



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Programa de capacitación “Prepárate para lograrlo” para mejorar  
la comunicación efectiva en trabajadores de la empresa Factoría  
Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021**

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

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Camacho Corrales, Duila (ORCID: 0000-0001-5425-5234)

**ASESOR:**

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Recursos Humanos

**MOYOBAMBA – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a Dios y mi familia, quienes con mucho esfuerzo y dedicación me permitieron alcanzar un logro más en mi vida; con su ejemplo me demostraron valentía.

Duila

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por el bienestar que tengo a diario; a mi familia por el apoyo absoluto brindado a mi persona; a la empresa por la confianza y disponibilidad ante de consecución de mi tesis.

La Autora

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO .....	12
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variable y Operalización .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método del análisis de datos .....	26
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS .....	45
ANEXOS.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b>	Validación de los instrumentos por los expertos.....	23
<b>Tabla 02.</b>	Datos demográficos.....	28
<b>Tabla 03.</b>	Comunicación efectiva, antes del programa de capacitación.....	29
<b>Tabla 04.</b>	Nivel de comunicación eficiente - antes del programa.....	31
<b>Tabla 05.</b>	Nivel de comunicación eficiente - posterior al programa.....	33
<b>Tabla 06.</b>	Comunicación efectiva, después del programa de capacitación.....	35
<b>Tabla 07.</b>	Pruebas de normalidad.....	37
<b>Tabla 08.</b>	Estadísticas de muestras emparejadas.....	38
<b>Tabla 09.</b>	Correlaciones de muestras emparejadas.....	38
<b>Tabla 10.</b>	Prueba de muestras emparejadas.....	39

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo contribuye el programa “Prepárate para lograrlo” en la mejora de la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factorías Gormas E.I.R.L. El tipo de estudio realizado fue aplicado de tipo pre experimental, la muestra estuvo conformada por 6 colaboradores de la empresa, para obtener y recolectar los datos se hizo de la técnica de la encuesta y la herramienta utilizada fue un cuestionario. Los resultados determinan que el nivel de comunicación eficiente incrementó notoriamente en un 68,22% posterior a la implementación del programa de capacitación en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., en consecuencia, se aceptó la hipótesis de investigación.

**Palabras Clave:** Programa de capacitación, comunicación eficiente, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The main objective of this research was to determine how the “Prepare to achieve it” program contributes to improving effective communication in the workers of the company Factorías Gormas E.I.R.L. The type of study carried out was applied pre experimental type, the sample was made up of 6 company collaborators, to obtain and collect the data, the survey technique was done and the tool used was a questionnaire. The results determine that the level of efficient communication increased notably by 68,22% after the implementation of the training program in the company Factoría Gormas E.I.R.L., consequently the research hypothesis was accepted.

**Keywords:** Training program, efficient communication, job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial se calcula que el valor en que las empresas emplean desde el 4% al 5% del incremento universal en el costo laboral. En cuanto al pensamiento de capacitación no siempre tiene que ir sometido a una cuestión de actualidad, moda o estereotipos; debido a que su trayectoria establece el logro en su organización y ayuda al incremento del desarrollo en una zona, un territorio aún en una nación. Debido a eso, podríamos incluir una precisión que alcance contener la esencia de este estudio conforme el cual “la capacitación radica en actividad programada, se centra en las exigencias de la sociedad o empresa; posicionada a una alteración en habilidades, actitudes e intelecto del colaborador”, según la dimensión, se proyecta como motivo de observación, la importancia de un patrón de capacitación interna en micro empresas para que pueda aumentar mucho más su nivel de competitividad y que puedan realizar con eficacia todos los requerimientos de cantidad y calidad que mande el comprador. (Jamaica, 2015).

En Latinoamérica es de suma importancia la capacitación en los trabajadores para que de esa forma puedan lograr un equilibrio en los objetivos y fines de la empresa; como también cubrir las necesidades sociales y de los colaboradores, las empresas deberían pensar en agregar un mayor énfasis en respuesta a las carencias mencionadas de estos últimos, ya que la aceptación en general va depender del manejo eficaz por parte de las unidades que son responsables de los colaboradores, la cual tristemente no se evidencia el reflejo por parte de las nacionalizaciones que a su vez acarrea un conjunto de problemas, en especial al área que está asignada al rendimiento laboral como empresa y desempeño del colaborador. En América Latina la capacitación se ha convertido en una de las formas más básicas para un trabajo, gracias a esta oportunidad los países pueden aumentar las habilidades de su población en un corto tiempo, por lo tanto, mejoran su productividad (Llisteri, 2014).

Para Arbaiza, (2014), la motivación es una de las maneras de estimular un comportamiento, darle fuerza y mantenerlo en un solo sentido, del mismo modo en que se genera un tipo de reacción subjetiva que se origina al estimular el



comportamiento. La motivación se encuentra asociada con la dirección que genera el patrón del comportamiento, con la fuerza de reacción que tendrá la persona seleccionada en el proceso de la acción y el repetitivo comportamiento que pueda tener. Y por último Robbins aseveró que la motivación es un desarrollo constante en que el ánimo, esfuerzo y valentía del colaborador se pueden propiciar aún más fuertes, que van encarrilados y con soporte hacia el cumplimiento de un objetivo en particular.

Actualmente en nuestro país, aún estamos en un proceso a lograrlo, estamos en un término medio del 1% del porcentaje global del costo laboral de una empresa. Hoy en día, las organizaciones o compañías apuntan sus miradas hacia trabajadores con actitudes y habilidades que ya rindan frutos, que hayan sido desarrolladas por su propia persona; para que de ese modo la empresa ya no gaste en temas relacionados a capacitación laboral; y lleguen a cumplir de manera casi inmediata con los perfiles y fines que solicite la empresa; por esto, es importante resaltar que las capacitaciones no son procesos que sean considerados como inversiones de mediano y largo plazo; por lo contrario son vistas como un gasto debido a que es un proceso muy extenso para poder obtener el máximo en su rendimiento laboral; al final cuando el colaborador logra una mejora notable en su perfil de profesional, suele buscar nuevos horizontes en la competencia y mercado, apartando la inversión en capacitación para el colaborador ya que son tomadas como una pérdida de tiempo y dinero. (Zúñiga, 2019)

Por ello, la ineficacia por parte de la empresa en estudio; por tanto se pretende como problema general ¿Cómo el Programa de capacitación mejora la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.?, los problemas específicos son ¿Qué barreras existen en la comunicación efectiva dentro de la empresa? ¿Existen habilidades sociales por parte de los trabajadores? ¿Qué diferencias existirán en los niveles de comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., antes y después de aplicar el programa de capacitación “Prepárate para lograrlo”?

Justificamos este estudio desde una perspectiva teórica ya que se realizó teniendo en cuenta teorías relacionadas al programa de capacitación, la comunicación efectiva y la influencia que tienen en la motivación de los trabajadores; entre ellas tenemos a Kórlen & Essén & Lindgren & Thiele, (2017). Hablan acerca de cómo los incentivos a los clientes que impulsan la eficiencia en la atención médica originando una mejor comunicación e incrementando la motivación en los trabajadores. Se justificó de forma práctica ya que con desarrollar el estudio se cooperó a mejorar el nivel de comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.; se justificó desde su conveniencia debido a la fácil accesibilidad de los trabajadores que fueron partícipes de este programa de capacitación; también por la funcionalidad que tuvo; ya que nos ayudó a mejorar la comunicación efectiva en los empleadores por medio del cual fortaleció la empresa en todas sus dimensiones; se justificó por su utilidad metodológica porque se usaron instrumentos muy relevantes en la investigación los cuales por medio de su propósito de recolección de datos nos ayudó a complementar.

En el mismo contexto; se justificó de forma social debido a que la investigación permitió conocer los pros y contras de la empresa y en con relación a ello elaborar e implementar las estrategias de comunicación para mejorar la comunicación efectiva en la empresa y de esta manera brindar una mejor atención a la comunidad en general.

