancia de la participación de cada colaborador en la ejecución de las tareas para poder lograr resultados, así mismo se produce el compromiso para el logro de metas en la ejecución colectiva de los colaboradores. Asi mismo Torrelles 2011 (citado por Coiduras et al. 2011) mencionaron la ejecución como el conjunto de prácticas, acciones y estrategias que los miembros del equipo planifican, cabe resaltar que la ejecución es importante tener la planificación, es por ello por lo que los miembros del equipo participan activamente para el logro de resultados en los procesos de planificación, de modo que de esta forma se puedan lograr los resultados y objetivos institucionales.

Gutiérrez (2010) en cuanto la dimensión de regulación en el trabajo equipo deber ser regulada de una manera formal por parte de la autoridad en las actividades direccionadas al logro de objetivos, a partir de normas y reglas claras. Así mismo se establece estrategias orientados a los objetivos de la entidad. Es por

ello por lo que los colaboradores ejercen su derecho direccionados al trabajo armonioso colectivo. Por otra parte Alegre (2016) mencionó que el estado de regulación permite que el equipo avance permanentemente a los objetivos resolviendo conflictos, surgidos en el área laboral o bien incorporando elementos de mejora y así poder incrementar su eficacia y permite impulsar el crecimiento, de modo que permitirá la ejecución de estrategias y se insertará mejoras.

### III. Metodología

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

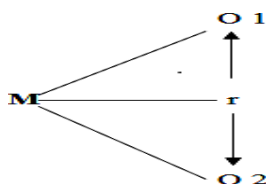
##### 3.1.1 Tipo

La investigación fue de tipo básica, de modo que tuvo como finalidad ampliar y profundizar la información obtenida referentes a las variables establecidas a través de teoría científicas, constructos y aportes, de modo que se obtendrá un mayor panorama de comprensión con respecto a las variables establecidas (Carrasco, 2006).

##### 3.1.2 Diseño

En la presente investigación, se utilizó un diseño no experimental, ya que, no hubo manipulación de las variables plasmadas, por otra parte, el nivel fue correlacional, puesto que, la finalidad es explicar las variables, estudiar el evento y la relación en el ahora y tiempo único. (Hernández, et al. 2014)

##### 3.1.3 Esquema



M = Muestra de operarios de limpieza de limpieza de una empresa privada del distrito de Lurigancho – Chosica.

O1= Variable Comunicación organizacional interna

O2= Variable Trabajo en equipo

R = Relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo

## **3.2 Variables y Operacionalización**

### **3.2.1 Comunicación Organizacional Interna**

**Variable 1:** Comunicación Organizacional Interna

**Definición Conceptual:** La comunicación es aquella que nace desde la agrupación de propiedades que precisan el plano relacional entre los miembros de la organización. De tal modo que es manifestada de manera natural o intencionada basado en la interacción (Arizcuren 2008, et al. citados por Gonzales, 2018).

**Definición Operacional:** Medido a través de la Escala de Comunicación Organizacional Interna - 4G, fue elaborada por Gonzales (2018).

**Indicadores:** Comunicación Descendente (indicaciones claras, principios y valores), Comunicación Ascendente (mejora de gestión, retroalimentación), Comunicación Horizontal (Trabajo en equipo y cohesión de equipo), Comunicación Transversal (Alianzas estratégicas y capacidad de integración).

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.2.2 Trabajo en equipo**

**Definición Conceptual:** Torrelles 2011 (citado por Saldaña et al., 2013) define que el trabajo en equipo como una competencia una disposición personal y colaboración de otros en la realización de actividades con el único fin de lograr objetivos comunes, compartiendo informaciones, asumiendo responsabilidades, resolviendo dificultades y contribuyendo a la mejora y desarrollo colectivo

**Definición Operacional:** Medido a través del cuestionario Trabajo en Equipo, fue de elaboración propia.

**Indicadores:** Identidad (identificación de grupo, compromiso de equipo), Comunicación (comunicación, unión de equipo), Ejecución (actitud proactiva, resultado), Regulación (información, rendimiento).

**Escala de Medición:** Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

En este sentido, la presente población estuvo conformada por 270 operarios varones pertenecientes al área operativa de limpieza. Por ello la población se define como aquella agrupación de elementos que conforman parte del espacio territorial, que corresponde a la coyuntura de estudio y dispone de características similares percibidas en el universo. (Carrasco, 2006).

**Criterios de inclusión:** Se consideró a operarios de limpieza perteneciente al área operativa. Asimismo se contó con operarios entre 25 hasta los 40 años. Por otro lado, considera a operarios de limpieza nuevos y antiguos.

**Criterios de exclusión:** Así mismo se excluyó a operarios en condición de analfabetos. Por otro aparte se excluyó a los supervisores de cada Área de la organización. De la misma forma a los operarios de otras empresas contratistas.

#### **3.3.2 Muestra**

Se trabajó con una muestra censal de 270 operarios de limpieza pertenecientes al área operativa, para Hernández et al. (2014), menciona que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

#### **3.3.3 Unidad de análisis**

Vergíu (2013) mencionó que, los operarios de limpieza son individuos que tienen como función primordial proveer un ambiente limpio, libre de imperfecciones ambientales, su responsabilidad milita en proporcionar espacios impecables y ordenados, manteniendo una buena higiene y organizado. Así mismo sus funciones son de gran importancia, debido a que no se puede ejecutar una labor, sin antes contar con un ambiente despejado y aseado. De esta manera se trabajó con operarios de limpieza pertenecientes al área operativa.

