



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área
de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L.-
Santa Anita**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Perez Cabral, Nicoll Alexandra (ORCID: 0000-0003-1630-8969)

Torres Suarez, Brayam Billy (ORCID: 0000-0001-7165-9820)

ASESORA:

Mgtr. Huamani Cajaleon, Diana Lucila (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios en primer lugar por permitirnos confrontar nuevos retos día a día, a nuestros familiares por darnos el soporte y las fuerzas para no rendirnos. Y a todos los que fueron parte para realizar esta investigación.

Agradecimiento

A Dios por darnos bienestar y salud para alcanzar nuestras metas y a todas las partes que fueron involucradas para la realización de esta investigación, a los buenos docentes que nos permitieron resolver problemas y a los buenos consejos motivadores de nuestras familias y amistades.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y Operacionalización:.....	19
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	22
3.5. Procedimiento.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Matriz de los trabajadores del área de operaciones.	21
Tabla 2: Matriz de validación por los jueces.....	23
Tabla 3: Rango de confiabilidad.....	23
Tabla 4: Tabla de frecuencias de la variable comunicación efectiva.	25
Tabla 5: Tabla de frecuencias de la variable trabajo en equipo.....	26
Tabla 6: Tabla de frecuencias de la dimensión habilidades comunicativas.	27
Tabla 7: Tabla de frecuencias de la dimensión funciones de la comunicación.	28
Tabla 8: Tabla de frecuencias de la dimensión canales formales de la comunicación	29
Tabla 9: Tabla de frecuencias de la dimensión barrera de la comunicación efectiva.....	30
Tabla 10: Prueba de normalidad para la variable comunicación efectiva y trabajo en equipo.....	31
Tabla 11: Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.....	32
Tabla 12: Tabla cruzada para las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo	33
Tabla 13: Tabla cruzada para la dimensión habilidades comunicativas y trabajo en equipo	34
Tabla 14: Tabla cruzada para la dimensión funciones de la comunicación y la variable trabajo en equipo.	35
Tabla 15: Tabla cruzada para la dimensión canales formales de comunicación y la variable trabajo en equipo.....	36
Tabla 16: Tabla cruzada para la dimensión barrera de la comunicación efectiva y la variable trabajo en equipo.....	37
Tabla 17: Matriz de operacionalización de las variables comunicación efectiva.....	52
Tabla 18: Matriz de operacionalización de la variable trabajo en equipo.....	53
Tabla 19: Matriz de consistencia de las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo.....	56
Tabla 20: Tabla de especificaciones de la variable comunicación efectiva	57
Tabla 21: Tabla de especificaciones de la variable trabajo en equipo.....	58
Tabla 22: Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken.	70
Tabla 23: Validación del instrumento para la variable comunicación efectiva por la magister Diana Lucila Huamani Cajaleon	76
Tabla 24: Validación del instrumento para la variable comunicación efectiva por la magister Diana Lucila Huamani Cajaleon	77
Tabla 25: Detalle de validación de V-AIKEN	78
Tabla 26: Detalle de confiabilidad de la variable comunicación efectiva.....	83
Tabla 27: Detalle de confiabilidad de la variable trabajo en equipo.....	84
Tabla 28: Base de datos de la variable comunicación efectiva de los trabajadores de transporte S&S	85
Tabla 29: Base de dato de la variable trabajo en equipo de la empresa transporte S&S .	86
Tabla 30: Matriz de evidencias externas	89
Tabla 31: Matriz de evidencias internas.....	90

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Histograma De La Frecuencias De La Variable Comunicación efectiva.	25
Figura 2: Histograma De La Frecuencias De La Variable trabajo en equipo.	26
Figura 3: Histograma de la frecuencia de la dimensión habilidades comunicativas.	27
Figura 4: Histograma de 7la frecuencia de la dimensión funciones de la comunicación...	28
Figura 5: Histograma de la frecuencia de la dimensión canales formales de la comunicación.	29
Figura 6: Histograma de la frecuencia de la dimensión barrera de la comunicación efectiva.	30

Resumen

La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita. Se citó a Bateman y Snell como teórico principal para comunicación efectiva mientras que para la variable trabajo en equipo se citó a Gutiérrez. La población fue de 40 trabajadores, por lo cual se aplicó censo, entre hombres y mujeres. Con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, aplicando la técnica de la encuesta, como instrumentó se utilizó el cuestionario. El alfa de Crombach arrojó un 0.969 de fiabilidad para la primera variable mientras que para la segunda variable un 0.967 logrando ser fiable el instrumentó para su aplicación. Contó con 60 ítems por variable, con una escala de Likert. Se analizó los datos mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman=0.745 con una correlación positiva considerable del constructo de investigación, con un sig.(bilateral)=0.000 que rechazó la hipótesis nula y aceptando la alterna indicando que, si existe relación entre las variables de estudio, también se comprobó que los colaboradores determinan que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo es deficiente en la organización.

Palabra claves: Retroalimentación, Coordinación, Confianza, Compromiso.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship between effective communication and teamwork in the operations area of the transport company S&S S.R.L - Santa Anita. Bateman and Snell were cited as the main theoretician for effective communication while Gutierrez was cited for the teamwork variable. The population was 40 workers, so a census was applied, among men and women. With a quantitative approach, a descriptive correlational level, and a non-experimental design, applying the survey technique, the questionnaire was used as an instrument. Cronbach's alpha gave a reliability of 0.969 for the first variable, while for the second variable it gave a reliability of 0.967. It had 60 items per variable, with a Likert scale. The data was analyzed by means of the correlation coefficient of Rho Spearman=0.745 with a considerable positive correlation of the research construct, with a sig.(bilateral)=0.000 which rejected the null hypothesis and accepted the alternative indicating that, if there is a relationship between the study variables, it was also found that the collaborators determined that effective communication and teamwork is deficient in the organization.

Keywords: Feedback, Coordination, Trust, Commitment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se conoce que el ser humano tiene la capacidad de comunicarse e interactuar con sus semejantes mediante palabras ideas, por ello se considera que la comunicación es la base del ser humano ya que lo realizan en su vida cotidiana, en ello se considera que con la ayuda de la comunicación se puede lograr una mejora en una relación laboral o personal, en los negocios y todo el entorno que nos rodea. Sin embargo, el ser humano afronta diversos cambios en la sociedad y uno de los problemas más grandes es la comunicación que se tiene entre uno y otro, es por ello que actualmente en nuestra sociedad se presenta un conflicto en base a mantener una buena comunicación junto con ella se observa que no muchas de las cosas que se hace son con un nivel de mejora a bajo costo y tiempo, si en la actualidad se maneja herramientas importantes se podría disminuir los costos altos y el tiempo que se toma en poder realizar una acción y así poder ser eficiente en nuestro ambiente laboral como en nuestra vida cotidiana. Existe también diferentes tipos de trabajo que realiza el ser humano en muchas ocasiones estas suelen ser desarrolladas por un grupo de personas que trabajan por un mismo proyecto cumpliendo así objetivos comunes, por ello es que siempre se necesita ayuda de dos a más personas que puedan brindar aportes efectivos, esto se determinaría como trabajo en equipo que va de la mano con la comunicación que existe dentro de cada equipo.

En el ámbito internacional Ali Arslanoğlu. (2019) hizo una investigación científica en Turquía en la provincia de Estambul, este estudio fue aplicado a dos hospitales de diferentes sedes en donde tuvo como población de análisis a cuatrocientos noventa y ocho entre hombre, mujeres y niños. Donde arrojó que la H1 donde la comunicación efectiva intra emprendimiento afecta en la cultura de seguridad del paciente, de este modo la variable de comunicación efectiva influyo en el emprendimiento interno. Para Adiguzel (2019).en su estudio realizado a trescientos cuarenta y ocho empleados de cuello blanco de las diferentes organizaciones entre públicas y privadas de la región de Mármara(Turquía),tuvo como análisis determinar que existe una relación fuerte y positiva entre comunicación efectiva y orientación de aprendizaje, para una buena efectividad de liderazgo en las actividades que contribuyen al desarrollo de los colaboradores como la capacitación, logran que los prestadores de servicio sean más creativos

en equipo e innovadores al momento de ejercer labores, aumenta la calidad de comunicación entre empleados y teniendo un impacto positivo en las actividades. Teniendo como elemento más importante la efectividad del líder.

Levitt (2019) realizó una investigación a veintisiete individuos, los cuales son representantes de una alta gama de empresas en el mundo, estos colaboradores trabajaron en equipos en varios países de Europa, Asia, América del Norte y del Sur, Oriente este, África, con diferentes nacionalidades. Franceses. Americanos, finlandeses, italianos, venezolanos. Colombianos, chinos, entre otros, el estudio identificó que diferentes dialécticas en trabajos internacionales de trabajo en equipo, logra que se crea tensión, conflictos e interrumpen la satisfacción y el afecto del trabajo en equipo, estos conflictos surgen por conflictos culturales y competitivos.

Según los investigadores Zaheer, Ginsburg, Wong, Thomson, Bain, & Wulffhart (2019) realizaron el estudio en un hospital en la ciudad de Toronto, Canadá. Los datos obtenidos por las enfermeras, profesionales de la salud, trabajadores de la unidad de cuidados intensivos y los trabajadores en general del hospital. Indicaron que se necesita el apoyo de los supervisores para ayudar aliviar el impacto negativo de una organización pobre y cociente en la primera línea, lo cual proponen que la organización medicas deben reclutar y retener a personal con funciones de supervisor que prioricen seguridad y poseer competencias. Lo cual se debe destinar recursos para talleres, gestión de conflictos, calidad de trabajo en equipo, para que los colaboradores no abandonen su unidad de trabajo.

Dirks (2019) este artículo revisa parte de la literatura sobre la ciencia del equipo, lo cual propone unas recomendaciones para mejorar las capacitaciones de un equipo para trabajar hacia un objetivo común, lo cual indican que la capacidad de funcionar de manera competente como miembro de un equipo esencial cuando la vida de los pacientes está en juego, utilizando técnicas y estrategias para entrenamiento del equipo, como aclarar el trabajo en equipo, entrenar equipo juntos, los componentes para trabajar en equipo mejoran el rendimiento. En el equipo puede traducirse en apuestas de resultados finales para pacientes críticos. Rajhans (2018) realizó una investigación a los gerentes de diferentes industrias de proyectos. La entrevista a los participantes y la encuesta del cuestionario los participantes estuvieron totalmente de acuerdo con el punto de que "La

comunicación juega un papel importante en la gestión de las relaciones con las partes interesadas" (p,64) También estuvieron de acuerdo con el punto de que la ineficiencia en comunicación puede afectar negativamente la participación de los interesados en el proyecto. La mayoría de los problemas en las relaciones con los interesados derivados de las entrevistas con expertos indican la falta de problemas de comunicación.

Schmutz, Meier & Manser (2019) en esta investigación de meta análisis se revisaron artículos de los cuales se analizó equipos de diferentes estudios, en ello se logró identificar que el trabajo en equipo esta positivamente correlacionada con el desempeño independiente de las características del equipo o tareas, lo cual el rubro sanitario se debe de reconocer el valor de trabajo en equipo y hacer un hincapié en los enfoques que mejoran y mantienen el trabajo en equipo en beneficio de sus pacientes. Plotnick, Hiltz, y Privman (2016). Esta investigación realizo encuestas en línea en donde analizo a dos equipos parcialmente distribuidos (PDT) que se comunican principalmente a través de la tecnología de la información y la comunicación (Tic) ya que aclaran específicamente que la fiabilidad y la capacitación en las TIC promueven la efectividad de los equipos parcialmente distribuidos y que la dinámica del grupo afecta las percepciones de efectividad en tales equipos. Quaranta (2019) Esta investigación tuvo como objetivo verificar el cumplimiento empírico de la comunicación efectiva como factor crítico de éxito de los grupos de trabajo académicos.

En base al ámbito nacional en el diario Gestión (2018) menciona que para poder ser un buen líder primero uno debe conocer asimismo para que en base a ello pueda liderar un equipo de lo contrario uno no podría conocer que buen líder puede ser y cuál es su forma de liderar. Así mismo señala que la comunicación no puede ser solo de alentar a su equipo en forma de porrista si no dar mensajes de comunicación verbal y no verbal, usar la comunicación en forma de motivación, hacer que ellos te sigan y para ello se debería conocer a cada uno de los integrantes del equipo. La revista menciona que para poder liderar un equipo se debe primero ser imagen para que ellos puedan seguir a su líder, así mismo se puede realizar evaluaciones que permitan conocer al equipo y así plantear estrategias de comunicación para que este pueda tener una buena dirección usando los diferentes tipos de comunicación mediante el mensaje escrito, gestual y verbal.

El diario Comercio publicado el 16 de mayo del 2016 indicó que una de las estrategias más resaltantes en referencia al problema de la empresa Toyota que fue la falta de comunicación que lo llevo a una crisis la cual la llevo a obtener una mala reputación y baja de ventas en base a este problema se formuló un político de comunicación en ella se pudo observar que es muy efectivo ya que ayuda a reducir los tiempos y reducir disminuir diferentes consecuencias de las crisis que se pueden enfrentar en algún contratiempo que se pueda tener. El trabajo en equipo dentro de una problemática es importante ya que esta define que el comportamiento laboral o productividad de los colaboradores es de manera asertiva y eficiente esto hace que transmita una tranquilidad dentro de una empresa y así el jefe sienta que puede confiar en sus colaboradores en que si se encuentra en una incertidumbre este puede solucionarse de manera rápida.

Reforzando el ámbito nacional el diario Publimetro publicada el 29 de agosto del 2016 indica que la comunicación tiene un puesto muy importante dentro del ámbito laboral, ya que así se puede llevar una buena relación entre jefes y colaborador así mismo en los equipos que se forman dentro del trabajo y así poder asumir tiempo de crisis que existen dentro.

La comunicación permite tener resultados positivos y poder aprender habilidades y experiencias de los demás. Se entiende que la comunicación en una pieza fundamental dentro de toda organización y relación permite mantener una conexión más eficiente y así poder entrar en confianza para poder afrontar problemas a futuro y brindar soluciones inmediatas que ayuden a una mejora continua, se dice que la comunicación es parte de la calidad que se tiene al transmitir un mensaje.

En el ámbito local en cuanto a la empresa Transporte S&S S.R.L dedicada al reciclaje de residuos sólidos, biodegradables y biocontaminados, con más de 10 años en el mercado, reconocida y certificada por el Grupo Romero. Lo que hace esta empresa es comprar todo tipo de residuos clasificarlos por toneladas y venderlos a diferentes industrias una de ellas es la empresa Petramas la cual realiza el combustible a base de residuos.

Sin embargo, dentro del área de operaciones existe un problema la falta de comunicación y trabajo en equipo. Es por ello que se sufren el retraso de las operaciones y esto genera la perdida en las compras y en las ventas que se hacen

después de adquirir los residuos comprados de las diferentes industrias. Como se puede evidenciar en el (anexo 09), la cual se sustentó por un estado de resultado de tres periodos del años 2017 hasta el 2019, en donde se visualiza el déficit de utilidad neta entre tres periodos siendo en el periodo uno una utilidad de un 46%, en el periodo dos 41%, y en el periodo tres se nota el declive de las utilidades de un 36% lo que determina que la productividad se está viendo afectada por factores como es la falta de comunicación entre operarios de compras(responsables de adquirir los residuos de las diferentes industrias) y jefes de línea de mando es por eso que no se entrega lo requerido por la empresa Petramas. lo que conlleva a que no exista trabajo en equipo en la organización lo cual se ve reflejada en el descenso de utilidades.

La comunicación dentro de la organización se debería plantear como una de sus políticas para que así a un futuro no se genere problemas como los retrasos o las malas informaciones que recibe desde el nivel estratégico hasta el nivel operativo quien es el filtro final para que puedan realizar los traslados de los residuos de diferentes plantas, este mismo problema sucede en la área administrativa casi a diario se puede ver que en toda la planta no existe la comunicación efectiva sin esta herramienta importante no se puede llevar un buen trabajo en equipo ya que esta hace que la tareas u operaciones sean más complejas y tomen tiempo en realizarla, sí esto fuese lo contrario se tendría un producción más eficiente en un proceso de calidad adecuada asimismo minimizando los tiempos y generando beneficios para la organización de esta manera un crecimiento económico como de imagen y reputación.

El problema general: ¿Cuál es la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo del área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita? Los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita? ¿Cuál es la relación entre las funciones de la comunicación y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita? ¿Cuál es la relación entre los canales formales de la comunicación y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita? ¿Cuál es la relación entre las barreras de la

comunicación efectiva y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?

En la justificación teórica: el presente estudio facilito conocimientos sobre si existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo dentro de la empresa Transportes S&S S.R.L y así de esta manera poder llegar a resultados que sean beneficiosas para el área de operaciones de dicha empresa.

En la justificación metodológica en este caso para esta investigación aplicaremos un instrumento en el cual se hará la recolección de datos el cual es el cuestionario tipo escala de Likert, para después ser procesado por el análisis de datos que se obtiene en el programa del SPSS, en este aplicativo podremos ver el nivel de resultados que nos arrojará para en base a ello llegar a una conclusión y poder dar las recomendaciones adecuadas según el resultado obtenido de la investigación.