El objetivo general es, analizar el programa “Prepárate para lograrlo” en la mejora de la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factorías Gormas E.I.R.L., los objetivos específicos son Identificar la situación en la que se encuentra el nivel de comunicación efectiva antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo” en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., caracterizar el programa “Prepárate para lograrlo” que mejorará el nivel de comunicación efectiva motivacional de los trabajadores en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., identificar el nivel de la comunicación efectiva post aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.

Se plantea como hipótesis general: el programa “Prepárate para lograrlo” incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., las hipótesis específicas son: H1: Antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo” se evidencia un bajo nivel en la comunicación efectiva. H2: Las características que presenta el programa de capacitación se adecúa a los trabajadores y a sus necesidades para mejorar el nivel de comunicación efectiva. H3: Posterior a la aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” se evidencia un incremento en el nivel de la comunicación efectiva por parte de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.

## II. MARCO TEÓRICO

En el estudio realizado se encontraron antecedentes efectuados tanto en una perspectiva internacional como nacional, se descubrieron investigaciones experimentales que habla en cuanto a noción del desempeño, motivación laboral y comunicación eficiente en organizaciones del ámbito empresarial e industrial.

Como antecedentes internacionales, tenemos a Amudha, (2018), Malasia. Su explicación se basa en la unión que genera la comunicación efectiva entre los médicos y las enfermeras. Se encontraron los factores y se agrupan en tres niveles, los cuales son: es necesario que tengas la preparación básica para su trabajo; sus entornos y cuáles son los requisitos que debe poseer un médico. Posterior a la investigación se llega a concluir que es necesario poseer un conocimiento sobre las diferentes habilidades de comunicación entre las enfermeras; además, se deben organizar planes para incrementar el nivel de la comunicación efectiva entre las enfermeras y los médicos. Estos desempeñan una labor fundamental al momento de iniciar una comunicación; de esta manera, se realizará colaboración exitosa para dar mejores frutos para los pacientes.

Según Sawicki, (2016), Polonia. Menciona que en los presentes tiempos donde predomina en gran manera la tecnología digital es mucho más fácil realizar las labores, produce bienestar, brinda una mejor relación entre los colaboradores de la empresa, entre clientes y en la relación de colaborador-cliente; se evidencia que toda la motivación debe ir conectada con los beneficios económicos, ya que de lo contrario es difícil. Sin embargo, actualmente se puede decir que incluso al no estar satisfechos con los salarios, necesitan motivación interna y externa. La investigación recomienda que fuera de la remuneración que los colaboradores obtienen es necesario también poder tener cursos adicionales que mejoren la comunicación entre los colaboradores de una empresa; además, subvenciones adicionales como alimentación, cursos y atención médica. Pero estas herramientas de motivación no necesitan garantizar la mejora de la calidad del trabajo, a pesar de que esto fue sugerido por los encuestados.

Según Kuznetsova & Zagiroba & Omarhanova, (2018), Rusia. Los problemas de pobreza y motivación de los trabajadores para trabajar en el sector agrícola son

relevantes no solo para la Federación de Rusia. Este problema es típico de la mayoría de los países y se basa, ante todo, en la disponibilidad de una disparidad de precios (entre los precios de elaboraciones agrarias y la industria). Adicionalmente, el bajo costo de las materias primas agrícolas no permite a los productores de productos básicos ahorrar sobre fertilizantes minerales, maquinaria y semillas (o piensos). Prueba de ello es el hecho de una reducción en la participación de costos laborales en prácticamente todas las ramas de la agricultura (producción agrícola y ganadería) y productos agrícolas clave (carne y leche). Para evitar el deterioro de la corriente situación, es necesario realizar un seguimiento periódico de los principales indicadores económicos para tomar buenas decisiones de manejo al tomar medidas preventivas para aumentar los miembros del personal de obra.

Según Bin, (2020), Benín. Para motivar a un empleado desde el punto de vista de una comunicación efectiva, hay varias herramientas disponibles para el gerente. Debe poder agregar valor al problema, explicar sus consecuencias y elaborar un plan detallado de medidas implementado para combatir el problema. Así, para mejorar la comunicación efectiva, el gerente debe realizar un plan que pueda desarrollar todas las carencias que presenten los empleados, tenemos como ejemplo a: la necesidad de pertenencia, versatilidad, necesidad de logro y necesidad de reconocimiento. Para Thanh & Hung & Quynh, (2020), Vietnam. La escala de motivación laboral debe aplicarse ampliamente para establecer los parámetros entre los que se encuentra la motivación de los colaboradores de la salud en otros hospitales de Vietnam. Deben implementarse las soluciones necesarias para aumentar el nivel en la motivación laboral de los colaboradores en sector de la salud.

Para Gupta & Patwa, (2021), India. Sigue habiendo escasez de pruebas sobre el efecto de las intervenciones para así incrementar la motivación y la comunicación en los que colaboran con el ámbito de salud en países que son considerados de ingresos bajos y medianos, lo que, a su vez, puede afectar a sistemas de salud completos al implementar un mejor ingreso, calidad y equidad en la atención médica. Las modernas investigaciones tienen muchos límites en los que respecta a las definiciones de motivación laboral ya que carecen de conceptos, las

investigaciones son mucho más específicas y se centran mucho más en quien fue el que recibió la intervención; esto es lo que opaca a los que deben ser los verdaderos efectos, que acarrearán las intervenciones en la motivación de los colaboradores de la salud.

Según Reza & Yandi & Maharani, (2020), Indonesia. Con base en la formulación del artículo, los resultados y la discusión que se revisan y discuten en este artículo, se puede concluir que para construir una hipótesis para futuras investigaciones es: El ambiente laboral y la poca comunicación efectiva afecta la motivación laboral, la cultura que tenga cada uno de los trabajadores y el tipo de comunicación que use afectará en la motivación laboral, la compensación tiene un efecto en la motivación laboral, el ambiente en que laboran, y el ambiente que genera una mala comunicación afecta en cierta forma el desempeño de los colaboradores, la estructura organizacional, la compensación, la motivación laboral tiene una relación y afecta el desempeño de los empleados.

Por otro lado, encontramos a Azevedo & Shane, (2019), EE.UU. Los efectos de la investigación de los datos pretest-postest sostienen que, posterior al programa de capacitación se pudo evidenciar que no solo se incrementó notablemente la inteligencia cultural, la interrelación y la comunicación en los participantes; sino también, se observaron mejoras en la conducta laboral en ambos grupos; en consecuencia, la fortaleza también aumentó de manera muy notoria en los estudiantes que participaron de MBA. Se examinan los alcances para el estudio y las prácticas que se vayan a dar en un futuro.

Como **antecedentes nacionales**, se exponen investigaciones desde el aspecto nacional, según Altobelli & Cabrejos-Pita, (2020), Lima. Nuestro estudio sugiere que el método SH para capacitar a los trabajadores comunitarios de salud (TSC) se asoció con una reducción del retraso del crecimiento infantil cuando las madres sabían leer y escribir. Independientemente del nivel educativo, muchas mujeres que viven en sociedades tradicionales con creencias arraigadas culturalmente pueden tener necesidades de un aprendizaje eficaz para la madre y el niño. Salud y nutrición. Estas mujeres podrían ser alcanzadas con estrategias de cambio de comportamiento a través TSC capacitadas con métodos como SH. Esfuerzos para

prevenir el retraso del crecimiento con tal cambio de comportamiento de la estrategia podría ser priorizada en el "bajo presupuesto fruto "de los hijos de mujeres con al menos algo de educación para reducir rápidamente las tasas mundiales de retraso del crecimiento.

Según Mamani & Chura, (2019), Puno. La alteración en la calidad en que se brinda un servicio se dispone componentes como procesos de enseñar y aprender, la forma en que se forma un docente, instalaciones físicas, las grandes bibliotecas, núcleos de cómputo, direcciones administrativas e instrumentos de comunicación implementados en la Universidad Nacional del Altiplano. Por otro lado, se reserva la hipótesis nula y se toma la hipótesis alternativa, es decir, en la medida en que mejore los atributos (factores) de la calidad en atender y prestar servicios; ya sean tanto académicos como administrativos, se incrementa en gran manera la captación en la calidad de los servicios.