### **3.4 Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1 Técnicas**

La presente investigación utilizó la técnica de encuesta, el autor Carrasco (2006), manifestó que es el conjunto de herramientas y procedimientos que se utilizan para la recolección de datos con respecto a lo que se desea investigar, de

modo que la indagación que se lleve a cabo, tenga mayor impacto y facilidad de comprensión.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos aplicados para el presente estudio son la escala de comunicación organizacional interna y el cuestionario de trabajo en equipo, por medio de ello, permite recopilar información de las variables propuestas que se desea investigar (Hernández, et al. 2014)

#### Instrumento de Comunicación Organizacional interna

El instrumento es la Escala de comunicación organizacional interna creado el 2018 por Nicole Gonzales en el año 2018, la escala consta de 31 ítems, se confirmó con una prueba con un piloto que obtuvo por resultado 0.829 de la prueba de KMO y Bartlett obteniendo una confiabilidad total de la escala en 96%, también se realizó en la población donde fue una prueba piloto de 0.827 de confiabilidad.

Para la Validez de Contenido del instrumento comunicación organizacional interna se usó la Prueba No Paramétrica Binomial, con el motivo de conocer el Nivel de Significancia y el Índice de Acuerdo por jueces, empleando. Por ello se utilizó el Estadístico para las Ciencias Sociales SPSS, versión 25. Como resultado del proceso se obtuvo una validez de contenido, a un nivel de significancia de  $p < 0.05$ .

#### Instrumento de Trabajo en equipo

Se utilizó el cuestionario de trabajo en equipo, de elaboración propia, que consta de 25 ítems, orientado hacia operarios de limpieza, compuesto por 4 dimensiones.

Por otro lado, para el cuestionario de trabajo en equipo mediante el juicio de expertos opinión crítica sobre el instrumento se realizó la V de Aiken 0,9 que evalúa las siguientes aristas: Pertinencia, relevancia y claridad, donde finalmente se obtuvo un puntaje válido.

Por otra parte, se obtuvo una fiabilidad de 0.772, en un total de 25 elementos en una muestra de 50 operarios de limpieza, pertenecientes al área operativa, lo cual excede al 0.5 según el Alfa de Cronbach, por lo que se consideró apto para su aplicación.



### **3.5 Procedimientos**

En primer lugar, se hizo uso de las teorías en relación con el tema para conocer más acerca del estudio realizado, luego se coordinó con el área de Recursos Humanos para solicitar el permiso para la aplicación de los instrumentos. A si mismo dando a conocer los objetivos de la investigación y sobre todo su propósito. Por otra parte, se procedió a enviar el link de los cuestionarios de manera masiva, debido a la coyuntura nacional de la pandemia.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Consta de tres fases con el único fin de cumplir con el objetivo: En la primera fase se seleccionó los cuestionarios correspondientes a cada variable, posterior ellos se llevó a cabo su aplicación. En la segunda fase luego de obtener los resultados de dichas pruebas aplicadas, se trasladó la base de datos hacia un Excel, para luego poder llevarlo al SPSS 26, para después medir la validez y confiabilidad de ambas pruebas, mediante el Alfa de Cronbach. En la tercera fase se utilizó la prueba de normalidad para determinar la correlación, donde el resultado arrojó ser de tipo no paramétrico, de modo que se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman para hallar la correlación entre ambas variables.

### **3.7 Aspectos éticos**

El Código de ética y Deontología, menciona los tres principios y valores éticos que su máxima representación son aspiración con la solidaridad, la libertad y la justicia personales en beneficio de la sociedad. Así mismo la beneficencia que explica la búsqueda del bien de la persona y mal eficiencia relacionado a evitar cualquier forma de daño. Es por ello que esta investigación se realizó con la finalidad de brindar aporte social a la organización y a sus colaboradores, respetando sus decisiones y la voluntad de participación en cada uno de los procesos.

#### IV. Resultados

Tabla 1

*Correlación de Rho Spearman entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo*

Correlación de Rho Spearman de Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo	
Coeficiente de correlación	,713
Sig. (bilateral)	,035
N	270

En la tabla 1 se presencia un p valor de 0,35 que al ser menor a 0.05 es significativo, lo cual significa que existe una relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en equipo. Por otra parte, el coeficiente de correlación obtenida fue de ,713 indicando un nivel de relación positiva y alta entre las variables. Por los resultados obtenidos se acepta la hipótesis alterna y se niega la hipótesis nula.

Tabla 2

*Correlación de Rho Spearman entre Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo*

Correlación de Rho Spearman de Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo	
Coeficiente de correlación	,724
Sig. (bilateral)	,001
N	270

En la tabla 2 se puede percibir un p valor de ,001 que al ser menor a 0,05 es significativo, lo cual se interpreta que existe una relación entre Comunicación Descendente y Trabajo en equipo. En cuanto al coeficiente de correlación se obtuvo como resultado ,724 dando a conocer un nivel de relación positiva alta. Por los resultados hallados se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 3

*Correlación entre Comunicación Ascendente y trabajo en equipo*

Correlación de Rho Spearman de Comunicación Ascendente y Trabajo en equipo	
Coeficiente de correlación	,868
Sig. (bilateral)	,001
N	270

En la tabla 3 se puede dar a conocer un p valor de ,001 que al ser menor a 0.05 indica ser significativo, donde se interpreta que existe una relación entre Comunicación Ascendente y Trabajo en equipo. Asimismo coeficiente de correlación presenta un resultado de ,868 indicando un nivel de relación positiva alta. Por los resultados encontrados se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4