En la justificación practica el aporte que se obtuvo dentro de esta investigación va ser si existe relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L, Santa Anita. Y de esta manera ver qué importancia tiene el aplicar las herramientas de la comunicación efectiva para obtener un nivel óptimo en el desarrollo de trabajo en equipo.

En la justificación social en la actualidad existe diferentes empresas que creen que el aplicar una herramienta de comunicación efectiva para un buen resultado de trabajo en equipo, no es de gran ayuda por ello es que esta investigación demostrara la relación que existe y la importancia para poder así tener un buen manejo interno y esto se vea reflejado en el crecimiento y de esta manera todos puedan trabajar en base a un objetivo y de la misma manera haciendo que sus trabajadores se identifiquen con la empresa.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre comunicación efectiva y equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita. En los objetivos específicos: Identificar la relación entre las habilidades comunicativas y el equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Identificar la relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Identificar la relación entre los canales formales de la comunicación y el equipo de trabajo en el área de

operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Identificar la relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

En cuanto a la hipótesis general: Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita. En cuanto a las hipótesis específicas: Existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita; Existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

II. MARCO TEÓRICO

Salgado (2018) detalló: “El marco teórico es la recolección de información en base a la problemática de estudio, asimismo detalla la construcción de las teorías” (p.174). En resumen, esta almacena documentación en base a las variables de estudio con la finalidad de resolver un problema de la investigación.

A nivel internacional Rodas (2017) estudió el vínculo que existe entre sus dos variables de comunicación efectiva y trabajo en equipo de una organización que se dedicada al sector de entretenimiento en la ciudad de Quetzaltenango. El teórico para la primera variable, Túnez y Costa-Sánchez (2015) afirmaron que la comunicación es pieza fundamental para toda organización, esta influye mucho cuando se realiza el trabajo en equipo para la segunda variable trabajo en equipo tuvo a Cruz (2016) quien indico la importancia de la integración que debe tener cada equipo. La investigación conto con una muestra de 35 trabajadores, hombres y mujeres entre los 18 a 40 años de edad. Su metodología de esta investigación fue de nivel descriptivo correlacional, el instrumento de medición que fue utilizado es un cuestionario. Concluyo con un Rho Spearman 0.850 una relación positivo fuerte y un sig. (bilateral) de 0.000, rechazando automáticamente la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna que determina la relación de la variable estudio. Sé recomienda fortalecer la comunicación en la institución, mejorar los canales comunicativos, mediante de canales recreativas.

Este proyecto de investigación apporto de manera fundamental porque menciona variables que tiene similitud con la presente investigación así mismo ayudo a conocer si existe relación entre las dos variables que se estudian y la importancia de ellas en una organización.

Según Díaz (2014) busco determinar la relación que tiene la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, estudio que se aplicó a una institución superior, teoría para la primera variable se citó al Alcaraz(2006) que explicó que la comunicación es el proceso por la cual se transmite y se intercambian información entre dos o más personas en un trabajo grupal o de equipo, siguiendo con la segunda variable se citó Pierre (2002) donde indico que dentro de un equipo debe existir compenetración y compromiso de todos los integrantes. tuvo como muestra a 45 colaboradores de la institución de entre 18 años a 77 entre hombre y mujeres. Nivel descriptivo enfoque cuantitativo técnica la encuesta e instrumento el

cuestionario. Concluyo con un Rho Spearman de un 0.950 con una relación positiva fuerte y con un sig. (0.000) rechazo la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, si existe influencia en la comunicación efectiva y trabajo en equipo debido a la buena relación que existe entre los trabajadores y los jefes. Se recomienda a la institución fortalecer la comunicación entre los trabajadores a través de los círculos de calidad, pues es una herramienta de suma importancia para el desarrollo de sus actividades.

El aporte de este antecedente es importante para la investigación ya que tiene similitud con las variables que se tiene en el proyecto de investigación en la cual se busca la relación que existe entre las dos variables.

En el nivel nacional Castillo (2019) el estudio buscó determinar la relación que existe entre comunicación organización con trabajo en equipo. Teoría para la primera variable Castro (2014) señaló que la comunicación organizacional es un factor importante en el funcionamiento de las organizaciones, es una herramienta que cumple un elemento importante Acosta (2011) describió que el trabajo de equipo se desarrolla de manera satisfactoria gracias a la comunicación que existe en el equipo, la población de 75 y una muestra de 45 colaboradores de la empresa Motores Diesel Andinas. Metodología descriptivo – correlacional diseño no experimental, y herramienta de análisis de Rho Spearman. concluyendo la investigación arrojó que con un nivel de significancia $r = 0.826$ que si existe una relación positiva fuerte y un sig.(bilateral) 0.000 rechazando así la hipótesis nula y aceptando la alterna se determina que existe relación. Se recomendó contratar consultoría externa, aumentar el presupuesto de capacitación, de manera periódica brindar el feedback y coaching a los colaboradores.

La aportación que tuvo este antecedente a la investigación fue reforzar con bases teóricas la relación que existe entre la comunicación organización y el trabajo en equipo. Para hacer futuras comparaciones y discusiones con diferentes trabajos previos citados en este estudio.

Estupiñan (2019) estudio de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo de equipo del personal de la empresa Agileza. Para la primera variable con su teórico Newstrom (2007) sostiene que la comunicación es el intercambio de mensajes y la comprensión de ellos entre todos los niveles de dicha organización, la variable trabajo en equipo se utilizó Koontz, Weihrich y Cannic

(2008) definió como un grupo el cual desarrolla actividades para cumplir el mismo proyecto, la población fue conformada por el total de los trabajadores siendo 60. La metodología de tipo transversal, descriptivo correlacional, de diseño no experimental, nivel explicativo, utilizando el análisis de datos de Rho Spearman con la técnica la encuesta, instrumento cuestionario. concluyo la existencia de la correlación en Rho Spearman $r = 0,979$ $p = 0,000 \leq 0.005$ rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna. determinado que la comunicación interna influye en el trabajo en equipo de los colaboradores. Se recomendó realizar encuestas para reunir la opinión sobre los aspectos laborales para alcanzar un alto nivel de trabajo en equipo.

El aporte que hizo este antecedente a la investigación ver en qué nivel de significancia se correlaciona las variables para comparar futuramente con los resultados de otro estudio y compararlas.

León (2018) estudio la relación existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en la municipalidad de San Antonio, la teoría para la primera variable, Tessi (2012) contempló que una organización no es solo un conjunto de oficinas sino también en ellas se reflejan la importancia de la comunicación ya que existe el trabajo grupal o en equipo el cual tiene un buen desempeño laboral gracias a la comunicación interna que se maneja. Jesús Reza (2003) *generalidades de trabajo en equipo*. Tuvo como población de estudio 170 trabajadores. Metodología nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, corte transversal, la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, para lograr los resultados se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman. Concluyo con un Rho Spearman= 0,820 y con un sig.(bilateral)= 0,000 se acepta que existe relación significativa fuerte entre la variable comunicación interna y trabajo en equipo de los trabajadores de la municipalidad de Huarochirí. se recomiendo que a través del área de recursos humanos disponer de capacitaciones para incrementar las laborales creando un buen clima laboral.

La investigación hizo el aporte de ver el grado de significancia de las variables para verificar si se relacionan y en qué grado, sirviendo como fuente de análisis y para reforzar el estudio que se realizó

Zurita (2017) investigo si existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo. Como autora principal se plantió Adela De

Castro (2014) afirmó que la comunicación organizacional se establece en las instituciones ya que es parte de sus normas por lo que la comunicación se da en un nivel jerárquico y esta debe ser fluida. Winter (2000), señaló que cada grupo o equipo de trabajo debe contar con un manual de trabajo en equipo. la población fue de 30 colaboradores del área administrativa, la metodología fue descriptivo correlacional, aplicada de diseño no experimental, instrumento de medición el cuestionario, técnica la encuesta, el instrumento de análisis fue la correlación de Rho Spearman. Concluyo la comunicación organizacional y el trabajo en equipo tienen una relación muy fuerte con un nivel de significancia de 0.000 y un nivel de correlación de 0.950. se recomendó que los gerentes deben de cambiar su actitud y tratar a los colaboradores no por jerarquía o importancia, reuniones mensuales y capacitaciones.

Este antecedente tuvo como aporte a la investigación de saber si existe una relación entre ambas variables y el grado de relación que hay entre ambas variables.

Las teorías relacionadas para la primera variable: *comunicación efectiva* según Baylor et al.(2019) señalaron que existe muchos problemas en cuanto a la comunicación y estos suceden por las barreras de comunicación que existe en el entorno en su estudio realizado por los estudiantes de medicina y la comunicación efectiva con pacientes quienes tienen trastornos de comunicación, el propósito del estudio fue capacitar a los estudiantes para que ellos puedan comunicarse efectivamente con los pacientes que tienen un rango de comunicación trastornos, en cuanto al método fue estudiando por veintiséis estudiantes que se ofrecieron de manera voluntaria para las evaluaciones, en las medidas de su resultados se incluyeron prueba de conocimientos evaluación de las habilidades comunicativas de los estudiantes. En cuanto a sus resultados demostraron que mediante la comunicación efectiva se obtuvo mejoras en el conocimiento y técnicas de comunicación.

Quinn (2019) indicó en un estudio de la comunicación efectiva de las enfermera en el entorno no oncológico ,estas necesitan de las habilidades de la comunicación efectiva y conocimientos oncológicas ya que se llega a la conclusión de que ellas no pudieron realizar un buen trabajo debido a que no cuentan con las habilidades comunicativas y las funciones de comunicación es por eso que en el

estudio realizado concluyó que no existe una buena calidad de atención por la falta de comunicación efectivas.

Yang (2018) indico en un informe científico que la comunicación efectiva es mejor cuando esta se maneja de manera coordinada según su estudio en base a la transferencia de datos de seguridad de buques rentables en el área costera señalo que la comunicación es más eficiente si se maneja un formato de coordinación en toda el área esto hace que se genere un buen desempeño laboral dentro de toda organización incluso tuvo como una de sus propuestas que esta sería la mejor manera de poder reducir costos de comunicación.

Stachova, Stacho, Y Vicen (2017) redactaron sobre la importancia de los colaboradores en una organización y estas deben aprovechar al máximo el potencial de sus trabajadores para ello, el estudio se centró en la comunicación abierta y amplia ya que están causa un gran impacto en cuanto las relaciones laborales que muchas veces suelen ser formales y en ocasiones informales pues esto afecta a la creación del equipo ya que el intercambio de comunicación no están efectiva por ello se planteó que se debería usar como pieza importante el manejo de la comunicación efectiva de manera que esta se genere con una buena coordinación la cual permite que exista una comunicación fluida correcta y se lleguen a mutuos acuerdos que sean favorables para toda organización.

Según Gonzáles (2015) señalo sobre la comunicación efectiva causa un efecto muy importante cuando se realiza un intercambio de ideas para de esta manera generar la fluidez de la comunicación y así mismo los colaboradores que sientan motivados y puedan desempeñarse de manera eficiente en todas las tareas, obligaciones o funciones que tienen dentro de la organización. Dimensiones: (a) Lenguaje claro (b) Lenguaje sencillo (c) Lenguaje puntual (d) Lenguaje directo (e) Lenguaje atractivo.

Para García (2014) explico sobre la comunicación efectiva ayuda y logra que las personas tanto como colaboradores entre otras pueden relacionarse para ello es muy importante conocer técnicas para poder hacerlo de la mejor manera y así mismo poder interactuar de una manera más eficiente para que de esta manera se genere una mejor relación alrededor sin embargo para que todas las comunicaciones sean efectivas se debe dar mejoras a las relaciones laborales, familiar y personal. Una comunicación efectiva hace más fácil y mejora el

desempeño que existe en los equipos de trabajo de igual manera esto ayuda al proceso de liderazgo que se tiene en varias organizaciones. Dimensión: (a) Comunicación abierta (b) Relaciones interpersonales (c) Habilidades de comunicación (d) Procesos de solución.

Como autor principal se ha citado a Bateman y Snell (2013) determino: “La comunicación efectiva es una herramienta fundamental e importante para realizar un rápido trabajo y desempeño dentro de toda organización” (p.536). Por ello que comunicación efectiva es un factor crítico fundamental en las organizaciones con ella se puede generar un buen clima laboral y desempeño laboral en ella podemos lograr grandes posibilidades en base a lo que se viene desarrollando, a ello conseguimos añadirle un método de feedback ya que se lograra que sea tan entendible y de qué manera fue captado el mensaje que se dio y como lo entendieron de este modo ver si hay algo erróneo y poder aclararlos.

La primera dimensión: *Habilidades comunicativas*, para tener una comunicación efectiva hay que tener un buen manejo y habilidad de poder comunicarnos esto hace que el candidato sea visible y tomado en cuenta” (Ibidem, p.547). Se puede mejorar las habilidades de comunicación de quien recibe el mensaje y quien lo dice.

La segunda dimensión: *Funciones de la comunicación*, la comunicación puede ser efectiva si se realiza una correcta toma de decisiones en equipo, para poder compartir la misma visión en conjunto y poder alcanzarla (Ibidem, p.536). Por lo tanto, al motivar al empleado, llevar un buen control y poder dirigir diferentes equipos es esencial, así mismo el compartir ideas claras y precisas que sean convincentes.

Para la tercera dimensión: *Canales formales de la comunicación*, los que surgen dentro de una buena cadena de mando o incluso en el fondo de las responsabilidades que puedan existir en las diferentes tareas que son definidas por la organización (Ibidem, p.555). Esta dimensión es importante ya que permite mantener una línea de comunicación en donde es controlada por las autoridades, para realizar canales de comunicación escrita donde en ellas incluye los comunicados, memorandos y cartas, sin embargo, en los canales de comunicación oral se encuentra los rumores que se origina en una organización o las llamadas de atención que se hace a un colaborador.

Cuarta dimensión: *Barreras de la comunicación efectiva*, en muchas ocasiones el mensaje que se quiere dar no siempre llega al receptor como uno lo entiende o quiere sea entendido (Ibidem, p.37). Las limitantes para que un colaborador se comunique de manera efectiva con otro personal de empresa es la distorsión del mensaje que se envía, sea porque no es muy claro, o se va distorsionando cuando es pasado de boca en boca, lo cual no se verifica si fue recibida en el momento emitido.

Para la variable trabajo en equipo según Angú (2019) indicó: El trabajo en equipo se basa en algo más que un conjunto de colaboradores, personas o estudiantes porque en ello se crea un espacio en el cual todos comparten su aprendizaje y esto genere una capacidad eficiente de trabajar en equipo. Así mismo señalo que el generar un trabajo en equipo genera muchos conflictos ya que mucho aún no tiene el conocimiento o experiencia de trabajar en equipo sin embargo esto sería muchos más fácil si se manejaría una buena comunicación efectiva y un buen liderazgo. Bogongo (2019) indico sobre el trabajo en equipo, es una herramienta que es muy factible para diferentes tipos de relaciones como laborales y personales ya que gracias a ella se puede llevar un buen manejo de las actividades que se vienen realizando.

Vaughan, Yoxall, y Grace (2019) redacto sobre la importancia del trabajo en equipo en base al funcionamiento de muchas profesiones sin embargo para obtener un buen resultados de ellas se deben evaluar mediante una evaluación en equipo en ellas se deben evaluar cinco dominios de habilidades de trabajo en equipo se consideró la compenetración de todos los que realizan el trabajo así mismo se puso en evaluación la capacidad de trabajar en equipo entre otras puesto le dio un resultado en el cual se podría manejar una buena comunicación realizando habilidades de trabajo en equipo. Stedman y Adams (2019) analizaron sobre el comportamiento de liderazgo y el trabajo en equipo donde se definió aspectos del trabajo en equipo para su estudio los cuales fueron ausencias de confianza, miedo al conflicto, falta de compromiso, así mismo indicaron que los aspectos mencionados son importantes para manejar un buen liderazgo en la compañía u organización pues esto hace que el trabajo a realizar sea más eficaz y existan menos conflictos.

Según Fernández (2015) determino sobre el trabajo es equipo es fundamental para poder trabajar y compartir ideas en las cuales todos son participes de ella para de esta manera alcanzar una meta en común utilizando sus habilidades personales. El trabajar en equipo requiere mucho de una buena coordinación, dirección y control para ello se debe siempre elegir a un líder que tenga las capacidades de poder dirigir el equipo y se puedan realizar las actividades si obstáculos. Dimensiones: (a) Capacidad de conocer las propias emociones (b) Capacidad de motivación (c) Capacidad de reconocer emociones ajenas (d) Capacidad de controlar las relaciones. según castro (2014) detallo sobre el trabajo en equipo son un grupo de personas que se entrelazan, los establece y así ellos puedan ser guiados a objetivos compartidos, el verdadero equipo dispone de su tiempo necesario para poder trabajar junto y unidos

Es de esta manera los equipos de trabajos se empeñan en poder solucionar problemas conflictos y así mismo implementar innovaciones y proyectos. Dimensiones: (a) Realizar procedimientos claros procesos concretos para desarrollar actividades. (b) Realizar tareas definidas y negociadas (c) Tener objetivos comunes y acordados (d) Fomentar buenas relaciones interpersonales (e) Desarrollo alto grado de interdependencia y trabajo mancomunado.