Para Guzmán & Navarro, (2020), Perú. En la investigación pudimos observar que la experiencia entre la relación colaborador-cliente, en el cambio digital, la influencia es mucho más significativa en el ámbito de desempeño laboral y la motivación en su debida tarea, como también la repercusión negativa en la conducta contraproducente. Estos resultados están en línea con los de Ying-Yu, quienes mencionan que los servicios se ofrecen a los clientes a través del portal web: las funciones B2B; también se ofrecen servicios de computación en la nube los que su vez influyen significativamente el desempeño organizacional de la industria textil taiwanesa.

Para Ramos, (2020), Huancayo. Llegaron a la conclusión de que las motivaciones que más se resaltan fueron: la buena comunicación entre los compañeros de trabajo genera un buen ambiente para la realización de las labores; luego, tenemos el afán de lograr las metas que se proponen, de que puede realizar sus sueños y el deseo de demostrar a los demás que es capaz de originar oportunidades de comercio. Por otro lado, en cuanto a los factores que son motivo de desmotivación principalmente tenemos a quienes no les importa y solo tiene preocupación en culminar su profesión, los que están indecisos en elegir y aquellos que no tienen idea de por qué escogieron esa profesión; lo cual hace

evidencia de su mala decisión. También se concluye que la “Escala de Motivación Académica” sigue siendo un instrumento válido para determinar los factores de motivaciones académicas basadas en motivaciones, motivaciones extrínsecas y motivaciones intrínsecas. Se afirma en el estudio que la conexión entre los diversos factores en la educación estudiantil motivacional y el elegir una profesión empresarial que sea internacional.

Se presentan teorías sobre el proyecto de capacitación en el desempeño laboral, para Na-Nan & Sanamthong, (2019), la conexión entre la autoeficacia (SE) y el desempeño laboral de los colaboradores (EJP) es de suma importancia para las organizaciones, pero no está clara. Una comprensión más completa demostró que el apoyo percibido en el lugar de trabajo es de fundamental importancia para crear un ambiente saludable con comunicación eficaz, la motivación para la transferencia y la transferencia de capacitación tuvieron efectos mediadores en la relación entre SE y EJP.

Para McLeod, (2018), si hablamos del condicionamiento operante, también conocido como condicionamiento instrumental, se convirtió en un procedimiento del cual se adquiere aprendizaje; el cual, ha sido siempre imputado a Skinner quien en 1937 hizo este importante hallazgo, en donde las conclusiones deciden la verosimilitud de que se repita. Para dar un poco de significado, el condicionamiento operante es la conducta que vamos a reforzar, también llamado la recompensa la que es muy probable que se vuelva a repetir, y la conducta que menos ocurra será aquella que sea sancionada.

Igualmente, Varela, (2019), frente a una perspectiva económica global como en la actualidad, se evidencia que hay un factor que está generando una enorme crisis ante las cuales se ven afectadas elementos como la disminución en el empleo y la inversión en las empresas las cuales se convierte en gestores de crisis; en consecuencia, las distribuciones organizacionales necesitan de planes que sean mucho más eficientes y que vayan orientadas hacia el desarrollo y, al mismo tiempo, que tengan en la mira a la estabilidad del incremento y más confianza en las habilidades y el talento de sus compañeros de trabajo, para de esa forma evitar la comparación y generar una disputa o mala comunicación entre los



colaboradores de la empresa. Es por eso, que se vuelve tan inevitable la necesidad de causar novedosas distribuciones de la compensación correspondiente, y se presta atención a los nuevos conocimientos organizacionales.

Incluyendo a los autores que hablan sobre la importancia del programa de capacitación tenemos a Luévano, (2017). Se examina como una herramienta efectiva que incrementa el desempeño de los colaboradores y empleados, por lo tanto, también nos puede facilitar tener estructurado el proceso en el que se obtenga mejores objetivos y que la empresa pueda tener una nueva y mejorada visión sobre ventajas y estrategias de la misma. El hecho de que la empresa cuente con una capacitación eficiente permite innovar, desarrollar nuevas tácticas que generen competencia; ya sea, corporativo o funcional, las cuales a su vez se apoyarán en el soporte de tecnologías de información, siempre rigiéndose al sentido ético. Se debe tener en cuenta que no debemos considerar a la capacitación como algo que se debe realizar de manera obligatoria o como una ley que va orientada hacia los trabajadores. Tenemos que verlo desde una perspectiva en que la capacitación da beneficios tanto personales, como para la empresa. Al ser una actividad planificada la capacitación ayuda a preparar al recurso humano en lo que necesita; a su vez fortalece sus debilidades, y lo convierte en lo que la empresa requiere.

Se presentan algunas **características del programa de capacitación**: Para Bizneo, (2021). Capacitación laboral con un conocimiento efectivo: Si se habla de este tipo de capacitación se hace referencia hacia aquel que se basa en las habilidades, actitudes, la metodología del trabajo y los diversos utensilios que vayan orientados hacia el impulso en el desarrollo de los colaboradores, para que así pueda ayudar a su crecimiento individual con la finalidad de incrementar su productividad. Conocimientos proactivos: Al hacer referencia a este tipo de capacitación nos referimos a las fortalezas que tenga individualmente cada uno de los colaboradores. Gracias a ello, se fomenta el desarrollo con distintos métodos que vayan orientados a cada tipo de fortaleza que tengan los colaboradores. De este modo, se pueden prever situaciones en las que cuando el colaborador se encuentre podrá incrementar su productividad y competitividad

dentro de esa organización; incluso para que ahora puede aportar nuevas ideas al núcleo de la corporación.

Según Wroblewski, (2020), la comunicación efectiva se esmera por comunicar tema junto a sus principales puntos de una forma mucho más exhaustiva y tan comprensiblemente como sea posible para el receptor. Por otro lado, tenemos a Romih (2016), quien hace mención que la comunicación eficaz es completa, sólida, concreta, afable, adecuada, clara, concisa, y creíble.

Por otro lado, Chiavenato, (1998), propone los siguientes elementos para lograr una comunicación eficiente: Primero encontramos al emisor o también llamado fuente: el cuál es la persona, objeto o algún tipo de proceso que proporciona un mensaje para otra persona, es decir hacia el destinatario. Considerada como la fuente en la comunicación. En segundo lugar, tenemos al transmisor o codificador: este es el equipo que entrelaza la fuente hacia el canal, es decir, es el que se encarga de codificar el mensaje proporcionado por el emisor para que se convierta en adecuado para el canal. En tercer lugar, está el canal: que es una parte del proceso que se encarga de enlazar la fuente junto al destinatario, quienes pueden estar cerca o lejos. Por otro lado, tenemos también al receptor o llamado decodificador: es el equipo que se encuentra situado entre el canal y el destino, es decir, el que descifra el mensaje para convertirlo en algo mucho más comprensible para el receptor. Y finalmente, tenemos el destino: es la persona, cosa o procedimiento al que se enviará el mensaje. Es el receptor de la comunicación.

Para lograr que una comunicación sea exitosa en el ámbito organizacional Robbins, (1997), propone que debe presentar las siguientes características: deben ser completos, de fácil entendimiento, directos y deberá haber coincidencia entre lo verbal y no verbal. El propósito debe estar establecido, con las aclaraciones que sean necesarias; a través, de un canal que emita una decodificación, en consecuencia, una respuesta. Para Gil, (2020), la habilidad social se relaciona con el poder expresar nuestros pensamientos, opiniones, sin ofendernos a nosotros mismos ni ofender a otras personas. También se

relacionan con la capacidad de saber aceptar opiniones y críticas que nos puedan hacer el resto de personas evitando sentimientos negativos en todo momento.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación**

El estudio de investigación fue de tipo aplicada, porque se planteó una solución a una problemática empresarial, a través de la implementación de un programa de capacitación. (Concytec, 2018)

Tenemos como tipo de estudio que es aplicada, para Vara (2012), quien sostuvo que: El estudio corporativo usualmente es aplicada; ya que, tiene como fin la solución de problemas tanto en el ámbito concreto como práctico de lo que vive a diario una empresa. Este tipo de estudio es el que se usa en la práctica profesional diaria.