*Correlación de Rho Spearman entre Comunicación Horizontal y Trabajo en equipo*

Correlación de Rho Spearman de Trabajo en Equipo y Comunicación Horizontal	
Coeficiente de correlación	,722
Sig. (bilateral)	0,45
N	270

En la Tabla 4 se puede apreciar un p valor de 0,45 que al ser menor a 0.05 es significativo, lo cual se interpreta que existe una relación entre Trabajo en equipo y Comunicación Horizontal y Trabajo en equipo. Por otra parte, en cuanto al coeficiente de correlación se obtuvo un resultado de ,722 indicando un nivel de relación positiva alta. De tal modo que en los resultados encontrados se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

*Correlación de Rho Spearman entre Comunicación Transversal y Trabajo en equipo*

Correlación de Rho Spearman de Trabajo en Equipo y Comunicación Transversal	
Coeficiente de correlación	,719
Sig. (bilateral)	0,26
N	270

En la tabla 5 se da conocer un p valor de 0,26, que al estar por debajo de 0,05 es significativo, lo cual se interpreta que existe una correlación entre Comunicación Transversal y Trabajo en equipo. Por lo tanto, se obtiene un coeficiente de correlación de ,719 lo que quiere decir, que el nivel de relación es positiva alta. Según los resultados hallados se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

**V. Discusión**

En la presente investigación se concluye que existe relación entre comunicación organizacional interna y trabajo en equipo, este resultado concuerda con los resultados obtenidos por Rodas (2017) de modo que al tener una mayor comunicación efectiva mayor será el trabajo en equipo en los colaboradores. Así mismo en las investigaciones de Arévalo (2018) y Valdiviezo (2019) determinaron que existe una relación alta significativa entre las variables comunicación organizacional interna y trabajo en equipo, donde a mayor comunicación organizacional interna mayor será el trabajo en equipo en los colaboradores. En este sentido Araujo y Brunet (2012). Menciona que la comunicación organizacional interna es una herramienta esencial para una respuesta innovadora con respecto a los constantes cambios que una organización afronta a menudo. Así mismo permite el intercambio de información respuestas, novedades y necesidades de la entidad, estableciendo un canal para comunicarse, motivarlos, fortalecer competencias, de tal manera que se sientan complacidos. Una buena comunicación organizacional interna permitirá desarrollar potencialmente el trabajo en equipo en los colaboradores, ya que su práctica constante en una organización, fomentar el

intercambio de información y el fortalecimiento de dicha competencia. Así mismo en un estudio similar, Contreras (2006) menciona que la comunicación organizacional interna es un conjunto de procesos cuyo objetivo es el intercambio, mensajes y medios involucrados, también considerado como un comportamiento, debido a que esta genera una cultura, buen clima, identidad, fomenta la toma de decisiones en los colaboradores. De acuerdo con el autor una adecuada comunicación organizacional interna ayudará a tener colaboradores con mayor capacidad de toma de decisiones, ya que ponen en marcha una serie procesos entre ellos el éxito o el fracaso.

En cuanto a los objetivos específicos se evidenció que existe una relación entre comunicación descendente y trabajo en equipo. En este sentido. Para Arizcuren et al. (2008) Menciona que la comunicación ascendente se ejecuta desde un nivel de jerarquía superior, hacia el resto de colaboradores de la organización, donde se genera una adecuada cohesión, respeto mutuo y confianza. De acuerdo con el autor, la práctica y el uso adecuado de la comunicación ascendente entre los individuos que ocupan cargos, como jefes o supervisores permiten fomentar el trabajo en equipo en los colaboradores, ya que de acuerdo con Jaramillo (2012) menciona que una de las ventajas del trabajo en equipo hace que se eleve la productividad y se mejore la comunicación entre los miembros de equipo.

Por otro lado, se evidenció que existe una relación entre comunicación ascendente y trabajo en equipo. Para Arizcuren et al. (2008) define como aquella comunicación ejecutada desde los niveles más bajos hacia los niveles más altos, además de generarse una buena retroalimentación de la información. Rodríguez y Gómez (2003) mencionan que uno de los elementos del trabajo en equipo es la comunicación considerable, de modo que permite coordinar las funciones acompañado de retroalimentación y responsabilidad. De acuerdo con los autores una comunicación ascendente establecido por los colaboradores incrementa la capacidad para poder trabajar en equipo y sobre todo brinda una adecuada retroalimentación de la información con respecto al área de trabajo.

Así mismo se evidenció una relación entre comunicación Horizontal y trabajo en equipo. Para Arizcuren et al. (2008) donde menciona que este tipo de comunicación se manifiesta en colaboradores de una misma área a jerarquía, donde se genera adecuados mensajes, cohesión de equipo, además de un ambiente armonioso, que da pie a la ejecución del trabajo en equipo. De acuerdo con el autor una comunicación horizontal originada en un área de trabajo incrementa la capacidad de poder trabajar en equipo, debido a que los colaboradores pueden intercambiar información con respecto a la demanda del área trabajo, ya que la interacción es constante por pertenecer a una misma área es específico, generando un ambiente agradable que permita trabajar en equipo, respondiendo así a las demandas que requiera el área de trabajo.