Según Gutiérrez (2014) señalo: “La participación de los empleados es muy importante para poder llevar una buena gestión eficaz es por ello que se dice que el éxito de muchas organizaciones depende mucho del compromiso, integración y compenetración de sus trabajadores” (p.116). Para poder realizar esta participación se debe fomentar el trabajo en equipo ya que mediante este las personas y colaboradores pueden compartir ideas y así mismo poder solucionar problemas dificultades que se tiene en los procesos y así adquirir ideas nuevas.

Para la primera dimensión, *Condiciones propicias*, los líderes de cada organización deben conocer y trabajar en equipo para que se pueda generar ideas, tareas de mejoras e innovación y estas puedan ser realizadas por los equipos de trabajo, lo cual tenga respaldo por el líder (Ibidem, p.117). Sin embargo, para que esto funcione los lideres deberán de confiar en los equipos de trabajo de lo contrario los lideres serían los primeros en obstaculizar la actividad que se viene desarrollando. Es por eso que todo líder tiene que generar condiciones propicias para poder desarrollar un trabajo en equipo, se tiene

aspectos como el capacitar, brindar ayuda de seguimientos y formas correctas de reconocimiento al trabajo en equipo.

Segunda dimensión. *Formación del equipo*, esto es una parte fundamental si se desea trabajar en equipo. Para empezar a formar un equipo de trabajo lo primero que se debe realizar es la elección del líder o coordinador que es la persona encargada de llevar el mando en el equipo y asimismo dirigir para que este funcione de manera correcta sin embargo las personas que eligen al líder deben ser los promotores del proyecto teniendo el conocimiento que la elección es en base a objetivo del proyecto y las cualidades requeridas para tomar el puesto del líder o coordinador del equipo. (Idem, p.117).

Las cualidades que debe tener todo líder es que sea maduro y confiable, con mayor motivación, con una excelente actitud hacia los otros, tolerante y con habilidad de lograr acuerdos y así los demás puedan trabajar dirigidos en metas compartidas. Para escoger a los miembros del equipo se debe tener en cuenta que se elegirá según la meta del proyecto o funciones que se quiere realizar dentro del equipo de trabajo así mismo se debe considerar algunos aspectos como el aporte, cualidades y actitudes frente al trabajo en equipo.

Tercera dimensión. *Establecer y aclarar objetivos*. Todos deben tener en claro las metas del equipo y tienen que ser divididos, de tal manera que se pueda entender que dichos objetivos son fundamentales, así como también deben ser alcanzables en un tiempo razonable se debe tener un conocimiento claro de todo lo indicado para que así las personas que forman parte del equipo conozcan que es lo que se espera del equipo y que cosas se puede mejorar. (Idem, p.117). Para ello, se debe identificar cuáles son las metas que la organización se planteó y los problemas que se desean resolver.

Cuarta dimensión. *Buenos procedimientos de trabajo*, todos deben ser correctamente asesorados y entrenados para llevar acabo sus funciones en base a sus actividades y toma de decisiones, así mismo deben conocer todos los métodos (Idem, p.117). Por ello, es importante conocer los procedimientos que se debe manejar en cada tipo de trabajo para que así las actividades sean de calidad y no ocurran pérdidas de tiempo.

Quinta dimensión. *Participación, compromiso y buenas relaciones* interpersonales, encontrar un nivel de participación de los miembros de todo el

equipo y, así mismo un alto nivel de compromiso y un ambiente donde todos los miembros se guarde respeto y se genere la confianza para poder mantener una buena relación entre todo el personal e incrementar el interés (Idem, p.117).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, debido a que se usó como reforzamiento a estudios previos, teorías, artículos, tesis, para darle posibles soluciones al problema del estudio.

Para Bernal (2016) señaló: El tipo aplicada es básicamente darle solución a problemas o situaciones concretas. Esta por lo general siempre parte de un problema para poder así dar solución y crear estrategias que ayuden a solucionar dicho problema.

Diseño de investigación

Esta investigación fue de diseño no experimental, ya que no se manipulo la variable de estudio.

Según Bernal (2016) señalo sobre el diseño no experimental es todo aquella que no altera ni manipulas las variables, esta se lleva a cabo tal cual en su contexto natural para después ser analizados.

Nivel

La investigación es de nivel descriptivo correlacional. Por qué describió el comportamiento la variable y busca determinar la relación de estas.

Según Baena (2014) indico: El nivel descriptivo correlacional se basa en poder describir atributos, objetividad sistemáticamente asimismo busca especificar propiedades importantes. Correlacional porque se relaciona dos o más variables obteniendo así el grado de relación que se tiene entre ellas.

Corte

La investigación es corte transversal, debido a que observa el comportamiento de la variable en un cierto periodo de tiempo.

Según Baena (2014) detalló: El corte transversal se define por ser un estudio el cual analiza la investigación por un medio de recolección de datos de las variables en un periodo de tiempo en base a una población.

Enfoque

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, ya que midió los datos recolectados para aprobar o rechazar las hipótesis de estudio.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicó sobre el enfoque cuantitativo se utiliza la recolección de datos en la cual se puede dar a conocer supuestos resultados en base a análisis estadístico con la finalidad de comprobar hipótesis.

3.2. Variables y Operacionalización:

Amiel (2014) detalló: “Operacionalización como la descomposición de las variables de estudio que contiene la problemática de la investigación descomponiéndose por dimensiones, indicadores, índices, sub índices, ítems., etcétera. Con la finalidad de convertir un concepto abstracto en uno empírico” (p.89). La variable de estudio está sujeta a un problema en general que se va volviendo específico para automatizar las variables y poder así conjugar ítems, indicadores dimensiones, entre otros. Logrando visualizarse en el (anexo 1).

V1: Comunicación Efectiva:

- A. Definición conceptual: según Bateman y Snell (2013) indico: La comunicación efectiva sostiene que es una herramienta fundamental e importante para realizar un rápido trabajo y desempeño dentro de toda organización.
- B. Definición operacional: en cuanto a la variable de comunicación efectiva tiene cuatro dimensiones las cuales son: Habilidades comunicativas, Funciones de la comunicación, Canales formales de la comunicación y Barreras de la comunicación efectiva.
- C. Indicadores: Comunicación oral, Comunicación no verbal, Comunicación escrita, Escucha activa, Retroalimentación constructiva, Control, Motivación, Expresión emocional, Información, Descendiente, Ascendente, Horizontal, Percepción selectiva, Lenguaje, Emociones.
- D. Escala de medición: esta será medida por la escala Likert de cinco opciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

V2: Trabajo en Equipo

- A. Definición conceptual: según Gutiérrez (2014) señalo: La participación de los empleados es muy importante para poder llevar una buena gestión eficaz es

por ello que se dice que el éxito de muchas organizaciones depende mucho del compromiso, integración y compenetración de sus trabajadores.

- B. Definición operacional: para esta variable se tiene cinco dimensiones que servirá para poder medir la variable las cuales son: Condiciones propicias, Formación de equipo, Establecer y aclarar objetivos, Buenos procedimientos de trabajo, Participación compromiso y buenas relaciones interpersonales.
- C. Indicadores: Mejora, Innovación, Estímulo al trabajo en equipo, Buena actitud, Control, Confianza, Planteamiento, Metas claras, convencimiento, Asesoría, Actitud ante conflictos, Integración, Identificación, Clima de respeto, Interés.
- D. Escala de medición: esta será medida por la escala Likert de cinco opciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población:

Según Hernández et al. (2014) determinaron: la población es un conjunto de personas o elementos de la cual se quiere investigar con determinadas características, la cantidad de esta ayuda a determinar una cantidad estadísticas que se utilizara como muestra para poder realizar el instrumento de recolección de datos a la cantidad que se obtiene como muestra y así obtener resultados.

Para esta investigación la población estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa transporte S&S.

- **Criterios de inclusión:** se consideró a los 40 trabajadores de la empresa transporte S&S del área de operaciones. Dedicada al reciclaje de residuos sólidos, biodegradables y biocontaminados, por lo cual en esta área se cuenta con un jefe encargados de la gestión de recursos necesarios para un correcto funcionamiento de la empresa un coordinador encargado que se cumplan las funciones y que se logre el objetivo. También se cuenta con once supervisores por planta, 10 choferes encargado del recojo y la distribución, para finalizar se tiene a los operarios de carga o estibadores que cumplen la función de cargar los residuos. A los volquetes.

Tabla 1.

Matriz de los trabajadores del área de operaciones.

Población	N° de trabajadores
Jefe	1
Coordinador	1
Supervisores	11
Estibadores	17
Choferes	10
total	40

- **Criterios de exclusión:** se excluye, a el área de administración ya que sus actividades no se encuentran sujeto al área de operaciones.

Muestra:

Hernández (2018) definió que la muestra” Es un subgrupo de la población que es de interés del investigador, sobre la cual se recolectarán los datos adecuados, y deberá ser representativa de dicha población” (p,196) por ello, la muestra de la investigación se considera censal dado que toda la unidad de investigación se está considerando lo cual se cuenta con 40 colaboradores del área de operaciones de la empresa transporte S&S.

Muestreo:

Baena (2017) determinó que el muestreo “Nos capacita para conocer algo acerca de una gran población con un costo bajo, razonable y con mayor rapidez comparada con una enumeración completa de la población como sería el censo” (p.83). por lo tanto, es la forma de seleccionar el conjunto de personas de una población, con la finalidad de estudiarlos y determinar las características de los individuos.

Según Sánchez, Reyes y Mejía (2018) definieron la muestra no probabilística es “Basada en el criterio del investigador, debido a que las unidades de muestreo no se seleccionan al azar” (p.95).

según Salgado (2018) definió el muestreo por conveniencia “En este tipo de estudios se selecciona a participantes a los que se puede acceder de forma cómoda o fácil” (p.107). por lo tanto, es una técnica derivada del muestreo no probabilístico, en donde la muestra se selecciona por conveniencia del investigador. debido a que es fácil de reclutar.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.

Para esta investigación se utilizó como técnica la encuesta, Según Sánchez et al. (2018) Detallo: “La encuesta es una técnica de recolección de datos que es aplicada a través del cuestionario, tiene como finalidad recaudar información específica, de tendencias y comportamientos de los sujetos de estudio” (p.59). por lo tanto, la encuesta es la técnica que es utilizada para la creación de los ítems que fueron aplicados a los entrevistados mediante el cuestionario.

Esta investigación tuvo como instrumento de recolección de datos a través del cuestionario, según, Salgado (2018) Detallo: “El cuestionario es un instrumento estructurado que se basa en un conjunto de preguntas que son elaborados con el fin de obtener información de los sujetos evaluados” (p.116). Por lo tanto, este instrumento sirve como un recopilador de respuestas teniendo como finalidad de ver la realidad de un problema del lugar donde fue aplicada. Cuando el cuestionario se aplica a toda la población toma el nombre de censo. En el formato del cuestionario se empleó la escala de Likert con 5 nivel para cada dimensión.

Validez

Para Hernández et al. (2014) se refirió: al nivel que tiene el instrumento, en la cual se presenta el contenido, el contraste de los indicadores e ítems con las cuales se medirá las variables. En el trabajo de investigación, la validez se desarrolló por juicio de cuatro expertos metodológicos, como se visualiza en el anexo 5.

El objetivo es dar a conocer la transparencia de la investigación mediante un análisis metodológico para verificar su autenticidad de la tesis.

Para ello se utilizó el método del V-aiken donde se obtuvo el resultado para fue 0.75 que indica que cada ítem es válido, el detalle de resultados de la V-AIKEN se puede visualizar en el anexo 6.

Tabla 2.

Matriz de validación por los jueces.

Ruiz Villavicencio Ricardo	Doctor
Lino Gamarra Edgar Laureando	Magister
Burgos Vera Oscar Augusto	Magister
Huamani Cajaleon Diana Lucila	Magister

Merino (2018) análisis de la validez de contenido usualmente incluye medidas para cuantificar sumariamente las calificaciones de jueces expertos. el coeficiente resultante debe tener valores de 0 a 1 y cuando el valor se acerque más a 1 tendrá mayor valor.

El cálculo y la validación de los jueces se puede visualizar en el anexo 6. Tabla 25.

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014) Indicaron: La confiabilidad es el nivel o grado de confianza que se obtiene en los resultados de una investigación, esto sirve para poder aceptar las puntuaciones que arroja en base al procedimiento del estudio. Así mismo se tuvo como conocimiento que si el resultado era mayor a 0.8 existía un grado óptimo de fiabilidad para las variables de la investigación.

Tabla 3.

Rango de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0, 89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: recuperado de procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando el SPSS, Belén, Cabrera, Navarro Y Vries (2010).

En cuanto a la primera variable, se obtuvo un resultado de Alfa de Cronbach 0,969 determinando la alta confiabilidad, mientras para la segunda variable se obtuvo

un resultado de Alfa de Cronbach 0,967 determinando la alta confiabilidad del instrumento. Belén, Cabrera, Navarro Y Vries (2010).

El cálculo y el detalle de la confiabilidad se puede visualizar en el anexo 7.

3.5. Procedimiento

La investigación tuvo como procedimiento la recolección de dato mediante el instrumento de medición, su aplicación fue a través del Google formulario(herramienta que facilita la aplicación del cuestionario por vía web manera online), debido a la coyuntura que está atravesando el mundo por causa del Covid-2019 que paralizó las industrias, se procedió a contactar a los colaboradores de la empresa para que puedan responder el cuestionario web, continuamente se evaluó las respuestas de cada uno de ellos, este cuestionario contó con 30 ítems para cada variable siendo en total de 60 ítems por ambas variables.

La carta de autorización de la empresa transporte S&S S.R.L se puede visualizar en el anexo 10.

3.6. Método de análisis de datos

En esta investigación se utilizó el análisis estadístico, técnica que ayuda a organizar, describir y analizar datos estadísticos cuantitativos. según Sánchez et al. (2018) detalló: “Se comprende el uso de la estadística descriptiva e inferencial, puede ser paramétrica o no paramétrica. Los programas estadísticos permiten efectuar el análisis estadístico de una manera rápida y efectiva. Como es la herramienta estadística SPSS” (p.18). En efecto, la estadística descriptiva del estudio se encargó de describir los datos como su nombre lo indica y busco una conclusión. Mientras la estadística inferencial se encargó de sustentar los resultados a partir del censo de una población.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación pretende conseguir resultados satisfactorios sin infringir alguna política pública, no obstante, proporcionamos ciertos autores para nuestra investigación. Asimismo, se evaluará el proyecto de investigación por el programa turnitin para la revisión de similitudes con otras fuentes.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 4.

Tabla de frecuencias de la variable comunicación efectiva.

COMUNICACION EFECTIVA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27	67.5	67.5	67.5
	Regular	6	15.0	15.0	82.5
	Optimo	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

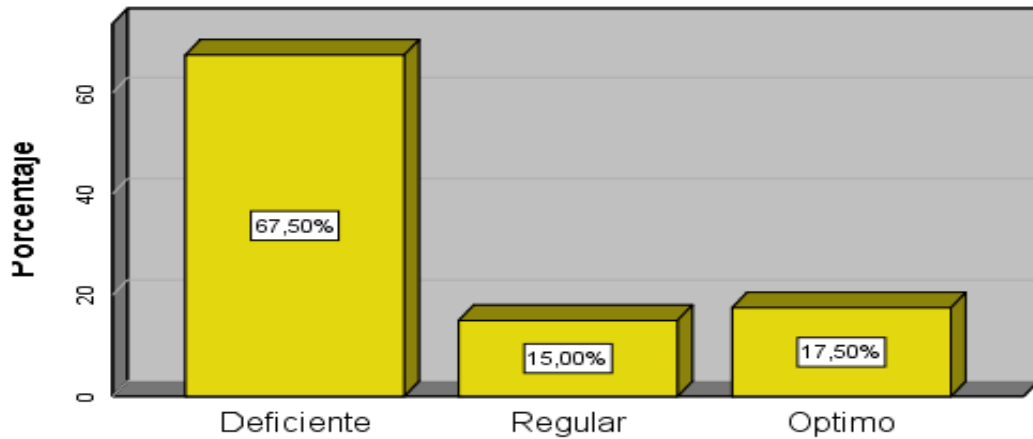


Figura 1. Histograma De La Frecuencias De La Variable Comunicación efectiva.

Nota. De acuerdo a la tabla 5 y el grafico 1. de los 100% de los datos analizados el 67.50% considera que es deficiente la comunicación efectiva entre los jefes de área y los colaboradores en la empresa. el 15.00% de los encuestados manifiesta que es regular en un 15.00%. también el 17,50% de los encuestados determinaron que la comunicación efectiva es óptima. por lo tanto, de acuerdo a la información obtenida de la empresa. Se determinó que 27 colaboradores indican que la comunicación efectiva en la organización es deficiente en un 67.50%. lo cual la empresa debe de tomar medidas estratégicas para aumentar la comunicación efectiva en la empresa.