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

**Diseño Pre experimental:** El diseño de la presente investigación es descriptivo comparativo, debido a que se compararon dos realidades; un antes y un después de la aplicación de la variable para poder dar solución a un problema; además, porque se modifican las realidades previstas en las variables; además, y a la vez es descriptiva porque se hace referencia a detalles específicos de estas Hernández, Fernández y Baptista, (2014), Hacen referencia a que: Las investigaciones que tienen el nivel descriptivo tiene como objetivo buscar las características y ver el perfil de los colaboradores, o cualquier fenómeno que podamos incluir en un análisis. Buscan medir y recopilar datos de forma individual o colectiva sobre definiciones de variables a las que se estudian; su fin no es demostrar su relación, sino su definición.

#### **Diseño pre experimental descriptivo comparativo**

**G: O1-----X-----O2**

En dónde:

G = muestra

O1 = Primera observación de la comunicación

X = Aplicación del programa de capacitación

O2 = Segunda observación después de aplicar el programa de capacitación

### **3.2. Variable y Operalización**

#### **3.2.1. Variable independiente:** Programa de Capacitación.

**Definición conceptual:** El método de capacitar al personal se construye con un esfuerzo constante, debe ser un plan diseñado para incrementar y mejorar competencias en los colaboradores; por lo tanto, también se verá reflejado un mejor desempeño en la empresa. Por lo tanto, se convierte en un proceso de vital importancia en la administración del personal de trabajo (Chiavenato, 2009).

**Definición operacional:** Son notas mediante las cuales se plasman el programa que se usará en la capacitación.

**Escala de medición:** Escala de Likert - escala ordinal. Para Matas, (2018). Estas escalas son herramientas psicométricas en las cuales las personas que son encuestadas tienen que seleccionar de acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, se efectúa por medio de una escala ordenada y unidimensional.

#### **3.2.2. Variable dependiente:** Comunicación eficiente

**Definición conceptual:** Rodas, (2017). Se tiene que tomar en cuenta los ideales, necesidades e intereses que tengan aquellas personas que están escuchando, se debe tener en cuenta que se debe hablar de manera clara y hacer práctica del saber escuchar a los demás, con ellos se cumplen los requisitos que exige un proceso de comunicación eficaz.

**Definición operacional:** RAE, (2016). La comunicación efectiva viene a ser considerada el acto de darse a entender de forma correcta, alcanzando que el

que esté escuchando el mensaje entienda el significado y la intención con la que se le está comunicando.

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

**La población:** Se conforma por la cantidad global de trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. que cuenta con cinco trabajadores y un gerente. Contando con un total de 6 trabajadores que es el 100%.

- **Criterio de inclusión:** son incluidos todos los colaboradores que se encuentren laborando en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.
- **Criterio de exclusión:** serán excluidos trabajadores que se encuentren con algún permiso o alguna situación que les impida poder participar en el programa de capacitación en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.

**La muestra:** por ser pequeña se considera toda la población es muestra exhaustiva, (Hernández, Fernández & Baptista, 2010). Donde muestra  $n = 6$ .

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:** Se emplearon como técnicas unas encuestas para obtener la información.

**Instrumentos:** Para el manejo de los instrumentos se utilizaron cuestionarios como medio para recolectar información. Las preguntas del cuestionario fueron realizadas de manera objetiva para ver el efecto de la variable en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021. El instrumento constó de veintiuno preguntas en la escala de medición ordinal y que fueron creación propia del autor. **(Ver anexo 3)**

**Validez:** La validación de nuestros instrumentos fueron verificados y aceptados por personas expertas y con gran experiencia en lo que respecta al rubro de la variable. **(Ver anexo 4)**

Tabla 1. Validación de los instrumentos por los expertos

Variable	N. o.	Especialidad	Promedio de Validez	Opinión del experto
	1	Magíster en Gestión Pública	41	El instrumento cumple con los requisitos mínimos para su aplicación.
Comunicación eficiente	2	Magíster en Gestión Pública	45	Instrumento apto para ser aplicado.
	3	Doctor en Gestión Pública Gobernabilidad	45	Instrumento apto para ser aplicado.

*Nota. Fuente de elaboración propia 2021*

### Interpretación:

El promedio de la evaluación de los expertos respecto al instrumento es 4.4 lo cual equivale a 88% de validez del instrumento que define que es adecuado.

**Confiabilidad:** Se define como el predominio del contenido que se da a notar por el instrumento en cuanto a los que desea medir de la variable en estudio.

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,760	,799	2

**Interpretación:** Al obtener un resultado del 0,799 podemos afirmar que el nivel de confiabilidad es alto, por lo tanto, los resultados que obtuvimos a través del presente instrumento es conveniente para desarrollar la investigación.

### 3.5. Procedimientos

- Primero, indagamos sobre la empresa; para ver si era accesible a nuestra investigación.
- Posteriormente, elevamos un correo solicitando el permiso hacia el gerente general de la empresa en cuestión.

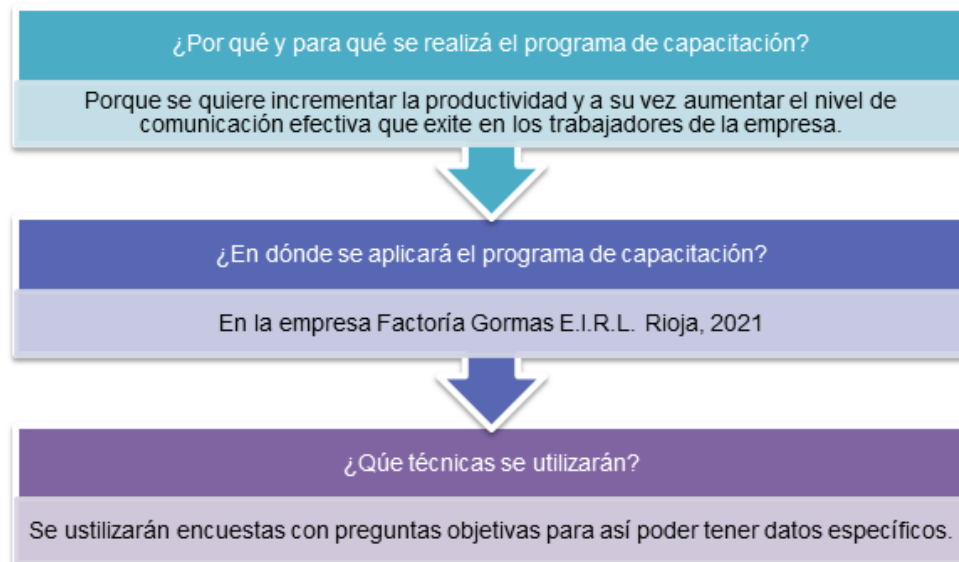


- Aplicamos y recolectamos los datos obtenidos de nuestros cuestionarios.
- Finalmente analizamos e interpretamos los datos correspondientes.
- Para reunir toda la información requerida y ver que la manipulación de variables fuera la adecuada se usó el siguiente gráfico como soporte para iniciar la investigación.

### 3.5.1. Fase diagnóstica y propositiva



**Fuente: Elaboración propia 2021**



**Fuente: Elaboración propia 2021**

### **3.6. Método del análisis de datos**

#### **3.6.1. Forma de procesamiento**

Se realizaron las encuestas a los trabajadores de la empresa. Después, se hizo el procesamiento de datos a través de la tabulación en formato Excel de los resultados obtenidos. Se compararon y verificaron los datos estadísticos para llegar a un resultado sobre nuestra variable.

#### **3.6.2. Estadística descriptiva:**

Se recolectó información con preguntas objetivas y específicas para saber el nivel en que se encontraba nuestra variable. Posterior a la recolección de datos se pasó a colocarlos en un formato de archivos de Excel mediante un cuadro de doble entrada. Las respuestas fueron representadas mediante la escala de Likert. Con estos datos obtenidos podemos decir que el nivel de motivación laboral es bajo en la muestra.