Por otro lado se evidenció una relación entre comunicación Horizontal y trabajo en equipo. Arizcuren et al. (2008). Menciona que esta comunicación se ejecuta hacia todos los niveles o áreas de la entidad, propinando una unión, integración con otros miembros, ya sea en roles, responsabilidades o actividades. De acuerdo con el autor la comunicación horizontal genera un adecuado trabajo en equipo, ya que los colaboradores están en constante interacción con miembros de la organización, coordinando pendientes con respecto a las actividades laborales o responsabilidades a cumplir. Andrade (2005) menciona en un estrato de la comunicación, se manifiesta de manera intergrupala es decir que la comunicación se da con otros grupos o equipos. De acuerdo con Andrade esto permite que los integrantes de equipo interactúen con otros grupos o equipos compartiendo información, ya sea verbal o no verbal.

## **VI. Conclusiones**

Primera. Se determinó la relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo con un p valor de ,035 evidenciando una relación directa, positiva y alta, es decir que a mayor comunicación organizacional interna favorecerá el trabajo en equipo en los operarios de limpieza.

Segunda. Se determinó la relación, entre Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo con un p valor de ,001 demostrando una relación directa, positiva y alta, es decir, a mayor comunicación ascendente originada en desde las altas jerarquías se generará un buen trabajo en equipo en los operarios de limpieza.

Tercera. Se determinó la relación entre Comunicación ascendente y Trabajo en Equipo con un p valor de ,001 evidenciaron una relación directa, positiva y alta, es decir que, a mayor comunicación ascendente originada desde los puestos de menor jerarquía, permitirá obtener un adecuado trabajo en equipo en los operarios de limpieza.

Cuarta. Se determinó la relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo con un p valor de ,045 demostrando una relación directa positiva y alta, es decir, que a mayor comunicación horizontal permitirá que se fortalezca el trabajo en equipo en operarios de limpieza.

Quinta. Se determinó la relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en equipo con un p valor de ,026 evidenciaron una relación directa, positiva y alta, es decir a mayor comunicación transversal entre los colaboradores permitirá un buen trabajo en equipo entre los operarios de limpieza.

## **VII. Recomendaciones**

Primera. La alta gerencia debe tener en cuenta los resultados, ya que se corroboró la relación entre comunicación organizacional interna y trabajo en equipo, por ello se sugiere la elaboración de un plan de capacitación o programas que contribuyan a la mejora de la comunicación organizacionales interna y trabajo en equipo

Segunda. El área de operaciones conformado por supervisores y jefes inmediatos y su principal involucramiento en las capacitaciones o programas relacionados a la comunicación descendente como punto fuerte para fomentar un mayor trabajo en equipo, ya que son ellos los que están en constante interacción con los operarios de limpieza.

Tercera. El área de Gestión del talento humano debe aportar en la elaboración y aplicación de programas o capacitaciones para la mejora continua de la comunicación organizacional interna como herramienta necesaria en el área operativa para potenciar el trabajo en equipo y cumplir con las metas establecidas.

Cuarta. El área de Gestión del talento humano debe elaborar instrumentos de medición y seguimientos constantes, de modo que se pueda monitorear su progreso con respecto al desarrollo de la comunicación organizacional interna como herramienta para lograr un óptimo trabajo en equipo en los operarios.

Quinta. Dirigido a los futuros investigadores teniendo como misión, indagar en primera instancia sobre los horarios laborales, de modo que se debe solicitar con antelación a las empresas los permisos correspondientes, además de gestionar satisfactoriamente horarios establecidos para la recolección de datos sin interrumpir con las actividades de los colaboradores.



## Referencias

- Aguilar, H (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Guatemala]. Repositorio Institucional <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alegre, L. (2017). Trabajo en equipo en la satisfacción laboral en los trabajadores del proyecto CPV del instituto nacional de estadística e informática, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Perú] Repositorio institucional. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Luce-ro\\_ASE.pdf?](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17004/Luce-ro_ASE.pdf?)
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. La Coruña, España: Netbiblo. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6669651&orden=0&info=link>
- Antezana, M. (2016) *Balance de la comunicación corporativa en el Perú 2015*. Conexión Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/02/09/balancecomunicacion-corporativa-peru-2015/>
- Araujo, J. y Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Publicaciones URV <http://llibres.urv.cat/index.php/purv/catalog/download/13/14/40-1?inline=1>
- Arévalo, J (2018). *Comunicación organizacional interna y toma de decisiones de funcionarios en la municipalidad distrital de Nuevo Progreso*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Perú]. Repositorio institucional.

[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1486/JJAB\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1486/JJAB_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arnold, E., y Narbal, S (2011). Perceptions of organizational communication processes in quality management. *Revista de Psicología*, 29(1), 153-174.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/psico/v29n1/a06v29n1.pdf>

Baker, K. (2007). *Organizational Communication*. Management Benchmarking.  
<https://www.calltutors.com/data/assignments/requirements/40/Introduction%20to%20OrganizationalCommunication.pdf.15p.pdf>

Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

Carrasco, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la universidad alas peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Perú]. Repositorio institucional  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco\\_CE.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf)

Benavene, P., Cortini, M., y Callea, A (2011) Teamwork: a comparison between nonprofit and public organizations. *Infad Revista de Psicología*.5(1), 517-527  
<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832343056.pdf>

Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional* (Técnicas y Estrategias). Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte

Contreras, H. (2012, 02 de febrero). ¿Cuál es el impacto de la comunicación en las organizaciones? *Rpp net*. Recuperado de:  
<http://rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>.