Tabla 5.

Tabla de frecuencias de la variable trabajo en equipo.

		TRABAJO EN EQUIPO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	21	52.5	52.5	52.5
	Regular	11	27.5	27.5	80.0
	Optimo	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

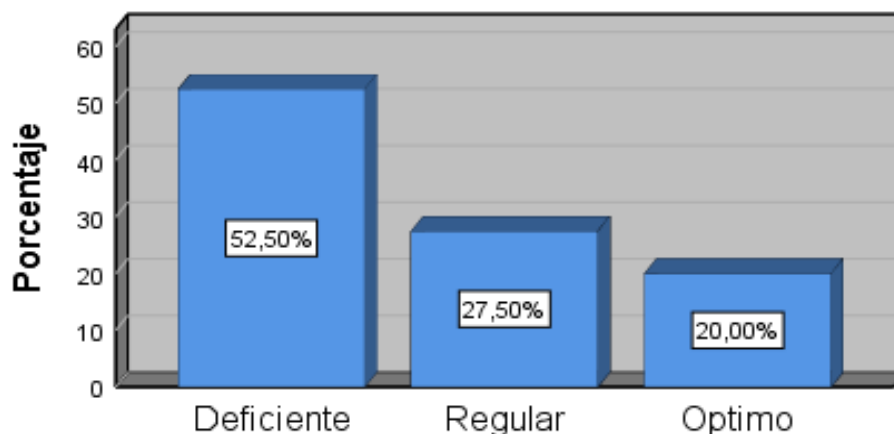


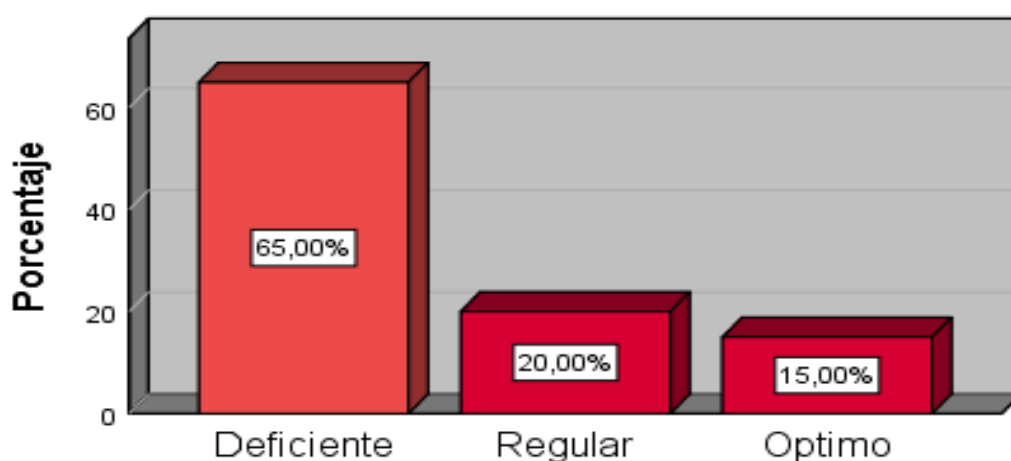
Figura2. Histograma De La Frecuencias De La Variable trabajo en equipo.

Nota. De acuerdo a la tabla 7 y el grafico 2, de los 100% de los datos analizados el 52.50% considera que es deficiente el trabajo en equipo entres la totalidad de los prestadores de servicio la empresa. También el 27.50% de los encuestados manifiesta que es regular, sin embargo, el 20.00% de los encuestados determinaron que la comunicación efectiva es óptima. por lo tanto, se determina que de los 40 encuestados 21 respondieron que el trabajo en equipo es deficiente lo cual representa en porcentaje de un 52.50%. lo cual indica que la empresa deberá dar solución para este problema detectado, y no sea perjudicial a largo plazo.

Tabla 6.

Tabla de frecuencias de la dimensión habilidades comunicativas.

		Habilidades comunicativas			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	65.0	65.0	65.0
	Regular	8	20.0	20.0	85.0
	Optimo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



*Figura 3.*Histograma de la frecuencia de la dimensión habilidades comunicativas.

Nota. De acuerdo a la tabla 8 y el grafico 3, de los 100% de los datos analizados el 65.00% de los encuestados considero que las habilidades comunicativas de la empresa son deficientes, también el 20.00% de los encuestados considero como regular la medición de la dimensión. Sin embargo, el 15.00% establece como un nivel óptimo, llevando a determinar de los 40 entrevistados el 65.00% de 26 colaboradores que fueron encuestados califican las habilidades comunicativas como deficiente dentro de la organización lo cual es una dimensión que se debe plantear planes estratégicos para que sea un nivel más óptimo.

Tabla 7.

Tabla de frecuencias de la dimensión funciones de la comunicación.

		Funciones de la comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	26	65.0	65.0	65.0
	Regular	8	20.0	20.0	85.0
	Optimo	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

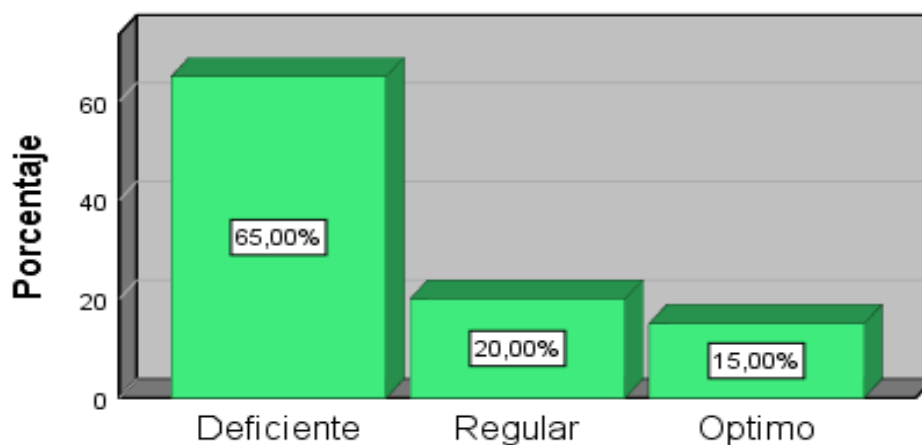


Figura 4. Histograma de la frecuencia de la dimensión funciones de la comunicación.

Nota. De acuerdo a la tabla 9 y el gráfico 4, de los 100% de los datos analizados el 65.00% de los encuestados considero que de la empresa es deficiente, también el 20.00% de los encuestados considero como regular la medición. Sin embargo, el 15.00% establece como un nivel óptimo, llevando a determinar de los 40 entrevistados el 65.00% de los 26 colaboradores que calificaron las funciones de la comunicación como deficiente lo cual la empresa tiene como tarea mejorar las funciones de comunicación entre sus colaboradores.

Tabla 8.

Tabla de frecuencias de la dimensión canales formales de la comunicación

		Canales formales de la comunicación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27	67.5	67.5	67.5
	Regular	6	15.0	15.0	82.5
	Optimo	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

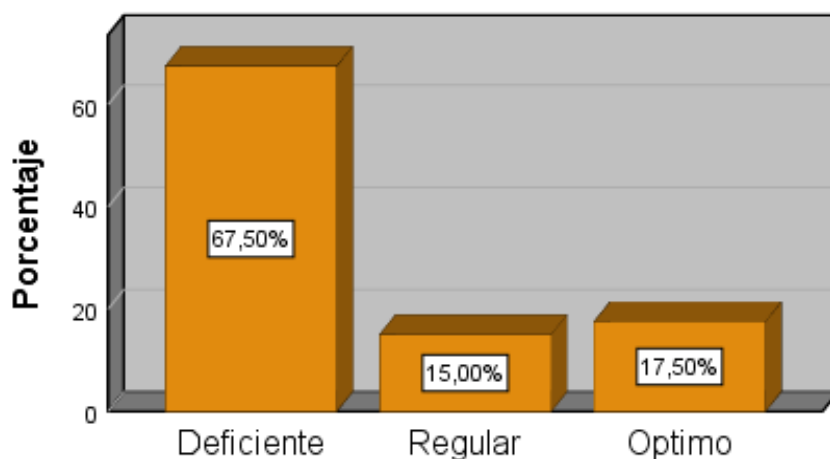


Figura 5. Histograma de la frecuencia de la dimensión canales formales de la comunicación.

Nota. De acuerdo a la tabla 10 y el gráfico, de los 100% de los datos analizados el 67.50% de los encuestados considero que de la empresa es deficiente, también el 15.00% de los encuestados considero como regular la medición de la dimensión. Sin embargo, el 17.50% establece como un nivel óptimo, llevando a determinar de los 40 entrevistados el 67.50% de colaboradores que fueron encuestados califican los canales formales de comunicación como deficiente lo que determina que la organización no cuenta con canales para difundir la comunicación entre sus colaboradores, lo que conlleva que la empresa debe adquirir los canales para que se lleve a cabo la correcta comunicación.

Tabla 9.

Tabla de frecuencias de la dimensión barrera de la comunicación efectiva.

Barrera de la comunicación efectiva					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27	67.5	67.5	67.5
	Regular	6	15.0	15.0	82.5
	Optimo	7	17.5	17.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

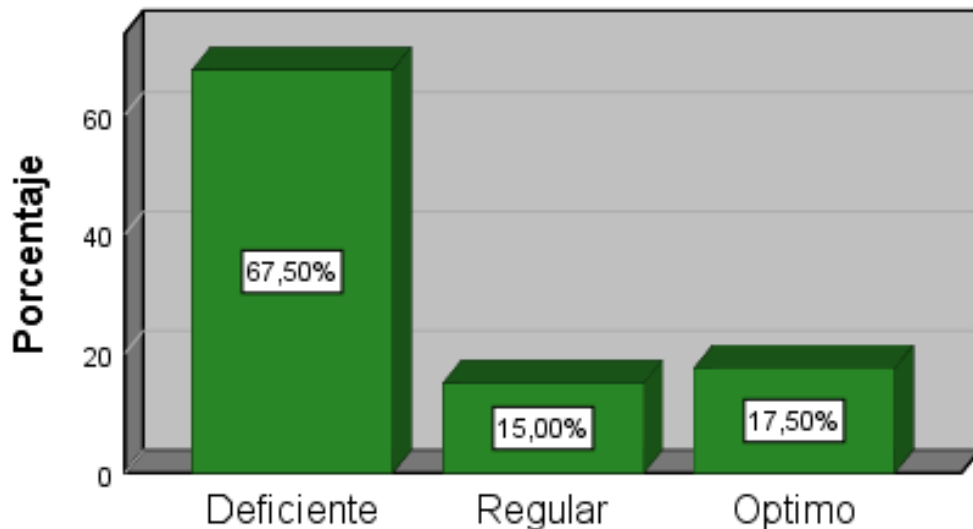


Figura 6. Histograma de la frecuencia de la dimensión barrera de la comunicación efectiva.

Nota. De acuerdo a la tabla 11 y el gráfico, de los 100% de los datos analizados el 67.50% de los encuestados considero que de la empresa es deficiente, también el 15.00% de los encuestados considero como regular la medición de la dimensión. Sin embargo, el 17.50% establece como un nivel óptimo, llevando a determinar de los 40 entrevistados el 67.50% de 27 colaboradores que fueron encuestados califican las barreras de la comunicación efectiva como deficiente, la empresa debe buscar una solución dado que, es un obstáculo que están surgiendo durante el proceso de comunicación distorsionado el mensaje.

4.2. Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

Para las pruebas de normalidad se utilizará Kolmogorov-Smirnov. Sánchez et al. (2018) mencionaron:” En estadística la prueba kolmogorov – smirnov, es una prueba no paramétrica de comprueba la bondad de ajustes entre dos distribuciones de probabilidades entre sí” (p.107). Es decir, ayudo a determina la veracidad de las puntuaciones que se ha obtenido del censo que se aplicó en la investigación. Si sigue o no su distribución normal.

Tabla 10.

Prueba de normalidad para la variable comunicación efectiva y trabajo en equipo.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Comunicación Efectiva	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%
Trabajo En Equipo	40	100.0%	0	0.0%	40	100.0%

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación Efectiva	0.214	40	0.000	0.883	40	0.001
Trabajo En Equipo	0.177	40	0.003	0.908	40	0.003

Nota. De acuerdo al análisis de la tabla 12, mediante la prueba de normalidad para conocer si los datos siguen una distribución normal, del 100% de los analizados mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov para los análisis mayores de 30 por lo que se determina mediante la prueba de normalidad una obtención del p valor o sig.= $0.000 \leq 0.05$ para la variable comunicación efectiva. Sin embargo, para la variable trabajo en equipo arrojó un sig.= $0.003 \leq 0.05$ lo que indica que para ambas variables se deberá usar la prueba estadígrafo de Rho Spearman para las pruebas de hipótesis general y específica.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 11.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman

Valor Rho spearman	Significado
-1.00	correlación negativa perfecta
-0.90	correlación negativa muy fuerte
-0.75	correlación negativa considerable
-0.50	correlación negativa media
-0.25	correlación negativa débil
-0.10	correlación negativa muy débil
0.00	no existe correlacione
0.10	correlación positiva muy débil
0.25	correlación positiva débil
0.50	correlación positiva media
0.75	correlación positiva considerable
0.90	correlación positiva muy fuerte
1.00	correlación positiva perfecta

Sobre el coeficiente de correlación de spearman Hernández et al. (2014) determinaron: “Medida que correlaciona de dos variables, permitiendo determinar el p valor, de la investigación, donde los valores cercanos a +1 determinan una relación positiva fuerte, mientras que los valores cercanos a -1 determinan una relación negativa fuerte” (p.323). es por ello, que en la presente investigación se determinara el grado de correlación de los resultados de la estadística descriptiva, en donde el resultado sea más cercano a +1 más fuerte será su relación, mientras el resultado sea más cercano a -1 su relación será negativa fuerte.

Prueba Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Ha: Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Tabla 12.

Tabla cruzada para las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo

		TRABAJO EN EQUIPO			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
COMUNICACION EFECTIVA	Deficiente	50.0%	17.5%	0.0%	67.5%	Rho de Spearman
	Regular	2.5%	5.0%	7.5%	15.0%	0.795
	Optimo	0.0%	5.0%	12.5%	17.5%	Sig. (bilateral)
Total		52.5%	27.5%	20.0%	100.0%	0.000

Nota. De acuerdo a la tabla 13 para la prueba de hipótesis general mediante el estadígrafo de Rho spearman se determinó una correlación de la variable comunicación efectiva y trabajo en equipo con un 0.795. con una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla con un valor de significancia del $0.000 \leq 0.05$, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el cruce de las variables. Sin embargo, observando la tabla cruzada de las dos variables se le determino que los trabajadores de la empresa Transporte S&S consideran que comunicación efectiva y trabajo en equipo es deficiente en un 50.00%, el 12.50% de los colaboradores lo califica como optimo, mientras que el 5.00% de estos lo califican como regular lo que perjudica a la empresa en su proceso de comunicación entre sus colaboradores.

Prueba de Hipótesis específica.

Ho: No existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita

Ha: Existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita

Tabla 13.

Tabla cruzada para la dimensión habilidades comunicativas y trabajo en equipo

% del total		TRABAJO EN EQUIPO			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
HABILIDADES COMUNICATIVAS	Deficiente	47.5%	17.5%	0.00%	65.0%	Rho de Spearman
	Regular	5.0%	5.0%	10.0%	20.0%	0.765
	Optimo	0.00%	5.0%	10.0%	15.0%	Sig. (bilateral)
Total		52.5%	27.5%	20.0%	100.0%	0.000

Nota. De acuerdo a la tabla 14 para la prueba de hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho spearman se determinó una correlación de dimensión habilidades comunicativas y trabajo en equipo con un 0.765. con una correlación positiva considerable como se aprecia en la tabla con un valor de significancia del $0.000 \leq 0.05$, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el cruce de las variables y rechazar la hipótesis nula. Sin embargo, observando la tabla cruzada de la dimensión y la variable se le determino que los trabajadores de la empresa Transporte S&S consideran que habilidades comunicativas y trabajo en equipo es deficiente en un 47.50%, el 10.00% de los colaboradores lo califica como optimo, mientras que el 5.00% de estos lo califican como regular, estas habilidades son básicas en un organización como la empatía, el respeto, el saber escuchar, tener un buen lenguaje verbal, escrito, se debe tomar en cuenta por parte de la empresa para su pronta optimización.

Prueba de Hipótesis específica.

Ho: No existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita

Ha: Existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita

Tabla 14.

Tabla cruzada para la dimensión funciones de la comunicación y la variable trabajo en equipo.