#### **3.6.3. Estadística Inferencial:**

Con estos datos podemos decir que hemos encontrado evidencia estadística para poder afirmar que ocurre un bajo nivel de comunicación eficiente en la población debido a que algunas conductas presentadas en los trabajadores Estadística inferencial no es la adecuada y genera discordancia con sus demás compañeros.

### **3.7. Aspectos éticos**

El siguiente trabajo de investigación se realizó siguiendo todas las pautas asignadas por la Universidad César Vallejo - Filial Moyobamba, que exige de igual manera la redacción obligatoria de citas bibliográficas de distintos medios utilizados como tesis, informes, revistas, artículos científicos. Las adaptamos a las normas Apa; tanto en el ámbito internacional como en el nacional, garantizando de este modo la confiabilidad, validez, seguridad y protección de derechos de Autor.

## IV. RESULTADOS

### Datos demográficos

El total de la población de estudio escogida para la recolección de datos son los colaboradores que solo son hombres de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. de la ciudad de Rioja, para conocer su edad, como recursos útiles para desarrollar la investigación.

**Tabla 2.**

*Datos demográficos*

Indicador	Ítems	N°	%
Género	Masculino	6	100%
	Femenino	0	0%
Edad	18 - 25	3	50%
	26 - 33	1	16.6%
	34 - 45	1	16.6%
	46 a +	1	16.6%
<b>Total</b>		<b>6</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Elaboración propia 2021

### Interpretación:

La tabla Nro. 2 demuestra que el 100% de los colaboradores de la empresa son de género masculino y no hay ninguna de género femenino que labore en la empresa, el 50% se encuentra los 18 a los 25 años, el 16,6% entre los 26 a 33 años; de igual manera, el 16,6% entre 34 a 45 años; y finalmente un 16,6% de 46 años a más.

Los resultados descriptivos recolectados en la primera observación de la variable de comunicación eficiente se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 3.**

**Comunicación efectiva, antes del programa de capacitación**

DIMEN SIÓN	INDICA DORES	Trabajador	TED		AEDA		NDA SNDA		ADA		TDA	
			N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi
		¿Tus compañeros respetan tus ideas y contribuciones al realizar un trabajo?	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%
Respe to		¿Sus compañeros de trabajo son muy competentes al realizar sus labores?	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%
		¿Valora y reconoce el trabajo de sus compañeros?	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%
Barrera s al comuni carse	Confia nza	¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%
		¿Confía en que su compañero hará un buen trabajo al realizar sus labores?	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%
		¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%
		¿Se lleva bien con sus compañeros?	0	0%	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%
Sinceri dad		¿Sientes que tus compañeros de trabajo son sinceros?	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%
		¿Tienes el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%
Péridid as de control y gritos		¿Tus compañeros de trabajo pierden el control, se ponen agresivos y gritan?	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%
		¿Cuándo se presenta una situación difícil, tus compañeros son agresivos?	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%
		¿Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera?	0	0%	1	17%	3	50%	2	33%	0	0%
Habilidad ad social		¿Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo?	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%
		¿Tus compañeros de trabajo aceptan sus errores frente a los demás?	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Acepta r errore s person ales		¿Dialogas con tus compañeros para llegar a un acuerdo?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%
		¿Cuándo existen conflictos, se negocian soluciones y todos quedan contentos?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%
		¿Se refuerza cuando existen errores?	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%
		¿Cuándo hay conflictos sus compañeros piden disculpas?	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%

**Nota. Fuente de elaboración propia 2021**

**Interpretación:**

La tabla Nro. 3 menciona en cuanto al indicador de **Respeto**, de los 6 trabajadores, el 67%, menciona estar “algo en desacuerdo” con que haya respeto de las ideas y las contribuciones en el trabajo, el 67%, también menciona están “algo en desacuerdo” que sus compañeros son competentes en sus labores, el 67%, indica que está “algo en desacuerdo” con que se valore y se reconozca el trabajo de sus compañeros.

Respecto al indicador de **Confianza**, el 50%, está “algo en desacuerdo” en que haya confianza entre sus compañeros, el 50% está “totalmente en desacuerdo” en confiar en que su compañero pueda realizar sus labores, el 83%, menciona estar “algo en desacuerdo” en trabajar en equipo con sus compañeros.

Respecto al indicador de **Sinceridad**, el 67%, indica no estar “de acuerdo ni en desacuerdo” sobre llevarse bien con sus compañeros, el 50%, menciona estar “algo en desacuerdo” con que sus compañeros de trabajo sean sinceros, el 83%, piensa que no tiene el apoyo de sus compañeros para realizar su labor.

Así también, el indicador de **Pérdidas de control y gritos**, el 83%, menciona estar “algo de acuerdo” en que sus compañeros pierden el control, se ponen agresivos y gritan, el 50%, indica estar “totalmente de acuerdo” que cuando se presenta una situación difícil, sus compañeros reaccionan de forma agresiva, el 50%, hace referencia a que no está “de acuerdo ni en desacuerdo” con que debe trabajar más duro debido a la incompetencia de sus compañeros, el 50%, está “algo de acuerdo” en que hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.

Finalmente el indicador **Aceptar errores personales**, el 100% menciona estar “totalmente en desacuerdo” en que sus compañeros de trabajo acepten sus errores frente a los demás, el 83%, indica estar “algo en desacuerdo” que con haya diálogo entre compañeros para llegar a una acuerdo, el 83%, también indica estar “algo en desacuerdo” de que cuando existen conflictos se negocien soluciones y todos queden contentos, el 67%, menciona también estar “algo en desacuerdo” con que se refuercen los errores; y por último, el 67%, indica estar “totalmente en desacuerdo” con que cuando hay conflictos sus compañeros se disculpen con la persona ofendida.

**Identificar la situación en la que se encuentra el nivel de comunicación**

**efectiva antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo “en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.**

Tabla 4. Nivel de comunicación eficiente - antes del programa

BAJO		MEDIO		ALTO	
f	%	f	%	f	%
6	100%	0	0%	0	0%
4	67%	1	17%	1	17%
4	67%	1	17%	1	17%
4	67%	2	33%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
2	33%	4	67%	0	0%
4	67%	2	33%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
0	0%	1	17%	5	83%
0	0%	1	17%	5	83%
1	17%	3	50%	2	33%
0	0%	3	50%	3	50%
6	100%	0	0%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%
6	100%	0	0%	0	0%

---

68%	17%	16%
-----	-----	-----

---

**Nota. Fuente de elaboración propia 2021**

### **Interpretación:**

La tabla Nro. 4 demuestra el nivel de comunicación eficiente en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, según los colaboradores es bajo en un 68%, por otro lado, el 17% indica que es medio y el último 16% menciona que es alto. Concluyendo así, que el nivel de comunicación eficiente es bajo.

Se acepta la hipótesis de investigación la cual menciona que antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo”, se evidencia un bajo nivel en la comunicación efectiva. Por lo cual, se procede a implementar el programa de capacitación “Prepárate para lograrlo”.

**Caracterizar el programa “Prepárate para lograrlo” que mejorará el nivel de comunicación efectiva motivacional de los trabajadores en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.**

### **Programa de Capacitación**

El programa de capacitación consistió en primer lugar en conocer cuál era la situación y las necesidades de la empresa, para poder tocar puntos importantes en la capacitación; la cual a su vez se realizó siguiendo todos los protocolos de bioseguridad debido a la coyuntura social global que se está atravesando. Se presentaron estrategias que contribuyen a una mejor relación y al incremento de la comunicación eficiente para así lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

Las características del programa de capacitación fueron adecuadas para mejorar el nivel de comunicación. **(Anexo 5)**

Se acepta la hipótesis: **H2**: Las características que presenta el programa de capacitación se adecúa a los trabajadores y a sus necesidades para mejorar el nivel de comunicación efectiva. Debido a que las características se adecuaron a las necesidades de los colaboradores.