- Cruz, Y (2012). Posiciones teóricas en torno a la comunicación organizacional. *Ehumed*. <https://www.eumed.net/rev/cccss/20/cbfp.html>
- Diario Gestión (Julio del 2020). La reinención de la comunicación interna en tiempos de pandemia. <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2020/07/la-reinencion-de-la-comunicacion-interna-corporativa-en-tiempos-de-pandemia.html/?ref=gesr>
- Díaz, G., Peña, M. y Castellanos, B. (2014). Leadership and Interpersonal Relationships within the Organizational Climate. *Revista Global de Negocios*, 2 (1),1-10. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2324967](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2324967)
- Domínguez, K. (2019). Types of internal organizational communication in municipal educational facilities in Chile. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 10(1),63-83 <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v10n1/1688-9304-cie-10-01-63.pdf>
- Fernández, D. (2010). *Business communication and customer service*. Paraninfo.
- García, M., Camargo, J., Cervera, A, Ramírez, A y Romero, B (2010) Relación entre grupos/equipos de trabajo y cambio organizacional en una empresa comercializadora de la ciudad de Bogotá. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 4 (2) 31-46 <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297224090004.pdf>
- Gómez, B,. y Benito, C. (2014). Presente de la comunicación organizacional en la pyme española. *Razón y palabra*, 86 <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>

Gonzales, E (2015). Trabajo en equipo y satisfacción laboral: estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de transactel.[Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Guatemala]. Repositorio institucional <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/4:3/Gonzalez-Karyn.pdf>

Gonzales, N. (2018). *Construcción de una Escala de comunicación organizacional interna en colaboradores de una empresa del rubro farmacéutico de Lima Metropolitana, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Perú]. Repositorio institucional [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29991/Gonzales\\_MNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29991/Gonzales_MNJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3ª ed.). McGraw-Hill

Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación*. The Mc Graw Hill.

Huamán, E. (2017). *Trabajo en equipo y desempeño Laboral de los trabajadores de Prosegur en el departamento de Huánuco - provincia de Huánuco – 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Perú]. Repositorio nacional [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047\\_45203302](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/603/T047_45203302)

Jaramillo, R. (2012). Trabajo en equipo. Salud Gob. <file:///C:/Users/51970/Desktop/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>

Lencioni (2003) Lo strengthen the leadership of the social sector. *The Trouble with Teamwork*. <http://www.drucker.org/links/index.html>

Montano, S (2018). *Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa cía. Minera Casapalca S.A., Lima - 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Perú]. Repositorio Institucional Universidad Nacional de Perú <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/554>

Montoya, M. y De la Rosa, L. (2014). Flujos de comunicación en organizaciones privadas de Tijuana. *Razón y Palabra*, 87. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>

Nguyen, C y Duong, T (2015) Relationship between Teamwork Characteristics and Effectiveness in the Management and Exploitation of Vietnam's Airports. *Journal of economic development* [http://jebes.uieh.edu.vn/Content/ArticleFiles/oldbv\\_en/2015/Thang%201/8nguyenthibichcham\\_new.pdf](http://jebes.uieh.edu.vn/Content/ArticleFiles/oldbv_en/2015/Thang%201/8nguyenthibichcham_new.pdf)

Orellana, G., Bossio, S. y Carhuallanqui, J. (2013). *Comunicación Organizacional en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1179>

Organización Internacional del Trabajo (2016). *Comunicación: Tools and skills for mobilizing and organizing workers Bangkok, 15-17*

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms\\_358352.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/meetingdocument/wcms_358352.pdf)

Organización Internacional del Trabajo (2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_696157/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm)

Ramon, R., Alcover, C y Taberero, C (2009). Work Team Effectiveness, a Review of Research over the last Decade. Organizations [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622010000100004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622010000100004)

Rivera, M. (2016) *El trabajo en equipo y su incidencia en el clima organizacional en los colaboradores del ministerio de trabajo y servicio público del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Ecuador]. Repositorio institucional <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22392/1/Tesis%20Miguel%20Rivera%2011-Abril-2016.pdf>

Rodas, E. (2017) *Comunicación Efectiva y Trabajo en equipo*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Guatemala]. Repositorio institucional :<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>

Rodriguez, H., y Gómez, A (2003) Acerca del trabajo en grupos o equipos. Acimed [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102494352003000600011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102494352003000600011)

Segredo, A., García, A., López, P., León, P y Perdomo, I (2016) Organizational communication as a necessary dimension to measure the environment in

public health organizations.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592017000100028](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100028)

Torrelles, C., Paris, M., Sabria, B., y Alsinet, C. (2015) Assessing teamwork competence. *Psicothema*,  
<https://www.redalyc.org/pdf/727/72742305007.pdf>

Tuesta, N.(2010). *Autoevaluación de la calidad de la comunicación organizacional interna en la institución educativa santo toribio de Mogrovejo-zaña,2010*. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Perú]. Repositorio institucional <https://es.slideshare.net/NellyTuesta/tesis-completa-de-comunicacion-organizacional-interna>

Valdez, C. (2019) *Trabajo en equipo ¿cuál es la clave para lograr equipos funcionales? Folletos Gerenciales*. <https://bit.ly/35x83uA>

Valdiviezo (2019). Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en la Ugel 09, año 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad nacional de Perú]. Repositorio institucional.<http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/3818/TESIS%20COMUNICACION%20ORGANIZACIONAL%20INTERNA%20Y%20TRABAJO%20EN%20EQUIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

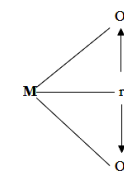
Vergíu, J. (2013). La cadena de valor como herramienta de gestión para una empresa de servicios. *Industrial Data*, 16(1), 17-28  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81629469003.pdf>