% del total		TRABAJO EN EQUIPO			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	Deficiente	47.5%	17.5%	0.0%	65.0%	Rho de Spearman 0.762 Sig. (bilateral) 0.000
	Regular	5.0%	5.0%	10.0%	20.0%	
	Optimo	0.0%	5.0%	10.0%	15.0%	
	Total	52.5%	27.5%	20.0%	100.0%	

Nota. De acuerdo a la tabla 15 para la prueba de hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho spearman se determinó una correlación de dimensión funciones de la comunicación y trabajo en equipo con un 0.762. con una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla con un valor de significancia del $0.000 \leq 0.05$, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el cruce de las variables. Sin embargo, observando la tabla cruzada de las dos variables se le determino que los trabajadores de la empresa Transporte S&S consideran que las funciones de comunicación y trabajo en equipo es deficiente en un 47.50%, el 10.00% de los colaboradores lo califica como optimo, mientras que el 5.00% de estos lo califican como regular, existe funciones comunicativas importantes: informar, enseñar, evitar confusiones, malos entendidos y controlar si la empresa no aplica estas funciones importante puede estar cometiendo un grave error.

Prueba de Hipótesis específica.

Ho: No existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Ha: Existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Tabla 15.

Tabla cruzada para la dimensión canales formales de comunicación y la variable trabajo en equipo

% del total		TRABAJO EN EQUIPO			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN	Deficiente	50.0%	17.5%	0.0%	67.5%	Rho de Spearman 0.788
	Regular	2.5%	5.0%	7.5%	15.0%	
	Optimo	0.0%	5.0%	12.5%	17.5%	Sig. (bilateral)
Total		52.5%	27.5%	20.0%	100.0%	0.000

Nota. De acuerdo a la tabla 16 para la prueba de hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho Spearman se determinó una correlación de dimensión canales formales de la comunicación y trabajo en equipo con un 0.788. con una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla con un valor de significancia del $0.000 \leq 0.05$, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Sin embargo, observando la tabla cruzada se le determino que los trabajadores de la empresa Transporte S&S canales formales de la comunicación y trabajo en equipo es deficiente en un 50.00%, el 12.50% de los colaboradores lo califica como optimo, mientras que el 5.00% de estos lo califican como regular, una línea principal de comunicación en una empresa que no está funcionando adecuadamente puede hacer que el proceso comunicativo se desplome y traiga consigo perjuicios para la empresa.

Prueba de Hipótesis específica.

Ho: No existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Ha: Existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.

Tabla 16.

Tabla cruzada para la dimensión barrera de la comunicación efectiva y la variable trabajo en equipo.

% del total		TRABAJO EN EQUIPO			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
BARRERA DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA	Deficiente	50.0%	17.5%	0.0%	67.5%	Rho de Spearman 0.792 Sig. (bilateral) 0.000
	Regular	2.5%	5.0%	7.5%	15.0%	
	Optimo	0.0%	5.0%	12.5%	17.5%	
Total		52.5%	27.5%	20.0%	100.0%	

Nota. De acuerdo a la tabla 17 para la prueba de hipótesis específica mediante el estadígrafo de Rho spearman se determinó una correlación de la dimensión barrera de la comunicación efectiva y trabajo en equipo con un 0.792 con una correlación positiva considerable, como se aprecia en la tabla con un valor de significancia del $0.000 \leq 0.05$, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna que sustenta la relación entre el cruce de las variables rechazando. Así a la hipótesis nula que determina que no existe relación. Sin embargo, observando la tabla cruzada se determinó que los trabajadores de la empresa Transporte S&S consideran la barrera de la comunicación efectiva y trabajo en equipo es deficiente en un 50.00%, el 12.50% de los colaboradores lo califica como optimo, mientras que el 5.00% de estos lo califican como regular. Si un mensaje que distorsiona entre la ruta que recure, y no es interpretado correctamente al receptor ocasiona pérdidas económicas y horas hombres para la empresa.

V. DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita. Para ello se realizó una recopilación de datos las cuales fueron analizadas por un programa estadístico en el cual se obtuvo resultados positivos los cuales se pueden evidenciar en la matriz de evidencias externas y evidencias internas.

En cuanto a la hipótesis general de esta investigación se planteó si existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del personal del área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita, el resultado que se obtuvo mediante el análisis estadístico del estadígrafo de Rho spearman con un valor de 0.795, el cual determinó una correlación positiva considerable entre la comunicación efectiva y trabajo en equipo, así mismo se obtuvo un valor de significancia de $0.000 \leq 0.05$, por ello se puede justificar que si existe una relación entre las variable de estudio, dando confirmación a lo que indica el teórico Bateman y Snell (2013) quien sostiene que la comunicación es fundamental e importante para llevar una buena relación entre los trabajadores y puedan realizar un buen desempeño laboral. Y Gutiérrez (2014) indicó que el trabajo en equipo es el éxito de poder obtener una buena gestión eficaz sin embargo para ello es necesario realizar la integración y compenetración de los colaboradores.

Esta investigación tiene similitud con los antecedentes investigados en el ámbito internacional según Rodas (2017) quien tuvo como hipótesis el vínculo que existe entre sus dos variables de comunicación efectiva y trabajo en equipo de una organización que se dedica al sector de entretenimiento en la ciudad de Quetzaltenango. Los resultados fueron mediante el estadístico de Rho de spearman con un valor de 0,850 y un valor de significancia de 0,000 estos resultados ayudaron a que se identifique una correlación alta entre sus dos variables por lo cual demostró que si existe un vínculo entre ellas, tal como su teórico Túnez y Costa-Sánchez (2015) afirma que la comunicación es pieza fundamental para toda organización ya que por este medio se puede transmitir con más facilidad y eficacia las claves estratégicas y así mismo fortalece su capacidad esta influye mucho cuando se realiza el trabajo en equipo. Para reforzar se tiene a Díaz (2014) quien planteó en su hipótesis la comunicación organizacional influye

en el trabajo de equipo, en cuanto a sus resultados fueron por el estadístico de Rho de spearman con un valor de 0,950 y una significancia de 0,000 sosteniendo la relación que existe entre las dos variables de estudio, con su teórico planteado Alcaraz (2006) explicó que la comunicación es el proceso por la cual se transmite y se intercambian información entre dos o más personas en un trabajo grupal o de equipo. Asimismo, se tiene a nivel nacional a Castillo (2019) quien realizó en su hipótesis de estudio si existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores. Obteniendo a través del Rho de spearman con una correlación de 0,826 y un sig. bilateral de 0,000, acertando que existe relación entre las variables de estudio, bajo el sustento de su teórico Castro (2014) señaló que la comunicación organizacional es un factor importante en el funcionamiento de las organizaciones, es una herramienta que cumple un elemento importante dentro de la institución y las actividades que se realiza dentro de un trabajo en equipo en el cual es constante el intercambio de información. Se adiciona a Estupiñán (2019) quien propuso en su hipótesis, la comunicación interna influye significativamente en el trabajo en equipo del personal de la empresa Agrileza. Para obtener sus resultados trabajaron mediante el método de Rho de spearman con un valor de 0,979 y una significancia de 0,000, resultado que indica y da a conocer que existe una relación entre las variables de estudio, con su teórico Newstrom (2007) sostiene que la comunicación es el intercambio de mensajes y la comprensión de ellos entre todos los niveles de dicha organización. Se suma León (2018) quien sustentó una hipótesis donde indica si existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en la municipalidad de San Antonio, su investigación se trabajó con un análisis de datos en el cual resultó el uso de un estadígrafo de Rho de spearman con un valor de 0,820 y una significancia de 0,000, es así como se define que existe un grado de correlación positivo entre las variables estudiadas de esta investigación. Con su teórico propuesto Tessi (2012) contempló que una organización no es solo un conjunto de oficinas sino también en ellas se reflejan la importancia de la comunicación ya que existe el trabajo grupal o en equipo el cual tiene un buen desempeño laboral gracias a la comunicación interna que se maneja. Se agrega a Zurita (2017) quien formuló en su hipótesis si la comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del área administrativa del instituto cultural. Sus resultados se identificaron

con un estadígrafo de Rho de spearman con un valor de 0,950 y una significancia de 0,000, el cual determinó la correlación positiva entre las variables de estudio que se realizó en dicha investigación. Planteando a su teórico Adela de castro (2014) afirmó que la comunicación organizacional se establece en las instituciones ya que es parte de sus normas por lo que la comunicación se da en un nivel jerárquico y esta debe ser fluida.

En base a la primera hipótesis específica propuesta en la tesis sobre si existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita, se obtuvo un resultado positivo bajo el estadígrafo Rho de spearman con un valor de 0,765 y una significancia de 0,000, esto detalló que si hay un grado de correlación positiva considerable entre la dimensión uno y la segunda variable del estudio. confirma lo planteado Bateman y Snell (2013) definido que es muy importante la habilidad y el buen manejo de poder comunicar información dentro de un grupo de personas cuando se hace un trabajo en equipo. para reforzar el tesista Estupiñán (2019) tuvo como su primera hipótesis específica las comunicaciones verticales influyen significativamente en el trabajo en equipo, como resultado obtuvo una correlación positiva alta con un $p=0,000$; $r= 0,724$ por lo que se concluyó que si existe relación. Su teórico Sánchez (2015) son las que se representa dentro de un trabajo en equipo de toda organización.

Para la segunda hipótesis específica sobre si existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita, para ello se hizo un análisis en el cual según el estadígrafo de Rho de spearman con un valor de 0,762 y una significancia de 0,000. afirmó la relación una correlación positiva considerable que existe entre la dimensión habilidades comunicativas y el trabajo en equipo. afirmando el teórico Bateman y Snell (2013) indica que la comunicación puede ser efectiva solo si esta se hace realiza una manera correcta de toma de decisiones en equipo para que esto logre alcanzar la misma visión por la cual se trabaja. Según el tesista Estupiñán (2019) para su segunda hipótesis específica las comunicaciones transversales influyen significativamente en el trabajo en equipo. Como resultados se tiene un $p=0,000$; $r= 0,734$ lo que indica que existe una correlación positiva alta planteando como teórico a Sánchez (2015) señaló que este

tipo de comunicación es de manera diagonal u horizontal y esto hace que se pueda transmitir los mensajes a todo el equipo en áreas o por departamentos.

Para la tercera hipótesis específica sobre si existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita, según el estadígrafo de Rho de spearman con un valor de 0,788 y una significancia de 0,000, esto determina el nivel de correlación positivo considerable que existe entre la dimensión tres y la segunda variable. El teórico Bateman y Snell (2013) es la comunicación que surgen dentro de una buena cadena de mando o en las responsabilidades que puedan existir dentro del equipo. Se suma a Estupiñán (2019) en tercera hipótesis específica las comunicaciones informales influyen significativamente en el trabajo en equipo. Con un resultado de $p=0,000$; $r= 0,705$ el cual señaló que existe una correlación positiva alta. Su teórico Sánchez (2015) quien indicó que este tipo de comunicación tiene relación con el trabajo en equipo ya muchas veces se suele adoptar la información por rumores o noticias frescas que se extiende de manera rápida en el área o en la organización.

Para la cuarta hipótesis específica si existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita, mediante el estadígrafo de Rho de spearman con un valor de 0,792 y una significancia de 0,000. Se pudo obtener un resultado de correlación positiva considerable para la relación de la dimensión cuatro y la segunda variable. Se sustenta por el teórico Bateman y Snell (2013) indicó que en muchas ocasiones el mensaje que se da a un grupo o equipo no llega como uno lo entiende o quiere que sea entendido entonces esto hace que exista una mala conexión en el trabajo en equipo. Se refuerza con el tesista Estupiñán (2019) en su cuarta hipótesis específica las relaciones laborales influyen significativamente en el trabajo en equipo. sus resultados reflejaron un $p= 0,000$; $r=0,705$ por lo que se concluye que existe una correlación positiva alta y muy significativa. Su teórico planteado Sánchez (2015) indicó que las relaciones laborales influyen mucho en el trabajo en equipo ya que esta permite que los responsables en la empresa puedan identificar el mal humor laboral que existe entre los trabajadores pues esto puede generar pérdidas e insatisfacción.

Por ello se puede decir que existe evidencia necesaria para afirmar que la comunicación efectiva y el trabajo en equipo cuentan con una relación positiva considerable que son herramientas importantes en toda organización, esto se puede sustentar mediante los estudios que se recolectó los cuales estudiaron diferentes tipos de instituciones u organizaciones.

VI. CONCLUSIONES

En relación a análisis estadístico descriptivo e inferencial, se pudo concluir lo siguiente.

Primero. De acuerdo al objetivo general de la investigación y los resultados de la estadística descriptiva e inferencial que analizó las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo y se logró determinar, la existencia de la correlación de Rho de Spearman= 0.795 indicando una correlación positiva considerable y un sig.(bilateral)=0.000 aceptando la hipótesis alterna que busco la relación de las variables. Asimismo, del 100% de los datos analizados el 67.5% de los trabajadores de la empresa Transporte S&S confirmaron que hay deficiencia con relación a la comunicación efectiva y el 52.5% con respecto al trabajo en equipo definió que el trabajo en equipo es deficiente en la organización, esto se obtuvo a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, por consiguiente, la empresa deberá de aplicar nuevas herramientas de comunicación que ayuden a mejorar la transmisión del mensaje al receptor de manera óptima. Creando lazos de coordinación.

Segunda. De acuerdo al objetivo específico de la investigación y los resultados de la estadística descriptiva, que analizó la dimensión habilidades comunicativas y trabajo en equipo logrando determinar la existencia de la correlación de Rho de Spearman 0.765 siendo una correlación positiva considerable y un sig.(bilateral)= 0.000 \leq 0.05 lo cual justifica que existe suficiente evidencia para aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, respecto al 65.0% de los colaboradores que afirman la deficiencia de las habilidades comunicativas en paralelo al 52.5% de estos que afirman la falta de trabajo en equipo en la empresa transportes S&S.

Tercera. De acuerdo al objetivo específico de la investigación y los resultados de la estadística descriptiva, que analizó la dimensión funciones de la comunicación y trabajo en equipo logrando determinar, la existencia de la correlación de Rho de Spearman= 0.762 siendo una correlación positiva considerable y un sig.(bilateral)= 0.000 \leq 0.05 aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, del 100% de las respuestas recogidas de los 40 colaboradores. el 65.0% de estos afirman la deficiencia de las funciones

de la comunicación en paralelo al 52.5% que aseguran que la falta de trabajo en equipo en la empresa transportes S&S.

Cuarto. De acuerdo al objetivo específico de la investigación y los resultados de la estadística descriptiva, que analizó la dimensión canales formales de la comunicación y trabajo en equipo logrando determinar, la existencia de la correlación con Rho de Spearman= 0.788 siendo una correlación positiva considerable y un sig.(bilateral)= 0.000 \leq 0.05 aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, respecto al 67.5% de los colaboradores que afirman la deficiencia de las habilidades comunicativas en paralelo al 52.5% de estos que afirman la falta de trabajo en equipo en la empresa transportes S&S.

Quinto. De acuerdo al objetivo específico de la investigación y los resultados de la estadística descriptiva, que analizó la dimensión barrera de la comunión efectiva y trabajo en equipo logrando determinar, la existencia de la correlación con Rho de Spearman= 0.792 siendo una correlación positiva considerable y un sig.(bilateral)= 0.000 \leq 0.05 aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, respecto al 67.5% de los colaboradores que afirman la deficiencia de las barreras de comunicación efectiva en paralelo al 52.5% de estos que afirmaron la falta de trabajo en equipo en la empresa transportes S&S.

VII. Recomendaciones

Realizada las conclusiones de las variables de estudio, se da paso a las recomendaciones para la empresa transporte S&S S.R.L.

Primera. Con respecto a la comunicación efectiva se le recomienda al área de operaciones hacer un proceso de reestructuración, modificando la estructura organizacional a uno organigrama plano, con la finalidad de mejorar la comunicación con los niveles jerárquicos, así mismo se sugiere incorporar talleres y dinámicas de integración para fortalecer las relaciones intrapersonales y la coordinación para lograr los objetivos trazados.

Segundo. A la empresa, se sugiere contratar un asesoramiento de coaching, con la finalidad de mejorar las características de las habilidades comunicativas en los colaboradores, como la escucha, la empatía, la retroalimentación de la comunicación, entre otros. para afianzar los aspectos comunicativos de tal modo que se expresen de forma clara, directa. Y puedan transferir lo aprendido

Tercero. Se sugiere a la empresa, Con respecto a las funciones de la comunicación, realizar evaluaciones de desempeño e invertir en el desarrollo personal de sus colaboradores, de tal modo que promueva un nivel competitivo logrando tener personal calificado dentro de la empresa.

Cuarta. A la empresa, se le sugiere. Obtener una licencia de un programa de gestión, como es el ERP (planificación de recursos empresariales) con la finalidad que sea un canal formal al momento de comunicar, mejora la transferencia de la información, automatiza las tareas recurrentes, genera un mayor control, da seguridad. se puede integrar a los clientes y proveedores.

Quinta. A la empresa se le sugiere eliminar todas las barreras que impidan la libre comunicación con sus colaboradores, como los términos complejos, la jerarquización. Suposiciones y prejuicios, actitudes defensivas o de ataque, proporcionar y solicitar la retroalimentación del mensaje transmitido, verificar si el mensaje fue entendido, escoger el espacio propicio para la comunicación. Entre otras herramientas. Esto se puede difundir a través de talleres, para poder entrenar y capacitar a los trabajadores de la empresa.