3. Identificar el nivel de la comunicación efectiva post aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.

**Tabla 5.**  
Nivel de comunicación eficiente - posterior al programa

BAJO		MEDIO		ALTO	
f	%	f	%	f	%
0	0%	1	17%	5	83%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
3	50%	3	50%	0	0%
4	67%	2	33%	0	0%
5	83%	1	17%	0	0%
4	67%	2	33%	0	0%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	1	17%	5	83%
0	0%	0	0%	6	100%
0	0%	0	0%	6	100%
<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**15%**

**9%**

**76%**

---

**Fuente:** Elaboración propia 2021

### **Interpretación:**

La tabla Nro. 5 indica el nivel de comunicación eficiente en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, según los colaboradores es bajo en un 15%, por otro lado, el 9% indica que es medio y finalmente el 76% menciona que es alto. Concluyendo así, que el nivel de comunicación eficiente es alto posterior al programa de capacitación.

Se contrasta la hipótesis: **H3**: Posterior a la aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” se evidencia un incremento en el nivel de la comunicación efectiva por parte de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Según los datos estadísticos esta hipótesis es aceptada; debido a que se evidenció un incremento en el nivel de comunicación efectiva después de implementar el programa de capacitación.

Los resultados descriptivos recolectados en la segunda observación posterior a la aplicación del programa de capacitación de la variable de comunicación eficiente se describen en la siguiente tabla:

**Tabla 6.**

*Comunicación efectiva, después del programa de capacitación*

DIMENSIÓN	INDICADORES	Trabajador	TED		AEDA		NDASNDA		ADA		TDA		
			N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	
Barreras al comunicarse	Respeto	¿Tus compañeros respetan tus ideas y contribuciones al realizar un trabajo?	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%	
		¿Sus compañeros de trabajo son muy competentes al realizar sus labores?	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%	
		¿Valora y reconoce el trabajo de sus compañeros?	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%	
		¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?	0	0%	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%	
	Confianza	¿Confía en que su compañero hará un buen trabajo al realizar sus labores?	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	1	17%	
		¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	0	0%	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%	
	Sinceridad		¿Se lleva bien con sus compañeros?	0	0%	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%
			¿Sientes que tus compañeros de trabajo son sinceros?	0	0%	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%
			¿Tienes el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%
			¿Tus compañeros de trabajo pierden el control, se ponen agresivos y gritan?	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%
Habilidad social	Pérdidas de control y gritos	¿Cuándo se presenta una situación difícil, tus compañeros reaccionan de manera agresiva?	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	
		¿Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera?	0	0%	5	83%	1	17%	0	0%	0	0%	
		¿Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo?	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	
Aceptar errores personales		¿Tus compañeros de trabajo aceptan sus errores frente a los demás?	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	
		¿Dialogas con tus compañeros para llegar a un acuerdo?	0	0%	0	0%	1	17%	3	50%	2	33%	
		¿Cuándo existen conflictos, se negocian soluciones y todos quedan contentos?	0	0%	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%	
		¿Se refuerza cuando existen errores?	0	0%	0	0%	0	0%	2	33%	4	67%	
		¿Cuándo hay conflictos sus compañeros piden disculpas?	0	0%	0	0%	0	0%	5	83%	1	17%	

**Fuente:** Elaboración propia 2021

### **Interpretación:**

La tabla Nro. 6 indica en cuanto al indicador de **Respeto**, de los 6 trabajadores, el 50%, menciona estar “totalmente de acuerdo” con que haya respeto de las ideas y las contribuciones en el trabajo, el 67%, también menciona están “totalmente de acuerdo” que sus compañeros son competentes en sus labores, el 67%, indica que está “totalmente de acuerdo” con que se valore y se reconozca el trabajo de sus compañeros.

Respecto al indicador de **Confianza**, el 67%, está “algo de acuerdo” en que haya confianza entre sus compañeros, el 83% está “algo de acuerdo” en confiar en que su compañero pueda realizar sus labores, el 67%, menciona estar “algo de acuerdo” en trabajar en equipo con sus compañeros.

Respecto al indicador de **Sinceridad**, el 50%, indica estar “algo de acuerdo” sobre llevarse bien con sus compañeros, el 50%, menciona estar “algo de acuerdo” con que sus compañeros de trabajo sean sinceros, el 67%, piensa que sí tiene el apoyo de sus compañeros para realizar su labor.

Así también, el indicador de **Pérdidas de control y gritos**, el 50%, menciona estar “no estar de acuerdo ni en desacuerdo” en que sus compañeros pierden el control, se ponen agresivos y gritan, el 67%, indica estar “algo en desacuerdo” que cuando se presenta una situación difícil, sus compañeros reaccionan de forma agresiva, el 83%, hace referencia que está “algo en desacuerdo” con que debe trabajar más duro debido a la incompetencia de sus compañeros, el 67%, está “algo en desacuerdo” en que hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.

Finalmente el indicador **Aceptar errores personales**, el 100% menciona estar “algo de acuerdo” en que sus compañeros de trabajo acepten sus errores frente a los demás, el 50%, indica estar “algo de acuerdo” que con haya diálogo entre compañeros para llegar a una acuerdo, el 67%, también indica estar “algo de acuerdo” que cuando existen conflictos se negocian soluciones y todos queden contentos, el 67%, menciona también estar “totalmente de acuerdo” con que se refuercen los errores; y por último, el 83%, indica estar “algo de acuerdo” con que

sus compañeros se disculpan con la persona ofendida cuando hay conflictos.

### **Cumplimiento del Objetivo general**

Determinar cómo contribuye el programa “Prepárate para lograrlo” en la mejora de la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factorías Gormas E.I.R.L.

### **Prueba de normalidad**

$P > 0.05$  los datos son normales

$P < 0.05$  no existe normalidad en los datos

Tabla 7. Pruebas de normalidad

Prueba de normalidad						
Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>				Shapiro-Wilk		
Diferencia	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	,179	6	,200*	,937	6	,638

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Interpretación:** El resultado adquirido fue de un valor de 0.05 en Shapiro Wilk, por lo tanto pasamos a rechazar la hipótesis de la investigación y a su vez se acepta la hipótesis nula, la cual menciona que existe una distribución normal en los datos; en consecuencia la siguiente prueba que se hará uso será el T student.

Prueba T-STUDENT

**Tabla 8.**

*Estadísticas de muestras emparejadas*

Estadísticas de muestras emparejadas

		Media	N	Desviación estándar	Media de error estándar
Par 1	Pretest	41,000 0	6	3,16228	1,29099
	Postes t	70,833 3	6	4,87511	1,99025

**Fuente:** Elaboración propia 2021

**Interpretación:** De los siguientes resultados obtenidos mediante la muestra de LA prueba T, es que hay una diferencia bastante significativa en la comunicación eficiente entre el pre y post test correspondiente a los 6 colaboradores encuestados, con una media mucho mayor que la primera que es 70,8333

**Tabla 9.**

*Correlaciones de muestras emparejadas*

<b>Correlaciones de muestras emparejadas</b>				
		N	Correlación	Sig.
Par 1	Pretest & Posttest	6	,117	,826

**Fuente:** Elaboración propia 2021

**Interpretación:** Se evidencia que un valor de significancia de 0,826 en la comunicación eficiente entre el pre y post test acorde a los 6 colaboradores encuestados.

## Prueba de Hipótesis

$P < 0.05$  se acepta la hipótesis de la investigación

$p > 0.05$  Se rechaza la hipótesis de la investigación y se acepta la nula.

**Hi:** El programa “Prepárate para lograrlo” incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.

**Ho:** El programa “Prepárate para lograrlo” no incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.

**Tabla 10.** Prueba de muestras emparejadas

Prueba de muestras emparejadas										
Diferencias emparejadas										
		Media	Desviación estándar	Media de error estándar	95% de confianza Inferior	de intervalo de la Superior	t	gl	Sig. (bilateral)	
Pa	Pretest	-	5,49242	2,24227	-	-	-	5	,000	
r 1	Postest	29,83			35,5972	24,0693	13,3			
		333			7	9	05			

**Fuente:** Elaboración propia 2021

**Interpretación:** Con el resultado de la prueba de muestra emparejada con un sigma bilateral de 0,000 se acepta la hipótesis de investigación la cual menciona que el programa “Prepárate para lograrlo” incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.; por lo contrario, se rechaza la hipótesis nula la cual menciona que el programa “Prepárate para lograrlo” no incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.