Anexos



Anexo 2: Matriz de consistencia

<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variable 1</b>	<b>Tipo</b>
¿Cuál es la relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?	Determinar la relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Existe relación entre Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Comunicación Organizacional Interna	Básica
¿Cuál es la relación entre Comunicación descendente y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?	Determinar la relación entre Comunicación Descendente y Trabajo en equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Existe relación entre Comunicación Descendente y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Comunicación Ascendente	<b>Nivel:</b> Correlacional
¿Cuál es la relación entre Comunicación ascendente y Trabajo en Equipo en	Identificar la relación entre Comunicación Ascendente y Trabajo en Equipo en	Existe relación entre relación Comunicación Ascendente y Trabajo en	Comunicación horizontal	<b>Diseño:</b> No experimental
			Comunicación transversal	
			<b>Dimensiones</b> -Comunicación Descendente -Comunicación Ascendente -Comunicación horizontal -Comunicación transversal	
			<b>Variable 2</b>	



**Muestra**  
Muestra censal

Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?	Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	<b>Trabajo en equipo</b>	<b>Técnicas e instrumentos de recolección</b>
¿Cuál es la relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?	Determinar la relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Existe relación entre Comunicación Horizontal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020	-Identidad -Comunicación -Ejecución -Regulación	Escala de comunicación organizacional interna
¿Cuál es la relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020?	Identificar la relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica, 2020.	Existe relación entre Comunicación Transversal y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa privada de Lurigancho-Chosica.		Cuestionario de trabajo en equipo

Anexo 3: Matriz de operacionalización

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Comunicación organizacional Interna	Arizcuren et. ál. (2008) Lo define como aquella comunicación interna que nace desde la agrupación de propiedades que precisan el plano relacional entre los miembros de la organización. De tal modo que es manifestada de manera natural o intencionada basado en la interacción. A ello se incluye los componentes de la entidad por el mismo debe ser transversal	Medido a través de la Escala de Comunicación Organizacional Interna 4G, creada por Gonzales(2018)	Comunicación Descendente  comunicación Ascendente  Comunicación Horizontal  Comunicación Transversal	Indicaciones claras, principios y valores.  Mejora de gestión, retroalimentación.  Trabajo en equipo y cohesión de equipo.  Alianzas estratégicas y Capacidad de integración.	Ordinal

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Trabajo en equipo	Torrelles (como citó Saldaña, Martínez, Castro, Ramos, Rebollo, Salas, Salado, Val saldin y Vicente, 2013) propone el trabajo en equipo como una competencia una disposición personal y colaboración de otros en la realización de actividades con el único fin d lograr objetivos comunes, compartiendo informaciones, asumiendo responsabilidades, resolviendo dificultades y contribuyendo a la mejora y desarrollo colectivo. Esta presente definición engloba 4dimensiones: entidad, comunicación, ejecución y la regulación.	Medido a través del cuestionario de trabajo de equipo, elaboración propia.	Identidad:  Comunicación:  Ejecución:  Regulación:	Identificación de grupo, compromiso de equipo.  Comunicación, unión de equipo.  Actitud proactiva, Resultado.  Información, rendimiento.	Ordinal

## Anexo 4: Instrumento de Comunicación Organizacional interna

### Ficha técnica

**Nombre:** Escala de Comunicación organizacional interna – 4 G

**Objetivo:** Evaluar el nivel de comunicación organizacional interna en sus 4 dimensiones.

**Autor:** Nicole Jennifer Gonzales Mego

**Población:** Adultos de 18 años en adelante. Tiempo de administración: 10 a 20 minutos Administración: Individual o colectiva.

**Procedencia:** Lima, Perú 2017

**Dimensiones:** 4 dimensiones siendo estas: Descendente, Ascendente, Horizontal y Transversal.

**Cantidad de Ítems:** 31

**Calificación e interpretación:** La calificación de la prueba es una escala de tipo Likert con alternativas que van de: Nunca = 5, Casi nunca = 4, A veces = 3, Casi siempre=2 y Siempre =1.

## ESCALA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA –4G

### Hoja de Respuesta

**Área:**

**Cargo:**

**Edad:**

**Fecha:**

**Sexo: (F) (M)**

**Indicaciones:**

A continuación, encontrarás una lista de oraciones que expresan diferentes maneras de pensar. Lee con atención el contenido de cada pregunta y marca con un aspa (X) una de las cinco alternativas de respuesta, según se parezca o no a tu verdadera forma de pensar, sentir y comportarte en el momento presente. Recuerda que no hay respuestas buenas o malas, por eso lo importante es que respondas sinceramente.

Nº	Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces si / A veces no	Casi siempre	Siempre
<b>1</b>	Obtiene toda la información necesaria para la realización eficaz de su trabajo.					
<b>2</b>	Su jefe emplea un lenguaje claro y sencillo, cuando se dirige a usted.					
<b>3</b>	Las indicaciones brindadas por su jefe son claras.					
<b>4</b>	Se encuentra satisfecho con las instrucciones brindadas por su jefe para realizar efectivamente su trabajo.					
<b>5</b>	Existe adecuada retroalimentación del jefe de área a los integrantes.					
<b>6</b>	Su jefe les brinda herramientas adecuadas que permitan una comunicación fluida.					
<b>7</b>	Los jefes y superiores transmiten de manera clara, los valores y principios de la empresa.					
<b>8</b>	Sus jefes y superiores escuchan sus ideas y comentarios.					
<b>9</b>	Recibe información oportuna de su jefe sobre su desempeño laboral.					