REFERENCIAS

- Angu, P. (2019). Students' Experiences of Teamwork: Dealing with Conflicting Identities during a Team-based Academic Writing Project in a Clinical Medical Practice Programme. *International Journal of Diversity in Education*, 19(1), 11–25 <http://doi.org/10.18848/2327-0020/CGP>
- Ali Arslanoğlu. (2019). Etkili İletişimin Hasta Güvenliği Kültürü Üzerine Etkisi ve İç Girişimciliğin Aracı Rolü: Bir Özel Hastane Uygulaması / The Effect of the Effective Communication on Patient Safety Culture and the Intermediary Role of the Internal Intrapreneurship: A Private Hospital Practice. *İnsan&İnsan Bilim Kültür Sanat ve Düşünce Dergisi*, 6(21), 431–451. <https://doi.org/10.29224/insanveinsan.537757>
- Adiguzel, Z. (2019). Relationships among Leader Effectiveness, Learning Orientation, Effective Communication, Team Creativity and Service Innovation in the Service Sector. *Business & Economics Research Journal*, 10(1), 131–148. <https://doi.org/10.20409/berj.2019.159>
- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Fondo editorial de la Universidad Científica del Sur.
- Baena, P. G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Bateman, T. S y Snell, S. A. (2013). *Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (8ª ed.). México: McGraw-Hill
- Baylor, C., Burns, M., McDonough, K., Mach, H., y Yorkston, K. (2019). Teaching Medical Students Skills for Effective Communication with Patients Who Have Communication Disorders. *American Journal of Speech-Language Pathology*, 28(1), 155–164. https://doi.org/10.1044/2018_AJSLP-18-0130
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). Colombia: Person Educación.
- Bogongo T., Ndimande J.V., Masango-Makgobela A., Nyalunga S.L.N., y Ogunbanjo G.A. (2019). Perceptions of community health workers on their training, teamwork and practice: a cross-sectional study in Tshwane district, Gauteng, South Africa. *South African Family Practice*, (4), 144. <https://doi.org/10.1080/20786190.2019.1613061>

- Branson, C. M., y Marra, M. (2019). Leadership as a Relational Phenomenon: What This Means in Practice. *Research in Educational Administration & Leadership*, 4(1), 81–108. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1221666&lang=es&site=eds-live>.
- Bravo, R., Catalán, S., y Pina, J. M. (2019). Analyzing Teamwork in Higher Education: An Empirical Study on the Antecedents and Consequences of Team Cohesiveness. *Studies in Higher Education*, 44(7), 1153–1165. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1218510&lang=es&site=eds-live>.
- Castro, A. (2014) *Comunicación organizacional*. Colombia: Ecoe
- Castillo, R. R. (2019). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Motores Diesel Andinos SA, Lurín, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/39926/Castillo_RR.pdf?sequence=1
- Castañeda, B. M., Cabrera, F. A., Navarro, Y., y Vries, W. (2010). *Aspectos Generales de SPSS Para Windows Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS*. porto alegre: Edipucrs.
- Comunicación del líder: más que dar mensajes de porristas, es hacer que tu equipo te siga. (26 de septiembre del 2018). *Gestión*.
- Corona, B. J., y Zamora, J. J. (2014). La influencia de la corrupción sobre el derecho a una educación de calidad. Un estudio de correlación. *Prolegómenos*, 17(33), 123-142. recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/prole/v17n33/v17n33a09.pdf>
- Cuatro casos exitosos de comunicación efectiva. (16 de mayo del 2016). *El comercio*.
- Dirks, J. L. (2019). Effective Strategies for Teaching Teamwork. *Critical Care Nurse*, 39(4), 40–47. <https://doi.org/10.4037/ccn2019704>
- Díaz, C. S. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de*

- Quetzaltenango* (Tesis posgrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>.
- Estupiñan, S. R. (2019). *Comunicación interna y el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Carreón, Lima, Perú). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2632/ROSMERY%20ELIZABETH%20ESTUPI%C3%91AN%20SANTIAGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, B. M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ediciones paraninfo
- Fathi, M., Ghobakhloo, M., y Syberfeldt, A. (2019). An Interpretive Structural Modeling of Teamwork Training in Higher Education. *Education Sciences*, 9. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1211957&lang=es&site=eds-live>.
- García, S (2014). *Definiendo la comunicación efectiva*. Inspirulina. Recuperado de <https://www.inspirulina.com/definiendo-la-comunicacion-efectiva.html>
- González, B. S. (2015). *El ABC de la comunicación efectiva: hablada, escrita, escuchada*. Estados Unidos: Grupo Nelson.
- Gutiérrez, P. H. (2014). *Calidad total y Productividad* (4ª ed.). México: Mc Graw-Hill
- Hernández, R. S., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.) México: McGraw-Hill.
- La comunicación: elemento clave para fortalecer el trabajo en equipo. (29 de agosto del 2016). Publimetro.
- Lewis, K. M., Borba, J., Hill, R. D., y Miller, J. C. (2019). Effective Communication of 4-H Program Essentials to 4-H Families. *Journal of Extension*, 57(3). Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1220655&lang=es&site=eds-live>.
- Levitt, S. R. (2019). Cultural Dialectics in International Teamwork Dynamics. *International Journal of Business Communication*, 56(3), 326–348. <https://doi.org/10.1177/2329488416629094>

- León, C. P. (2018). *Comunicación interna y su relación con el Trabajo en equipo en la Municipalidad de San Antonio, 2018* (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31936/LEON_CP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Merino, S. C. (2018). Confidence interval for difference between coefficients of content validity (Aiken's V): A SPSS syntax. *Anales de Psicología*, 34(3), 587–590. <https://doi.org/10.6018/analesps.34.3.326801>
- Plotnikova, N. F., y Strukov, E. N. (2019). Integration of Teamwork and Critical Thinking Skills in the Process of Teaching Students. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 14(1), 1–10. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1211716&lang=es&site=eds-live>.
- Plotnick, L., Hiltz, S. R., y Privman, R. (2016). Ingroup dynamics and perceived effectiveness of partially distributed teams. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 59(3), 203-229. doi:10.1109/TPC.2016.2583258
- Quinn, R. M. (2019). When the Patient Has Cancer: Effective Nurse Communication in the Non-Oncology Setting About Neutropenic Fever. *MEDSURG Nursing*, 28(2), 157–162. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=137042882&lang=es&site=eds-live>.
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46. Recuperado en 18 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1669-27212019000100003&lng=es&tlng=es.
- Rajhans, K. (2018). Effective Communication Management: A Key to Stakeholder Relationship Management in Project-Based Organizations. *IUP Journal of Soft Skills*, 12(4), 47–66. recuperate de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=43ceca87-0d83-49d0-b2f2-d90016fab771%40sessionmgr4007>

- Rodas, V. E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala). Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Hernández, S. R. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Salgado, L. C. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Lima, Perú: Universidad Marcelino Champagnat.
- Schmutz, J. B., Meier, L. L., y Manser, T. (2019). How effective is teamwork really? the relationship between teamwork and performance in healthcare teams: A systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 9(9) doi: <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2018-028280>
- Scott Jermaine. (2019). "A Black School Is Not Supposed to Win": Black Teamwork at Howard University, 1970–74. *Journal of Sport History*, 46(3), 347. <https://doi.org/10.5406/jsporthistory.46.3.0347>.
- Son, J., Lee, H. K., Jin, S., y Lee, J. (2019). Content features of tweets for effective communication during disasters: A media synchronicity theory perspective. *International Journal of Information Management*, 45, 56–68. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.012>.
- Stachová, K., Stacho, Z. Y Vicen, V. (2017). Efficient Involvement of Human Resources in Innovations through Effective Communication. *Business: Theory & Practice*, 18(1), 33–42. <https://doi.org/10.3846/btp.2017.004>.
- Stedman, N. L. y Adams, B. L. (2019). Understanding Principal Investigators' Differences in Leadership Style and Perceptions of Teamwork to Leverage Leadership Development. *Journal of Leadership Education*, 18(1), 14–24. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1204294&lang=es&site=eds-live>.
- Sánchez, C. H., Reyes, R. C., y Mejía, S. K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú: Universidad Ricardo Palma.

- Touhidul, I. A. S. M., y Sorooshian, S. (2019). Balancing for an Effective Communication in Organizations. *Science and Engineering Ethics*, (5), 1605. <https://doi.org/10.1007/s11948-018-0055-z>.
- Vaughan, B., Yoxall, J., y Grace, S. (2019). Peer Assessment of Teamwork in Group Projects: Evaluation of a Rubric. *Issues in Educational Research*, 29(3), 961–978. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eric&AN=EJ1222684&lang=es&site=eds-live>.
- Yang, H. (2018). A Cost-Effective Ship Safety Data Transfer in Coastal Areas. *Journal of Coastal Research*, 85, 1206–1210. <https://doi.org/10.2112/SI85-242.1>.
- Zaheer, S., Ginsburg, L., Wong, H. J., Thomson, K., Bain, L., y Wulffhart, Z. (2019). Turnover intention of hospital staff in Ontario, Canada: exploring the role of frontline supervisors, teamwork, and mindful organizing. *Human Resources for Health*, 17(1), 66. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0404-2>
- Zurita, D. B. (2017). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo del área administrativa del Instituto Cultural de Idiomas del distrito de Miraflores–Lima 2017*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21669/Zurita_DL.B.pdf?sequence=1

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización.

Tabla 17.

Matriz de operacionalización de las variables comunicación efectiva

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Tipo de escala
Comunicación Efectiva	según Bateman y Snell (2013) sostiene que la comunicación efectiva es una herramienta fundamental e importante para realizar un trabajo y desempeño dentro de toda organización.	La comunicación efectiva es que se tiene para lograr una buena comunicación entre el empleador y sus colaboradores y así mismo lograr un buen desempeño laboral.	Habilidades Comunicativas	Comunicación oral	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre	Ordinal
				Comunicación no verbal	3,4		
				Comunicación Escrita	5,6		
			Funciones de la comunicación	Escucha activa	7,8		
				Retroalimentación constructiva	9,10		
				Control	11,12		
			Canales formales de la comunicación	Motivación	13,14		
				Expresión emocional	15,16		
				Información	17,18		
				Descendiente	19,20		
			Barreras de la comunicación efectiva	Ascendente	21,22		
				Horizontal	23,24		
				Percepción selectiva	25,26		
			Lenguaje	27,28			
			Emociones	29,30			

Tabla 18.

Matriz de operacionalización de la variable trabajo en equipo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Tipo de escala
Trabajo en equipo	Gutiérrez (2014) señala que la participación de los empleados es muy importa para poder llevar una buena gestión eficaz es por ello que se dice que el éxito de muchas organizaciones depende mucho del compromiso, integración y compenetración de sus trabajadores.	El trabajo en equipo es conjunto de personas que comparten ideas y de esta manera realizar una buena operación, así mismo promover soluciones antes conflictos.	Condiciones propicias	Mejora	1,2	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre	Ordinal
			Formación de equipo	Innovación	3,4		
				Estímulo al trabajo en equipo	5,6		
			Establecer y aclarar objetivos	Buena actitud	7,8		
				Control	9,10		
			Buenos procedimientos de trabajo	Confianza	11,12		
				Planteamiento	13,14		
			Participación, compromiso y buenas relaciones interpersonales	Metas claras	15,16		
				convencimiento	17,18		
				Asesoría	19,20		
				Actitud ante conflictos	21,22		
				Integración	23,24		
				Identificación	25,26		
	Clima de respeto	27,28					
	Interés	29,30					

Anexo 2: Instrumento de medición

CUESTIONARIO

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____ Área _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S= Siempre (5)
CS= Casi siempre (4)
AV= A veces (3)
CN=Casi Nunca (2)
N= Nunca (1)

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1	Los mensajes que se trasmite de forma verbal con claros y precisos.	S	CS	AV	CN	N
2	Los jefes de área tienen coherencia en lo que dicen.	S	CS	AV	CN	N
3	Observa usted que sus compañeros siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje.	S	CS	AV	CN	N
4	Sus compañeros de área utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada	S	CS	AV	CN	N
5	Los mensajes escritos que realiza la empresa son claros y coherentes.	S	CS	AV	CN	N
6	Cree que la comunicación escrita del supervisor es clara y entendible.	S	CS	AV	CN	N
7	Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.	S	CS	AV	CN	N
8	Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades.	S	CS	AV	CN	N
9	Considera que se les da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.	S	CS	AV	CN	N
10	Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
11	Las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.	S	CS	AV	CN	N
12	La empresa controla la comunicación que existe entre sus colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
13	La empresa emite mensajes y comunicados felicitando su buen desempeño laboral.	S	CS	AV	CN	N
14	El ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.	S	CS	AV	CN	N
15	La empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.	S	CS	AV	CN	N
16	La empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.	S	CS	AV	CN	N
17	El colaborador recibe información adecuada.	S	CS	AV	CN	N
18	Recibe información clara y precisa de sus funciones a realizar en el momento adecuado.	S	CS	AV	CN	N
19	El gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores.	S	CS	AV	CN	N
20	Su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
21	Su jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores	S	CS	AV	CN	N
22	El gerente permite que sus colaboradores realicen cambios de mejora en la empresa.	S	CS	AV	CN	N
23	El área de recursos humanos realiza actividades para mejorar la comunicación entre los colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
24	Se puede entablar una comunicación con fluidez entre los colaboradores de las diferentes áreas	S	CS	AV	CN	N
25	Existe un respeto en cuanto a las opiniones que dan y sugerencias, aunque el resto no esté de acuerdo.	S	CS	AV	CN	N
26	Las opiniones, ideas de los colaboradores ayudan a que realice un buen desempeño laboral.	S	CS	AV	CN	N
27	Existe una buena comunicación mediante correos corporativos, llamada telefónica o informes. entre todos los miembros de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
28	Se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.	S	CS	AV	CN	N
29	Su jefe mide sus emociones al momento de expresarse.	S	CS	AV	CN	N
30	Se respeta las emociones del personal adecuadamente.	S	CS	AV	CN	N

31	Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
32	Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.	S	CS	AV	CN	N
33	Considera que el personal es innovador.	S	CS	AV	CN	N
34	La empresa realiza acciones innovadoras para adaptarse al cambio.	S	CS	AV	CN	N
35	Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.	S	CS	AV	CN	N
36	Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.	S	CS	AV	CN	N
37	Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud.	S	CS	AV	CN	N
38	Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
39	Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.	S	CS	AV	CN	N
40	Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.	S	CS	AV	CN	N
41	Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.	S	CS	AV	CN	N
42	Siente que la empresa les brinda confianza.	S	CS	AV	CN	N
43	Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.	S	CS	AV	CN	N
44	Los procesos de compra están previamente planificados.	S	CS	AV	CN	N
45	Considera que los colaboradores conocen claramente las metas de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
46	Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.	S	CS	AV	CN	N
47	Considera que su líder tiene un poder de convencimiento para lograr las metas planteadas por la empresa	S	CS	AV	CN	N
48	Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.	S	CS	AV	CN	N
49	Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos.	S	CS	AV	CN	N
50	Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.	S	CS	AV	CN	N
51	Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente.	S	CS	AV	CN	N
52	Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido.	S	CS	AV	CN	N
53	Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto.	S	CS	AV	CN	N
54	Sus compañeros se integran con facilidad al momento de trabajar en equipo.	S	CS	AV	CN	N
55	Se siente identificado con la visión de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
56	Se siente identificado con la remuneración percibida.	S	CS	AV	CN	N
57	Considera que las áreas de trabajo están integradas.	S	CS	AV	CN	N
58	Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa.	S	CS	AV	CN	N
59	Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización.	S	CS	AV	CN	N
60	Se siente identificado con la organización.	S	CS	AV	CN	N

Anexo 3: Matriz de consistencia

Tabla 19. Matriz de consistencia de las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre comunicación efectiva y trabajo en equipo del área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?	Determinar la relación entre comunicación efectiva y equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del personal del área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.		Habilidades comunicativas	Comunicación oral Comunicación no verbal Comunicación escrita Escucha activa Retroalimentación constructiva Control Motivación Expresión emocional información Descendente Ascendente Horizontal Percepción selectiva Lenguaje Emociones Mejora Innovación Estímulo al trabajo en equipo Buena actitud Control Confianza Planteamiento Metas claras Convencimiento Asesoría Actitud ante conflicto Integración Identificación	
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO				
¿Cuál es la relación entre las habilidades comunicativas y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?	Identificar la relación entre las habilidades comunicativas y el equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita	Comunicación efectiva	Funciones de la comunicación		Diseño de investigación: No experimental, transaccional Tipo de investigación: Descriptivo correlacional Nivel de investigación: Aplicada
¿Cuál es la relación entre las funciones de la comunicación y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?	Identificar la relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita		Canales formales de la comunicación Barreras de la comunicación efectiva		
¿Cuál es la relación entre los canales formales de la comunicación y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?	Identificar la relación entre los canales formales de la comunicación y el equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita		Condiciones propicias Formación de equipo		Población: 50 personas Muestra: 40 personas
¿Cuál es la relación entre las barreras de la comunicación efectiva y trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita?	Identificar la relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el equipo de trabajo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Trabajo en equipo	Establecer y aclarar objetivos Buenos procedimientos de trabajo Participación, compromiso y buenas relaciones interpersonales		

Anexos 4: Tabla de especificaciones

Tabla 20.