## V. DISCUSIÓN

Determinamos que el programa de capacitación parte de las necesidades y carencias de la empresa, por tal motivo implementarlo permitirá incrementar notablemente el nivel de comunicación eficiente, lo cual a su vez aumenta el desempeño y genera una mayor ganancia para la empresa dentro de su rubro del mercado. Optar por el programa de capacitación es una opción efectiva para la mejora de la empresa, con esto asistir las necesidades, e incrementar el nivel de comunicación en los colaboradores.

Correspondiente a la investigación y a los resultados adquiridos podemos entender que el nivel de la comunicación eficiente de la empresa Factoría Gormas EIRL, de acuerdo a los colaboradores es alto en un 76%, medio en un 9% y bajo en un 15%; por lo tanto, se puede mencionar que el programa de capacitación incrementó significativamente el nivel de la comunicación eficiente posterior a su implementación, en esta ocasión se comprueba la hipótesis general de la investigación.

Para Bin, (2020) concluye que para motivar al empleado en cuanto a la comunicación efectiva existen muchas herramientas disponibles, la cual entre ellas, se resalta una importante la cual es la elaboración de un plan detallado de medidas para contrarrestar el problema. De esa manera, el gerente tiene que desarrollar un plan que pueda contener todas las carencias y necesidades que presenten los empleados.

De modo que correspondiente al objetivo general de la investigación que consistió en determinar cómo contribuye el programa “Prepárate para lograrlo” en la mejora de la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factorías Gormas E.I.R.L., donde se hizo una prueba de normalidad, obteniendo como resultado que los datos son normales, posterior a eso se hizo uso del T-STUDENT en el cual se evidenciaron resultados con una diferencia significativa entre el pre y post test acorde a los encuestados, por lo tanto se concluye que fue adecuado implementar el programa de capacitación en la empresa.

Se realizó la comparación de los resultados antes y después de implementar el programa de capacitación, por lo que se concluye que implementar el programa de capacitación fue adecuado para dicha empresa. De igual manera, estos resultados son contrastables con investigaciones encontradas por autores como Maharani (2020). Quien menciona que el ambiente laboral y la poca comunicación efectiva afectan de una manera significativa la motivación laboral, el ambiente que genera una mala comunicación afecta en cierta forma el desempeño de los colaboradores.

Los resultados sostienen la hipótesis de investigación. Los datos fueron trabajados métodos estadísticos en su validación y confiabilidad, que a su vez hace que las conclusiones sean válidas en la investigación. En efecto, la hipótesis de la investigación concluye que el programa de capacitación incrementa el nivel de comunicación eficiente en la empresa Factoría Gormas EIRL. Para Azevedo & Shane (2019), Los resultados obtenidos demuestran que los efectos de la investigación de los datos pretest-postest sostienen que, posterior al programa de capacitación se pudo evidenciar que no solo se incrementó notablemente la interrelación y la comunicación en los participantes; sino también, se observaron mejoras en la conducta laboral en ambos grupos; en consecuencia, la fortaleza también aumentó de manera muy notoria en los estudiantes que participaron de MBA.

En cuanto al alcance de la cobertura se ha logrado un progreso positivo en términos de la comunicación efectiva, ya que este es un proceso que va mejorando de manera progresiva y sucesiva, los resultados obtenidos dan a notar que el programa de capacitación incrementó significativamente la comunicación eficiente en los colaboradores de la empresa. Para concluir se percibe que el programa de capacitación según investigaciones previas realizadas y comprobadas impacta de una manera positiva en la mejora de las carencias y necesidades que presenten los colaboradores, como el desarrollo, la interrelación, o incluso se realizan actividades en un menor periodo de tiempo; el cual tiene un impacto directo en las ganancias de la empresa ya sea en un corto, mediana o en un largo plazo.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** El programa de capacitación aplicado en la empresa Factoría Gormas EIRL incrementó significativamente el nivel de comunicación efectiva de la empresa en un 68,22%; lo que ha permitido aumentar la interrelación y desempeño laboral, con ello el nivel de productividad.
- 6.2.** Según el pre test realizado a los colaboradores de la empresa nos reflejan que la comunicación eficiente es baja en un 68%, lo que comprueba que el nivel de comunicación efectiva de la empresa Factoría Gormas EIRL, Rioja, 2021, es bajo, por lo que se optó por buscar alternativas para implementar un programa de capacitación.
- 6.3.** El programa de capacitación presenta estrategias que ayudan a contribuir a la mejora de la interrelación entre colaboradores y clientes de la empresa; así mismo, incrementa la utilidad y productividad de la empresa, enfatiza puntos como el respeto en el centro de trabajo; como efecto de su desarrollo se evidenció un incremento en la comunicación eficiente.
- 6.4.** La comunicación efectiva en la empresa mejoró significativamente posterior a la implementación del programa de capacitación en la empresa Factoría Gormas EIRL., Rioja, 2021, en un 76%, por lo cual se afirma que el programa de capacitación fue adecuado y mejoró significativamente la comunicación efectiva en la empresa Factoría Gormas EIRL., Rioja, 2021.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Desarrollar de manera consecutiva los programas de capacitación por la Alta Dirección, correspondiente al tipo de necesidad que tengan los colaboradores, antes de tomar cualquier tipo de decisión en cuanto al personal.
- 7.2.** Prestar más atención a sus colaboradores, a fin de poder conocer cuáles son las carencias que están presenciando, para que, al momento de realizar la capacitación, los colaboradores puedan garantizar una mejora en la necesidad.
- 7.3.** Realizar alianzas estratégicas con otras empresas con el fin de realizar programas de capacitaciones, el cual sea una guía al elaborar el programa para que pueda cubrir todas las necesidades que presentan los colaboradores de la empresa.
- 7.4.** Brindar incentivos a los colaboradores de la empresa cuando se evidencia una mejora en dificultad que se haya presentado, a fin de mantener un buen nivel de motivación dentro del centro de trabajo y mantener un buen ambiente de trabajo.

## REFERENCIAS

- Altobelli, Cabrejos-Pita, Penny, & Becker, (2020, diciembre). A Cluster Randomized Trial to Test Sharing Histories as a Training Method for Community Health Workers in Peru. *Global Health: Science And Practice*, 4, 732-758. Doi: <https://doi.org/10.9745/GHSP-D-19-00332>
- Amudha., Hamidah, H., Annamma, (2018). Effective communication between nurses and doctors: Barriers as perceived by nurses. *J Nurs Care*, 7(03), 1-6. Doi: [doi:10.4172/2167-1168.1000455](https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000455)
- Azevedo, Shane, A new training program in developing cultural intelligence can also improve innovative work behavior and resilience: A longitudinal pilot study of graduate students and professional employees, *The International Journal of Management Education*, Volume 17, Issue 3, 2019, 100303, ISSN 1472-8117, Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2019.05.004>.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una Tesis de grado*. Lima: Universidad ESAN.
- Bizneo. (2021). *Cómo crear un buen plan de capacitación laboral*. BIZNEO Blog. Retrieved Enero 29, 2021, from [https://www.bizneo.com/blog/capacitacionlaboral/#Capacitacion\\_laboral\\_de\\_conocimiento\\_operativo](https://www.bizneo.com/blog/capacitacionlaboral/#Capacitacion_laboral_de_conocimiento_operativo)
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento RENACYT*.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de recursos humanos*. México: McGrawhill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. México, D.F.: McGraw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Luévano, (2017, Mayo 15). The training like effective tool to improve the performance of the employees. *Técnica Administrativa*, 16(2). <http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm>
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales* (Vol. 4). Editorial Flamboyant.
- Gupta, Patwa. et al. Approaches to motivate physicians and nurses in low- and middle-income countries: a systematic literature review. *Hum Resour Health* 19, 4 (2021). Doi: <https://doi.org/10.1186/s12960-020-00522-7>
- Guzmán-Ortiz, C., Navarro-Acosta, N., Florez-Garcia, W & Vicente-Ramos, W. (2020). Impact of digital transformation on the individual job performance of insurance companies in Peru. *International Journal of Data and Network Science*, 4(4), 337-346. Doi: <http://dx.doi.org/10.5267/j.ijdns.2020.9.005>
- Hernández, Fernandez, y Baptista, (2014). Fundamentos de metodología de la investigación. México D.F.: McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Mamani, Chaiña-Chura, F.F. (2019) Factors Related to the Level of Perceived Quality of Academic and Administrative Services by Users: Case of the National University of the Altiplano, Puno, Peru. *Open Access Library Journal*, 6: e5467. Doi: <https://doi.org/10.4236/oalib.1105467>
- Jamaica, (2015). Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Programa de administración de empresas. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20\(1\).pdf;jsessionid=C32ED9C698CAACACB779EDFCB6032010?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7168/Trabajo%20final%20Fabian%20Jamaica%20(1).pdf;jsessionid=C32ED9C698CAACACB779EDFCB6032010?sequence=1)
- Korlén, Essén, A., Lindgren, P., Amer-Wahlin, I. & Schwarz, U. (2017), "Estrategias gerenciales para hacer que los incentivos sean significativos y motivadores", *Revista de Organización y Gestión de la Salud*, Vol. 31, núm. 2, págs. 126-141. Doi: <https://doi.org/10.1108/JHOM-06-2016-0122>.