10	Mantiene una buena comunicación con su jefe.					
11	Cuanto tiene dudas, lo consulta con su jefe.					
12	Tiene libertad para manifestar su desacuerdo a su jefe.					
13	Sus superiores le brindan confianza para expresar sus ideas.					
14	Considera que los comentarios sugerencias, brindadas a sus superiores son tomados en cuenta.					
15	Puede confiar sus problemas personales a su jefe					
16	Usualmente en la organización se realizan reuniones con los jefes.					
18	La comunicación entre compañeros favorece el adecuado intercambio de ideas					
19	Considera que, en su área de trabajo, la comunicación facilita la coordinación.					
20	Es sencillo dialogar con los miembros de su área de trabajo.					
21	La comunicación entre compañeros de su área de trabajo es fluida.					
22	Entre los compañeros de área se da una coordinación oportuna.					
23	Existe un clima de confianza entre los compañeros de su área.					
24	En el área de trabajo se comparte información.					
25	Considera eficaz, la comunicación que se da entre sus compañeros de área de trabajo.					
26	Entre las áreas de trabajo realizan un trabajo Coordinado.					
27	La información que se emite entre otras áreas es organizada.					
28	Existe apoyo mutuo entre diferentes áreas de trabajo.					
29	Existe adecuada integración entre todas las áreas de trabajo.					
31	Es fácil contactarse con otras áreas de su trabajo.					
32	Consideras que entre los jefes de área se comparte información clara.					
33	La coordinación de actividades con otras áreas de trabajo es fluida.					

## Anexo 5: Instrumento de Trabajo en equipo

### Ficha Técnica

**Nombre:** Cuestionario de trabajo en equipo

**Objetivo:** Medir trabajo en equipo Autor: Elaboración Propia

**Población:** 18 a más

**Tiempo de administración:** 15 a 20min Administración: Individual, colectivo

**Procedencia:** Lima, Perú, 2020

**Dimensiones:** 4 dimensiones las cuales son: Identidad, Comunicación, Ejecución, Regulación.

**Cantidad de Ítems:** 53

**Calificación e interpretación:** La calificación de prueba será de tipo Likert con alternativas de: Nunca 1, Casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.



## CUESTIONARIO DE TRABAJO EN EQUIPO

Nombre ..... Edad..... Puesto..... Área de trabajo..... Fecha....

**INSTRUCCIONES:** Este cuestionario será rellenado de manera individual, por favor lea con detenidamente cada enunciado y marque la puntuación que usted considere. Por último, no omita ningún enunciado, cualquier duda consultar al facilitador. Esta presente prueba se administrará a todo el personal del área operativa seleccionada, al contestar dicho instrumento deberá marcar con una "X" el valor de calificación correspondiente en las siguientes puntuaciones:

**1 = Nunca, 2= Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre , 5= Siempre**

N	ÍTEMS	MÉTODO DE CALIFICACIÓN				
		Nunca 1	Raras Veces 2	A veces 3	Casi Siempre 4	siempre 5
	<b>IDENTIDAD</b>					
	<b>AD</b>					
1	Consideras que tu equipo da todo de sí mismo para lograr los objetivos de la organización					
2	Consideras que tus compañeros son unidos al realizar un trabajo difícil					
3	Me da gusto pertenecer a un equipo tan eficiente como este.					
4	Consideras al equipo importante porque existe apoyo y solidaridad					

5	Consideras que los miembros del equipo presentan actitudes de compromiso en su área de trabajo					
6	Consideras que gracias al compromiso aprendemos más sobre el trabajo.					
7	Tengo la responsabilidad de apoyar a los miembros del equipo en otras áreas de trabajo.					
	<b>COMUNICACIÓN</b>					
8	Consideras que existe una comunicación clara con tus compañeros de trabajo					
9	Consideras que el supervisor o jefe inmediato comunica de manera clara los objetivos del trabajo					
10	Consideras que tus compañeros comparten indicaciones de trabajo brindados por el supervisor.					
11	Consideras que las propuestas de trabajo de cada integrante del equipo son escuchadas					
12	Consideras que las decisiones se aceptan mediante un consenso con					

	sus compañeros de trabajo					
13	Consideras que tus compañeros son leales a ellos mismos y con la organización					
	<b>EJECUCIÓN</b>					
14	Consideras que la participación de tus compañeros contribuye al logro de objetivos.					
15	Consideras que los integrantes del equipo plantean alternativas de solución ante obstáculos					
16	Consideras que tus compañeros de equipo son innovadores.					
17	Consideras que gracias a lo planificado con el equipo evito tener errores o retrasos en el trabajo.					
18	Consideras que el equipo ejecuta sus actividades laborales con seguridad y confianza					
19	Consideras que el equipo logra culminar sus actividades laborales en poco tiempo					
	<b>REGULACIÓN</b>					
20	Consideras que el equipo está de acuerdo con las					

	reglas de establecidas.					
21	Consideras que las normas de trabajo permitirán que el equipo destaque en el área de trabajo.					
22	En el equipo ponemos en práctica las normas y reglas de trabajo previamente establecidas					
23	Consideras que las equivocaciones en el trabajo contribuyen a su aprendizaje.					
24	Consideras que los conflictos que surgen en el equipo se solucionan inmediatamente.					
25	Consideras que los obstáculos en el trabajo ayudan a que el equipo sea más precavido.					