Tabla de especificaciones de la variable comunicación efectiva

VARIABLE	DIMENSIÓN	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Habilidades Comunicativas	25%	10	comunicación oral	Los mensajes que se trasmite de forma verbal con claros y precisos. Los jefes de área tienen coherencia en lo que dicen.
				comunicación no verbal	Observa usted que sus compañeros siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje. Sus compañeros de área utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada
				comunicación escrita	Los mensajes escritos que realiza la empresa son claros y coherentes. Cree que la comunicación escrita del supervisor es clara y entendible.
				escucha activa	Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada. Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades.
				retroalimentación constructiva	Considera que se le da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta. Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.
	Funciones de la Comunicación	25%	6	Control	Las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal. La empresa controla la comunicación que existe entre sus colaboradores.
				Motivación	La empresa emite mensajes y comunicados felicitando su buen desempeño laboral. El ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.
				Expresión emocional	La empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos. La empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.
	Canales formales de la comunicación	25%	8	Información	El colaborador recibe información adecuada. Recibe información clara y precisa de sus funciones a realizar en el momento adecuado.
				Descendiente	El gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores. Su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores.
				Ascendente	Su jefe toma encuentra las opiniones de sus colaboradores El gerente permite que sus colaboradores realicen cambios de mejora en la empresa.
				Horizontal	El área de recursos humanos realiza actividades para mejorar la comunicación entre los colaboradores. Se puede entablar una comunicación con fluidez entre los colaboradores de las diferentes áreas
	barreras de la comunicación efectiva	25%	6	Percepción selectiva	Existe un respeto en cuanto a las opiniones que dan y sugerencias, aunque el resto no esté de acuerdo. Las opiniones, ideas de los colaboradores ayudan a que realice un buen desempeño laboral.
				Lenguaje	Existe una buena comunicación mediante correos corporativos, llamada telefónica o informes. entre todos los miembros de la empresa. Se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.
				Emociones	Su jefe mide sus emociones al momento de expresarse. Se respeta las emociones del personal adecuadamente.
Total		100%	30		

Tabla 21.

Tabla de especificaciones de la variable trabajo en equipo

VARIABLE	DIMENSIÓN	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
TRABAJO EN EQUIPO	Condiciones propicias	20%	6	Mejora	Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.
					Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.
				Innovación	Considera que el personal es innovador. La empresa realiza acciones innovadoras para adaptarse al cambio.
	Formación de equipo	20%	6	Estímulo al trabajo en equipo	Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.
					Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.
				Buena actitud	Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud. Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.
	Establecer y aclarar objetivos	20%	6	Control	Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.
					Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.
				Confianza	Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo. Siente que la empresa les brinda confianza.
	Buenos procedimientos de trabajo	20%	4	Planteamiento	Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.
					Los procesos de compra están previamente planificados.
				Meta clara	Considera que los colaboradores conocen claramente las metas de la empresa. Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.
	Participación, compromiso y buenas relaciones interpersonales	20%	8	Convencimiento	Considera que su líder tiene un poder de convencimiento para lograr las metas planteadas por la empresa
					Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.
Asesoría				Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos. Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.	
Actitud ante conflicto				Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente. Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido.	
Total	100%	30	integración	Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto.	
				Sus compañeros se integran con facilidad al momento de trabajar en equipo.	
			Clima de respeto	Se siente identificado con la visión de la empresa. Se siente identificado con la remuneración percibida.	
				Considera que las áreas de trabajo están integradas. Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa.	
Interés	Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización.				
	Se siente identificado con la organización.				

Anexo 5: Validación de jueces



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS														
1	Cree usted que los mensajes que se trasmite de forma verbal con claros y precisos			✓			✓					✓		
2	Considera que lo que dicen tiene coherencia.			✓			✓					✓		
3	Observa usted que siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje.			✓			✓					✓		
4	Utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada			✓			✓					✓		
5	Considera que el mensaje escrito que realiza la empresa son claros y coherentes.			✓								✓		
6	Cree que las habilidades que tienen en la comunicación escrita son adecuadas.			✓			✓					✓		
7	Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.			✓			✓					✓		
8	Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades			✓			✓					✓		
9	Considera que se le da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.			✓			✓					✓		
10	Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN														
11	Considera que las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.			✓			✓					✓		
12	Cree usted que las normas que se tiene en la empresa son correctas.			✓			✓					✓		
13	Considera que el personal es motivado constantemente.			✓			✓					✓		
14	Cree usted que el ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.			✓			✓					✓		
15	Considera que la empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.			✓			✓					✓		
16	Cree usted que a la empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.			✓			✓					✓		
17	Considera que el colaborador recibe información adecuada.			✓			✓					✓		
18	Cree que se debería implementar informes nuevos para así mejorar el desempeño de los trabajadores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN														
				✓			✓					✓		



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el trabajo en equipo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES PROPICIAS														
1	Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.			✓				✓						✓
2	Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.			✓				✓						✓
3	Considera que el personal es innovador.			✓				✓						✓
4	La innovación es propuesta por la empresa siempre.			✓				✓						✓
5	Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.			✓				✓						✓
6	Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.			✓				✓						✓
DIMENSIÓN 2: FORMACION DE EQUIPO														
7	Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud.			✓				✓						✓
8	Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.			✓				✓						✓
9	Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.			✓				✓						✓
10	Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.			✓				✓						✓
11	Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.			✓				✓						✓
12	Siente que la empresa les brinda confianza.			✓				✓						✓
DIMENSIÓN 3: ESTABLACER Y ACLARAR OBJETIVOS														
13	Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.			✓				✓						✓
14	Considera que debería existir un planeamiento en la empresa			✓				✓						✓
15	Considera que los colaborados conocen claramente las metas de la empresa			✓				✓						✓
16	Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.			✓				✓						✓
17	Considera que su líder maneja una buena actitud frente a su equipo de trabajo.			✓				✓						✓
18	Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.			✓				✓						✓
DIMENSIÓN 4: BUENOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO														
19	Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos.			✓				✓						✓
20	Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.			✓				✓						✓
21	Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente.			✓				✓						✓
22	Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido			✓				✓						✓
Sugerencias														



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DIMENSIÓN 5: PARTICIPACION, COMPROMISO Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES										
			✓		✓					✓
23	Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto		✓		✓					✓
24	El respeto pertenece a la identidad de la empresa		✓		✓					✓
25	Se siente motivado por el trabajo que realiza		✓		✓					✓
26	Considera que el puesto es bien remunerado		✓		✓					✓
27	Considera que las áreas de trabajo están integradas		✓		✓					✓
28	Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa		✓		✓					✓
29	Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización		✓		✓					✓
30	Se siente identificado con la organización		✓		✓					✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCAR AUGUSTO BURGOS VERA DNI: 10673756

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

27 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.

Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS														
1	Cree usted que los mensajes que se trasmite de forma verbal con claros y precisos.			✓			✓					✓		
2	Considera que lo que dicen tiene coherencia.			✓			✓					✓		
3	Observa usted que siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje.			✓			✓					✓		
4	Utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada			✓			✓					✓		
5	Considera que el mensaje escrito que realiza la empresa son claros y coherentes.			✓			✓					✓		
6	Cree que las habilidades que tienen en la comunicación escrita son adecuadas.			✓			✓					✓		
7	Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.			✓			✓					✓		
8	Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades			✓			✓					✓		
9	Considera que se le da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.			✓			✓					✓		
10	Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN														
11	Considera que las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.			✓			✓					✓		
12	Cree usted que las normas que se tiene en la empresa son correctas.			✓			✓					✓		
13	Considera que el personal es motivado constantemente.			✓			✓					✓		
14	Cree usted que el ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.			✓			✓					✓		
15	Considera que la empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.			✓			✓					✓		
16	Cree usted que a la empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.			✓			✓					✓		
17	Considera que el colaborador recibe información adecuada.			✓			✓					✓		
18	Cree que se debería implementar informes nuevos para así mejorar el desempeño de los trabajadores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN														
				✓			✓					✓		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	Considera que el gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores.		✓		✓		✓
20	Cree que su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores.		✓		✓		✓
21	Considera que su jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores.		✓		✓		✓
22	Considera que el gerente permite que sus colaboradores realice cambios de mejora en la empresa.		✓		✓		✓
23	Considera que recursos humanos realiza actividades motivadoras.		✓		✓		✓
24	Considera que se puede entablar una comunicación con fluidez entre los colaboradores y los jefes.		✓		✓		✓
DIMENSIÓN 4: BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA							
25	Considera que existe un respeto en cuanto a las opiniones que dan y sugerencias aunque el resto no este de acuerdo.		✓		✓		✓
26	Cree que las opiniones, ideas de los colaboradores ayudan a que realice un buen desempeño laboral.		✓		✓		✓
27	Considera que existe una buena comunicación entre todos los miembros de la empresa.		✓		✓		✓
28	Considera que se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.		✓		✓		✓
29	Considera que su jefe mide sus emociones al momento de expresarse.		✓		✓		✓
30	Considera que respetan las emociones del personal adecuadamente.		✓		✓		✓

Observaciones: _____

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

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

Especialidad del validador... ADMINISTRADOR

27 de 11 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.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el trabajo en equipo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: CONDICIONES PROPICIAS														
1	Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.			✓				✓					✓	
2	Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.			✓				✓					✓	
3	Considera que el personal es innovador.			✓				✓					✓	
4	La innovación es propuesta por la empresa siempre.			✓				✓					✓	
5	Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.			✓				✓					✓	
6	Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 2: FORMACION DE EQUIPO														
7	Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud.			✓				✓					✓	
8	Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.			✓				✓					✓	
9	Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.			✓				✓					✓	
10	Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.			✓				✓					✓	
11	Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.			✓				✓					✓	
12	Siente que la empresa les brinda confianza.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 3: ESTABLACER Y ACLARAR OBJETIVOS														
13	Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.			✓				✓					✓	
14	Considera que debería existir un planeamiento en la empresa			✓				✓					✓	
15	Considera que los colaborados conocen claramente las metas de la empresa			✓				✓					✓	
16	Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.			✓				✓					✓	Sugerencias
17	Considera que su líder maneja una buena actitud frente a su equipo de trabajo.			✓				✓					✓	
18	Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 4: BUENOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO														
19	Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos.			✓				✓					✓	
20	Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.			✓				✓					✓	
21	Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente.			✓				✓					✓	
22	Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido			✓				✓					✓	



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DIMENSIÓN 5: PARTICIPACION, COMPROMISO Y BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES			✓		✓		✓		✓
23	Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto		✓		✓		✓		✓
24	El respeto pertenece a la identidad de la empresa		✓		✓		✓		✓
25	Se siente motivado por el trabajo que realiza		✓		✓		✓		✓
26	Considera que el puesto es bien remunerado		✓		✓		✓		✓
27	Considera que las áreas de trabajo están integradas		✓		✓		✓		✓
28	Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa		✓		✓		✓		✓
29	Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización		✓		✓		✓		✓
30	Se siente identificado con la organización		✓		✓		✓		✓

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDGAR LIND GAMAARA DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRACION

27 de 11 del 2018

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.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la comunicación efectiva

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: HABILIDADES COMUNICATIVAS														
1	Cree usted que los mensajes que se trasmite de forma verbal con claros y precisos.			✓			✓					✓		
2	Considera que lo que dicen tiene coherencia.			✓			✓					✓		
3	Observa usted que siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje.			✓			✓					✓		
4	Utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada			✓			✓					✓		
5	Considera que el mensaje escrito que realiza la empresa son claros y coherentes.			✓			✓					✓		
6	Cree que las habilidades que tienen en la comunicación escrita son adecuadas.			✓			✓					✓		
7	Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.			✓			✓					✓		
8	Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades			✓			✓					✓		
9	Considera que se le da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.			✓			✓					✓		
10	Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 2: FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN														
11	Considera que las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.			✓			✓					✓		
12	Cree usted que las normas que se tiene en la empresa son correctas.			✓			✓					✓		
13	Considera que el personal es motivado constantemente.			✓			✓					✓		
14	Cree usted que el ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.			✓			✓					✓		
15	Considera que la empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.			✓			✓					✓		
16	Cree usted que a la empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.			✓			✓					✓		
17	Considera que el colaborador recibe información adecuada.			✓			✓					✓		
18	Cree que se debería implementar informes nuevos para así mejorar el desempeño de los trabajadores.			✓			✓					✓		
DIMENSIÓN 3: CANALES FORMALES DE LA COMUNICACIÓN														
				✓			✓					✓		

19	Considera que el gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores			✓		✓			✓	
20	Cree que su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores			✓		✓			✓	
21	Considera que su jefe toma en cuenta las opiniones de sus colaboradores			✓		✓			✓	
22	Considera que el gerente permite que sus colaboradores realicen cambios de mejora en la empresa			✓		✓			✓	
23	Considera que recursos humanos realiza actividades motivadoras			✓		✓			✓	
24	Considera que se puede entablar una comunicación con fluidez entre los colaboradores y los jefes			✓		✓			✓	
DIMENSIÓN 4. BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA										
25	Considera que existe un respeto en cuanto a las opiniones que dan y sugerencias aunque el resto no esté de acuerdo			✓		✓			✓	
26	Cree que las opiniones, ideas de los colaborados ayudan a que realice un buen desempeño laboral.			✓		✓			✓	
27	Considera que existe una buena comunicación entre todos los miembros de la empresa.			✓		✓			✓	
28	Considera que se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.			✓		✓			✓	
29	Considera que su jefe mide sus emociones al momento de expresarse.			✓		✓			✓	
30	Considera que respetan las emociones del personal adecuadamente.			✓		✓			✓	

Observaciones: _____

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

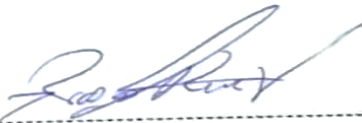
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLAVICENCIO ROSAS EDUARDO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

27 de 11 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.
Especialidad

Anexo 6: Detalle de resultados de la V-AIKEN*Tabla 22.*

Validez basada en el contenido a través de la V de Aiken.

N° Ítems		\bar{x}	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 4	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75

	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 11	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 14	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 15	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 16	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 17	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 18	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 19	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 20	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 21	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 22	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 23	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 24	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 25	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 26	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 27	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 28	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 29	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 30	Relevancia	3.25	0.50	0.75

	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 31	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 32	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 33	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 34	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 35	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 36	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 37	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 38	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 39	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.25	0.50	0.75
Ítem 40	Pertinencia	3.25	0.50	0.75

	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 41	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 42	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 43	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 44	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 45	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 46	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 47	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 48	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 49	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 50	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 51	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 52	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 53	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 54	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 55	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 56	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 57	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 58	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 59	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 60	Relevancia	3.25	0.50	0.75
	Pertinencia	3.25	0.50	0.75
	Claridad	4	0.00	1.00

VALIDACIÓN DE LOS JUECES

Tabla 23.

Validación del instrumento para la variable comunicación efectiva por la magister Diana Lucila Huamani Cajaleon

Formula:

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

Donde los parámetros son:

V= Valor del coeficiente Aiken obtenido

\bar{x} = Medida de validación de jueces

K= Rango de valores posible de la escala de Likert utilizada

Items	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
1				4				4				4
2				4				4				4
3				4				4				4
4				4				4				4
5				4				4				4
6				4				4				4
7				4				4				4
8				4				4				4
9				4				4				4
10				4				4				4
11				4				4				4
12				4				4				4
13				4				4				4
14				4				4				4
15				4				4				4
16				4				4				4
17				4				4				4
18				4				4				4
19				4				4				4
20				4				4				4
21				4				4				4
22				4				4				4
23				4				4				4
24				4				4				4
25				4				4				4
26				4				4				4
27				4				4				4
28				4				4				4
29				4				4				4
30				4				4				4

L= Calificación más baja posible

Tabla 24.

Validación del instrumento para la variable comunicación efectiva por la magister Diana Lucila Huamani Cajaleon

	Items	Relevancia				Pertinencia				Claridad			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
31	Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.				4				4				4
32	Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.				4				4				4
33	Considera que el personal es innovador.				4				4				4
34	La empresa realiza acciones innovadoras para adaptarse al cambio.				4				4				4
35	Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.				4				4				4
36	Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.				4				4				4
37	Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud.				4				4				4
38	Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.				4				4				4
39	Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.				4				4				4
40	Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.				4				4				4
41	Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.				4				4				4
42	Siente que la empresa les brinda confianza.				4				4				4
43	Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.				4				4				4
44	Los procesos de compra están previamente planificados.				4				4				4
45	Considera que los colaboradores conocen claramente las metas de la empresa.				4				4				4
46	Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.				4				4				4
47	Considera que su líder tiene un poder de convencimiento para lograr las metas planteadas por la empresa				4				4				4
48	Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.				4				4				4
49	Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos.				4				4				4
50	Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.				4				4				4
51	Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente.				4				4				4
52	Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido.				4				4				4
53	Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto.				4				4				4
54	Sus compañeros se integran con facilidad al momento de trabajar en equipo.				4				4				4
55	Se siente identificado con la visión de la empresa.				4				4				4
56	Se siente identificado con la remuneración percibida.				4				4				4
57	Considera que las áreas de trabajo están integradas.				4				4				4
58	Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa.				4				4				4
59	Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización.				4				4				4
60	Se siente identificado con la organización.				4				4				4

Detalle de validación – V- AIKEN

Tabla 25.