Anexo 6: Validez y fiabilidad mediante la prueba de piloto validada en el área operativa de limpieza

fiabilidad mediante la prueba de piloto validada en el área operativa de limpieza

---

Confiabilidad de la escala comunicación organizacional interna

---

N° Items

135

Alfa de Cronbach

8.27

---

*Validez mediante la prueba de piloto validada en el área operativa de limpieza*

---

Prueba de KMO Y Bartlett

---

Medida Kayser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo

,826

Prueba de esfericidad Aprox. Chi cuadrado

3630, 485

GI

527

Sig

,000

---

Anexo 7: Validación por criterios de jueces de trabajo en equipo

	JUEZ 1			JUEZ 2			JUEZ 3			JUEZ 4			JUEZ 5			P	C	R
IT	P	R	C	P	R	C	P	C	R	P	C	R	P	C	R	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.6
11	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.8
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

---

JURADO	TITULOS	CARGOS
TARAZONA INFANTE TULIA SILVA	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	DOCENTE DE LA UCV
SINCHITULLO ROSALES ISABEL	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	DOCENTE DE LA UCV
VARGAS ASCENSIO JEAN	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	DOCENTE
LLAUCE VIGO CHARO ROCIO	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	DOCENTE
ALDAVE HERRERA TERESITA	MAGISTER EN PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL	DOCENTE DE LA UCV

---

**Observaciones:**

.....  
.....

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

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: Tulia Silvia Tarazona Infante**

**DNI:** 09999304

**Colegiatura C. Ps. P 1014**

**Firma:**

**Especialidad del validador: Psicología organizacional**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**9 de Mayo del 2020**



**Observaciones:**

.....Levantar observaciones para realizar la aplicación .....|

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ysabel Sinchitullo Rosales.**

**DNI:**.....

**Firma:** .....

**Especialidad del validador: Organizacional**

.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**2 de Mayo del 2020**

**Observaciones:**


Revisar a detalle las correcciones y redacción

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Dr. Aldave Herrera Teresita del Pilar

**DNI:** 40101723

**Firma:**



Dra. Teresita del Pilar Aldave Herrera  
C.P.P. 9447

**Especialidad del validador:** Psicóloga organizacional con especialidad en RRHH.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

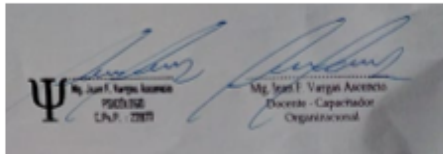
27 de Abril del 2020

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Jean Vargas Asencio**

DN: 45144346

Firma:



Especialidad del validador: **Psicólogo organizacional en RR.HH**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

30 Abril del 2020

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Charo Rocio Llauce Vigo.

DNI: 16742625

Firma:



MG. CHARO ROCIO LLAUCE VIGO  
PSICÓLOGA  
C.P.S.P. 2450

Especialidad del validador: ORGANIZACIONAL

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

25 de Abril del 2020

## Anexo 8: Fiabilidad del Instrumento de Trabajo en Equipo

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.772	25

## Anexo 10: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Ate, 02 de diciembre de 2019

### CARTA N° 1285- 2019-II P.E/ PSLUCV LIMA-ATE

**EMPRESA PRODUCTORA DE LACTEOS**  
ING. ALEJANDRO EDUARDO HUAMAN ESTRELLA  
AV. LA CAPITANA N° 190 - HUACHIPA

Presente. -

*De nuestra mayor consideración:*

*Es grato dirigirme a usted para saludarla(o) cordialmente en representación de la Universidad César Vallejo - Filial Ate, para manifestarle que, nuestros alumnos del X Ciclo, están desarrollando el curso de **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, por lo que recurrimos a usted, para solicitarle la autorización para el ingreso de nuestra(o) alumnato), a fin de: **APLICAR UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO EN OPERARIOS DE LIMPIEZA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE LURIGANCHO- CHOSICA 2020**, información que será de suma importancia para elaborar su trabajo de investigación para la titulación.*

*Por lo anteriormente expuesto y para dicho fin, me permito presentar a los alumnos:*

NOMBRES Y APELLIDOS	N° D.N.I.
SOTO AGREDA, DYLAN FELIX	48307689

*Segura de contar con su autorización y apoyo, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y estima personal.*

*Atentamente,*

**Mg. Edith Honorina Jara Ames**  
Coordinadora del Programa de Estudios Psicología  
**Universidad Cesar Vallejo – Campus Ate**

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 11: Autorización del Instrumento Comunicación Organizacional Interna



**Nicole Jennifer Gonzales Mego**

para mí ▾

sáb., 30 nov. 16:52 (hace 1 día)



Buenas Tardes. Estudiante Dylan Felix Soto Agreda, leyendo su petición es un placer para mi autorizarte el uso de mi Escala de Comunicación Interna Organizacional para fines académicos pertinentes, así mismo le adjunto el material adicional para los fines ya mencionados.

Buen Día, Saludos.



## Anexo 12: Consentimiento informado

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Lima, 16 de noviembre del 2019

Estimado:

La presente investigación es conducida por la estudiante de psicología Dylan Félix Soto Agreda, como parte de la elaboración del proyecto de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de este estudio es “Determinar la relación de Comunicación Organizacional Interna y Trabajo en Equipo en Operarios de limpieza de una empresa del distrito de Lurigancho Chosica, 2020”.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recoja será confidencial y no será usada para ningún propósito fuera de los de esta investigación, solo para fines académicos.

Además, de tener alguna duda, puede hacer preguntas, puede contactar a su autor al siguiente correo electrónico: [dsotoagreda.26@gmail.com](mailto:dsotoagreda.26@gmail.com) / Tel: 970423130

-----

Nombre del participante

-----

Firma y huella