Detalle de validación de V-AIKEN

	N° ítems	J1	J2	J3	J4	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 3	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 5	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 6	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 12	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 13	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido
ITEM 14	Relevancia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Pertinencia	3	3	3	4	3,25	0,50	0,75	Valido
	Claridad	4	4	4	4	4	0,00	1,00	Valido

Anexo 5: Detalle de confiabilidad

Análisis de confiabilidad de la variable comunicación efectiva.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	30

Análisis de confiabilidad de la variable de trabajo en equipo.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	30

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Dónde:

α = *coeficiente de alfa de conbach*

$\sum s_i^2$ = *sumatoria de las varianzas de cada items*

s_t^2 = *varianza de los totales*

k = *Número de los items validos*

Tabla 26.

Detalle de confiabilidad de la variable comunicación efectiva

Estadísticas de total de elemento				
ÍTEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los mensajes que se trasmite de forma verbal son claros y precisos.	85.60	231.378	0.575	0.969
Los jefes de área tienen coherencia en lo que dicen.	85.80	232.844	0.680	0.968
Observa usted que sus compañeros siempre utilizan gestos coherentes al transmitir un mensaje.	85.90	238.989	0.201	0.971
Sus compañeros de área utilizan la comunicación no verbal de manera adecuada	86.00	242.889	-0.023	0.972
Los mensajes escritos que realiza la empresa son claros y coherentes.	85.90	228.322	0.828	0.968
Cree que la comunicación escrita del supervisor es clara y entendible.	85.80	220.400	0.898	0.967
Cree que entiende el mensaje de la empresa de manera adecuada.	85.70	232.456	0.582	0.969
Considera que el mensaje que escucha al recibir una información tiene coherencia con sus actividades.	85.70	221.789	0.778	0.968
Considera que se les da recomendaciones a los colaboradores de manera correcta.	85.80	220.844	0.879	0.967
Considera que la empresa escucha las sugerencias constructivas de sus colaboradores.	86.00	214.889	0.888	0.967
Las normas que tiene la empresa son adecuadas para el personal.	85.90	218.767	0.900	0.967
La empresa controla la comunicación que existe entre sus colaboradores.	85.90	228.322	0.828	0.968
La empresa emite mensajes y comunicados felicitando su buen desempeño laboral.	85.70	224.678	0.797	0.968
El ambiente laboral es el más propicio para realizar funciones.	85.90	228.322	0.828	0.968
La empresa permite que los colaboradores puedan expresar sus sentimientos.	85.80	230.178	0.870	0.968
La empresa le importa los sentimientos de sus trabajadores.	86.10	215.656	0.943	0.966
El colaborador recibe información adecuada.	85.60	220.711	0.918	0.967
Recibe información clara y precisa de sus funciones a realizar en el momento adecuado.	85.70	223.567	0.707	0.968
El gerente se preocupa por el rendimiento de sus trabajadores.	85.70	223.344	0.859	0.967
Su jefe trata de manera adecuada a sus colaboradores.	85.50	226.278	0.793	0.968
Su jefe toma encuentra las opiniones de sus colaboradores	85.90	225.433	0.761	0.968
El gerente permite que sus colaboradores realicen cambios de mejora en la empresa.	86.20	229.067	0.628	0.969
El área de recursos humanos realiza actividades para mejorar la comunicación entre los colaboradores.	86.20	225.733	0.791	0.968
Se puede entablar una comunicación con fluidez entre lo colaboradores de las diferentes áreas	86.00	227.111	0.636	0.969
Existe un respeto en cuanto a las opiniones que dan y sugerencias, aunque el resto no esté de acuerdo.	85.60	235.600	0.353	0.970
Las opiniones, ideas de los colaborados ayudan a que realice un buen desempeño laboral.	85.80	231.956	0.743	0.968
Existe una buena comunicación mediante correos corporativos, llamada telefónica o informes. entre todos los miembros de la empresa.	85.70	234.011	0.903	0.968
Se maneja un buen lenguaje adecuado para el área.	85.70	229.567	0.753	0.968
Su jefe mide sus emociones al momento de expresarse.	86.00	226.444	0.562	0.969

Tabla 27.
Detalle de confiabilidad de la variable trabajo en equipo

Estadísticas de total de elemento				
ÍTEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Considera que la empresa realiza actividades para la mejora de la empresa.	84.60	207.822	0.539	0.966
Cree usted que existen propuestas de mejoras en la organización.	84.70	211.122	0.452	0.967
Considera que el personal es innovador.	84.20	201.956	0.908	0.964
La empresa realiza acciones innovadoras para adaptarse al cambio.	84.60	196.933	0.785	0.965
Siente usted que existe un trabajo en equipo en su área.	84.60	213.156	0.383	0.967
Considera usted que es muy importante trabajar en equipo.	84.30	198.233	0.635	0.967
Cree usted que los trabajadores tienen una buena actitud.	84.40	212.711	0.761	0.966
Considera que la empresa premia la buena actitud de sus colaboradores.	84.60	201.378	0.712	0.965
Existe un buen control en cuanto a las actividades que se realiza.	84.50	216.500	0.224	0.968
Constantemente les realiza un control de desempeño laboral.	84.70	207.122	0.676	0.966
Se siente en confianza con sus compañeros de trabajo.	84.60	210.044	0.575	0.966
Siente que la empresa les brinda confianza.	84.90	204.544	0.740	0.965
Antes de realizar una tarea existe un planeamiento.	84.50	209.167	0.766	0.965
Los procesos de compra están previamente planificadas.	84.50	203.389	0.841	0.964
Considera que los colaboradores conocen claramente las metas de la empresa.	84.50	203.833	0.817	0.965
Siente usted que trabaja con un objetivo claro que se quiere alcanzar.	84.60	204.267	0.712	0.965
Considera que su líder tiene un poder de convencimiento para lograr las metas planteadas por la empresa	84.70	205.567	0.765	0.965
Cree que su líder dirige de manera adecuada sus colaboradores.	84.80	209.067	0.528	0.966
Considera usted que la empresa brinda asesorías para el desempeño de puestos.	84.60	204.711	0.690	0.965
Cree usted que las asesorías son relevantes para el desarrollo del puesto.	84.20	202.400	0.715	0.965
Considera usted que los conflictos se manejan bien regularmente.	84.40	205.378	0.869	0.965
Cree usted que gracias a la gestión de la empresa los conflictos han disminuido.	84.60	207.156	0.756	0.965
Considera usted que en el ambiente de trabajo prevalece el respeto.	84.70	200.678	0.829	0.964
Sus compañeros se integran con facilidad al momento de trabajar en equipo.	84.50	204.944	0.757	0.965
Se siente identificado con la visión de la empresa.	84.60	201.822	0.833	0.964
Se siente identificado con la remuneración percibida.	84.70	200.678	0.829	0.964
Considera que las áreas de trabajo están integradas.	84.70	201.122	0.808	0.965
Cree usted que la integración pertenece a la identidad de la empresa.	85.00	209.333	0.670	0.966
Considera usted que los trabajadores están identificados con la organización.	84.50	209.167	0.766	0.965
Se siente identificado con la organización.	84.70	205.567	0.765	0.965

Anexo 6::Base de datos

Tabla 28 .

Base de datos de la variable comunicación efectiva de los trabajadores de transporte S&S

VARIABLE: "COMUNICACION EFECTIVA"																														
Encuestados	Dimensión 1: Habilidades Comunicativas										Dimensión 2: Funciones de la Comunicación						Dimensión 3 : Canales formales de la comunicación								Dimensión 4: Barreras de la comunicación efectiva					
	comunicación oral		comunicación no verbal		comunicación escrita		escucha activa		retroalimentación constructiva		Control		Motivación		Expresión emocional		Información		Desempeño		Asistencia		Horizontal		Percepción selectiva		Lenguaje		Emociones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5/7/2020 21:54:38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
5/7/2020 22:09:54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
5/8/2020 3:21:38	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2		
5/8/2020 12:35:04	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	
5/8/2020 12:35:18	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	
5/8/2020 12:36:55	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
5/8/2020 12:54:29	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
5/8/2020 12:57:40	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/8/2020 13:14:32	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	
5/8/2020 13:17:14	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	
5/8/2020 13:57:15	3	3	3	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
5/8/2020 14:07:39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5/8/2020 14:46:17	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	
5/8/2020 16:16:37	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
5/8/2020 17:15:09	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/8/2020 17:27:49	5	4	2	4	5	3	5	5	4	3	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	
5/8/2020 18:02:57	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	
5/8/2020 20:16:36	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
5/8/2020 21:14:15	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
5/8/2020 23:24:57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5/8/2020 23:26:59	5	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	1	5	3	2	2	4	3	2	2	3	2	3
5/8/2020 23:27:41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5/8/2020 23:29:27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5/8/2020 23:33:17	5	5	3	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	
5/8/2020 23:33:27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5/8/2020 23:40:37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
5/8/2020 23:41:40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/8/2020 23:49:06	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4
5/8/2020 23:52:04	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	
5/9/2020 0:08:27	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
5/9/2020 1:55:54	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5/9/2020 15:36:41	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
5/9/2020 18:47:50	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
5/9/2020 20:20:00	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	
5/9/2020 20:38:51	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
5/9/2020 21:37:55	4	5	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	
5/9/2020 22:47:06	1	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
5/9/2020 22:51:19	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
5/9/2020 23:24:13	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	
5/9/2020 23:29:43	2	3	2	3	3	3	2	3	5	1	5	2	3	2	3	2	3	4	5	1	3	5	1	4	2	4	3	2	3	

Tabla 29.

Base de dato de la variable trabajo en equipo de la empresa transporte S&S

VARIABLE:"TRABAJO EN EQUIPO"																														
Encuestados	DIMENSION 1: Condiciones propicias						DIMENSION 2: Formación de equipo						DIMENSION 3 : Establecer y aclarar objetivos						DIMENSION 4: Buenos procedimientos de trabajo				DIMENSION 5: Participación, compromiso y buenas relaciones interpersonales							
	Mejora		Innovación		Estimulo al trabajo		Buena actitud		Control		Confianza		Plantea miento		Metas claras		convenci miento		Asesoría		Actitud ante conflictos		Integración		Identificación		Clima de respeto		Interés	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5/7/2020 21:54:38	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	
5/7/2020 22:09:54	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
5/8/2020 3:21:38	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
5/8/2020 12:35:04	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
5/8/2020 12:35:18	3	2	4	4	2	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
5/8/2020 12:36:55	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3
5/8/2020 12:54:29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2020 12:57:40	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
5/8/2020 13:14:32	4	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
5/8/2020 13:17:14	3	3	3	2	3	5	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2020 13:57:15	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3
5/8/2020 14:07:39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/8/2020 14:46:17	2	3	3	2	3	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
5/8/2020 16:16:37	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2020 17:15:09	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5/8/2020 17:27:49	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4
5/8/2020 18:02:57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2020 20:16:36	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
5/8/2020 21:14:15	2	3	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
5/8/2020 23:24:57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/8/2020 23:26:59	2	4	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	5	2	3	2	3	2	4	2	3
5/8/2020 23:27:41	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/8/2020 23:29:27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/8/2020 23:33:17	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
5/8/2020 23:33:27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5/8/2020 23:40:37	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5/8/2020 23:41:40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5/8/2020 23:49:06	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5/8/2020 23:52:04	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
5/9/2020 0:08:27	5	3	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5/9/2020 1:55:54	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5/9/2020 15:36:41	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
5/9/2020 18:47:50	4	4	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
5/9/2020 20:20:00	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3
5/9/2020 20:38:51	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5/9/2020 21:37:55	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
5/9/2020 22:47:06	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5/9/2020 22:51:19	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3
5/9/2020 23:24:13	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2
5/9/2020 23:29:43	3	4	4	2	2	2	4	4	3	4	5	3	2	2	2	5	5	4	3	3	5	2	4	5	3	2	3	4	3	4

Anexo 7: Evidencia

PERIODO	ESTADO DE RESULTADO			ANALISIS VERTICAL		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
INGRESO	S/. 1,000,000.00	S/. 900,000.00	S/. 700,000.00	100%	100%	100%
EGRESO	S/. 300,000.00	S/. 310,000.00	S/. 300,000.00	30%	34%	43%
UTILIDAD BRUTA	S/. 700,000.00	S/. 590,000.00	S/. 400,000.00	70%	66%	57%
GASTO DE VENTAS	S/. 10,000.00	S/. 20,000.00	S/. 20,000.00	1%	2%	3%
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/. 10,000.00	S/. 20,000.00	S/. 25,000.00	1%	2%	4%
UTILIDAD OPERATIVA	S/. 680,000.00	S/. 550,000.00	S/. 355,000.00	68%	61%	51%
GASTOS FINANCIEROS	S/. 20,000.00	S/. 20,000.00	S/. -	2%	2%	0%
INGRESOS FINANCIEROS	S/. -	S/. -	S/. -	0%	0%	0%
OTROS INGRESOS	S/. -	S/. -	S/. -	0%	0%	0%
UTILIDAD ANTE DE IMPUESTOS	S/. 660,000.00	S/. 530,000.00	S/. 355,000.00	66%	59%	51%
IMPUESTO A AL RENTA	S/. 198,000.00	S/. 159,000.00	S/. 106,500.00	20%	18%	15%
UTILIDAD NETA	S/. 462,000.00	S/. 371,000.00	S/. 248,500.00	46%	41%	36%




 Luz Mery Rojas Silva
 Administradora
 Transporte S&S S.R.L.

Nota. La empresa presenta un problema de falta de comunicación efectiva y trabajo en equipo, debido a que la información que es emitida por el nivel superior, es distorsionada por el nivel intermedio. Debido que existe barreras de la comunicación entre niveles jerárquicos, se detectó también que no existe habilidades comunicativas en la empresa debido a la falta de una buena retroalimentación. Esto se evidencia mediante un estado de resultado, en base a que no existe una buena coordinación entre los supervisores y el jefe del área de operaciones. Es así como esto genera las pérdidas de los ingresos ya que las metas de compra y venta no se ejecutan como debería, y esto se ve reflejado en las utilidades de la empresa con un declive desde el 2017 al 2019.

Anexo 8. Autorización de la empresa transporte S&S

TRANSPORTE S&S S.R.L.

Sra.

Luz Mery Rios Silva

ADMINISTRADORA

Estimados profesores:

Por medio de este presente nos complace darles un cordial saludo, para hacer de su conocimiento que los estudiantes Nicoll Alexandra Pérez Cabral, con DNI 75232387, y Brayam Billy Torres Suarez, con DNI 48039016 de la carrera de administración de empresas, le concedimos el permiso para que pueda realizar su proyecto de investigación titulada: La comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa Transporte S&S S.R.L. – Santa Anita de manera satisfactoria

Desde ya le deseo éxitos para que pueda realizar su investigación y confiamos que la misma pueda ser de beneficio importante para nuestra empresa.

Lima, 08 de noviembre del 2019



Luz Mery Rios Silva
Administradora
Transporte S&S S.R.L.

Anexo 9: Matriz de evidencia para discusión (interna y externa)

Tabla 30.

Matriz de evidencias externas

Autor	Hipótesis	Resultado
Castillo (2019)	Existe relación entre comunicación organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,826 Sig (bilateral) = 0,000
Estupiñan (2019)	La comunicación interna influye significativamente en el trabajo en equipo del personal de la empresa Agrileza	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,979 Sig. (bilateral) = 0,000
León (2018)	Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en la municipalidad de San Antonio,	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,820 Sig. (bilateral) = 0,000
Zurita (2017)	La comunicación organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo del área administrativa del instituto cultural	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,950 Sig. (bilateral) = 0,000
Rodas (2017)	Vínculo que existe entre sus dos variables de comunicación efectiva y trabajo en equipo de una organización que se dedicada al sector de entretenimiento en la ciudad de Quetzaltenango.	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,850 Sig. (bilateral) = 0,000
Díaz (2014)	La comunicación organizacional influye en el trabajo de equipo	Coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,950 Sig. (bilateral) = 0,000

Tabla 31.

Matriz de evidencias internas

Planteamiento	Hipótesis	Resultado
Hipótesis General	Existe relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo del personal del área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Rho Spearman = 0,745 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 1	Existe relación entre las habilidades comunicativas y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita	Rho Spearman = 0,745 Sig (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 2	Existe relación entre las funciones de la comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita	Rho Spearman = 0,745 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 3	Existe relación entre los canales formales de comunicación y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Rho Spearman = 0,745 Sig. (bilateral) = 0,000
Hipótesis específica 4	Existe relación entre las barreras de la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en el área de operaciones de la empresa transporte S&S S.R.L – Santa Anita.	Rho Spearman = 0,745 Sig. (bilateral) = 0,000