- Kuznetsova, Zagirova & Omarhanova, (2018). Problems of Poverty and Motivation of Workers to Labour in the Field of Agriculture as Effects of Stagnant Economy. 12-14. Doi: <https://doi.org/10.36689/uhk/hed/2018-01-051>
- Lagos, (2014). La motivación en la productividad laboral. *Voz Zootécnica*, 4, pp. 25 – 30. <http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/vozzootecnista/article/view/69>
- Llisterri, Gligo, (2014). Educación Técnica Profesional en América Latina. El reto de la productividad. CAF Banco de desarrollo de América Latina. Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva. Recuperado de [http://publicaciones.caf.com/media/38365/educacion\\_tecnica\\_formacion\\_profesional.pdf](http://publicaciones.caf.com/media/38365/educacion_tecnica_formacion_profesional.pdf)
- López, (2011). El proceso de capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. *Contribuciones a la Economía*, 12, 1-18.
- Makushkin, S. (2019, Junio 19). Company's personnel motivation. *Revista espacios*, 40, 23. <http://w.revistaespacios.com/a19v40n40/19404023.html>
- Matas, A. (2018, Marzo 06). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(1). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038)
- McLeod, (2018, January 21). B.F. Skinner - Operant Conditioning. *Simply Psychology*. <https://www.simplypsychology.org/operant-conditioning.html>
- Muhammad, Yandi, & Maharani. (2020). DETERMINATION OF EMPLOYEE MOTIVATION AND PERFORMANCE: WORKING ENVIRONMENT, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND COMPENSATION (A Study of Human Resource Management Literature). *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(3), 419-436. <https://doi.org/10.31933/dijemss.v1i3.179>

- Na-Nan, & Sanamthong, E. (2019), "Self-efficacy and employee job performance: Mediating effects of perceived workplace support, motivation to transfer and transfer of training", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 37 No. 1, pp. 1-17. Doi: <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2019-0013>
- RAE. (2016). *Diccionario de la lengua española [Dictionary of the Spanish Language]* (22nd ed.). Madrid, Spain: Author.
- Ramos, Gonzales, & Mejia, C. (2020, January 07). Academic Motivations of Pregrade Students in the Choice of International Business Career. *International Journal of Higher Education*, 9(2), 10. DOI: <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n2p85>
- Rodas, (2017, Julio 23). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. *Universidad Rafael Landívar*, 41-42. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Romih, T. (2016). The 7 C's of Effective Communication Applied to Science. *Seyens*. (Online). [Accessed: 30.10.2020]. Available: [https://www.seyens.com/7cseffectivecommunicationscience/?gclid=CjwKC A jw878BRA0EiwAFUw8LNFntYJKxgl1N9oYj4xfyRmW99BNefM4A4rBivijn beh EhAsxFkzRoCo8UQAvD\\_BwE](https://www.seyens.com/7cseffectivecommunicationscience/?gclid=CjwKC A jw878BRA0EiwAFUw8LNFntYJKxgl1N9oYj4xfyRmW99BNefM4A4rBivijn beh EhAsxFkzRoCo8UQAvD_BwE)
- Robbins, (1997). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice - Hall.
- Sawicki, (2016). Motivation of Staff in 21st Century Organization. *World Scientific News*, 52, 106-117. <http://yadda.icm.edu.pl/yadda/element/bwmeta1.element.psjd-c5bab719-0ee1-44fb-936c-f639fa6885fb>
- Thanh, & Anh, B. T. (2020, Abril 22). Developing a job motivation scale: A focus on cross-cultural adaptation and validation among hospital staff. *International Journal of Healthcare Management*. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1752985>



- Bin, (2020). Impact of Career Management on the Motivation of Public Sector Employees in Benin: Cases of the Directorate of Research and Quality (DEQ). International Journal of Advanced Engineering Research and Science, 7(3). Retrieved from <http://journalrepository.com/index.php/ijaers/article/view/1707><https://dx.doi.org/10.22161/ijaers.73.4>
- Uwais, (2018). The Effect of Motivation on Workers Output. UNATESIS EXITOSA. Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf
- Varela, (2019, Agosto 11). Administración de la compensación 2ed - Ricardo A. Varela. DocerArgentina, 392. <https://docer.com.ar/doc/x0vcvs>
- Wroblewski, (2020). Differences Between Communication Efficiency & Effectiveness. Houston Chronicle. (Online). [Accessed: 28.10.2020]. Available: <https://smallbusiness.chron.com/differences-between-communication-efficiencyeffectiveness-76764.html>
- Zuñiga, (2019). Capacitación y el rendimiento laboral de una empresa eléctrica, lima - 2019. GESTIÓN DE ORGANIZACIONES. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B\\_Z%C3%BA%C3%B1iga\\_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36095/B_Z%C3%BA%C3%B1iga_DGVDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

**Título:** Programa de capacitación “Prepárate para lograrlo” para mejorar la comunicación eficaz en trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Comunicación efectiva	Se tiene que tomar en cuenta los ideales, necesidades e intereses que tengan aquellas personas que están escuchando, se debe tener en cuenta que se debe hablar de manera clara y hacer práctica del saber escuchar a los demás, con ellos se cumplen los requisitos que exige un proceso de comunicación eficaz. (Rodas, 2017)	La comunicación efectiva es el acto de darse a entender correctamente, logrando que el receptor del mensaje comprenda el significado y la intención de lo que se está comunicando. (Real Academia Española, 2016)	Barreras al comunicarse  Habilidad social	Respeto, confianza y sinceridad.  Aceptar errores personales, gritar y pérdidas de control.	Escala ordinal
Programa de capacitación	La capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de los recursos humanos. (Chiavenato, 2009)	Es el documento por el cual se expresa la planificación para la capacitación.	Estructura  Responsabilidad  Soporte	Estructura organizacional  Tareas realizadas  Equipos de trabajo	Escala ordinal

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Título:** Programa de capacitación “Prepárate para lograrlo” para mejorar la comunicación eficaz en trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo el Programa de capacitación mejora la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Qué problemas de comunicación efectiva existen en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., antes de aplicar el programa de capacitación “Prepárate para lograrlo”?</p> <p>¿Qué características presentará el programa de capacitación “Prepárate para lograrlo” diseñado para aumentar la comunicación efectiva de los trabajadores?</p> <p>¿Qué diferencias existirán en los niveles de comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., antes y</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Analizar el programa “Prepárate para lograrlo” en la mejora de la comunicación efectiva en los trabajadores de la empresa Factorías Gormas E.I.R.L.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la situación en la que se encuentra el nivel de comunicación efectiva antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo” en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.</p> <p>Caracterizar el programa “Prepárate para lograrlo” que mejorará el nivel de comunicación efectiva motivacional de los trabajadores en la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>El programa “Prepárate para lograrlo” incrementa el nivel en la comunicación efectiva de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Antes de aplicar el programa “Prepárate para lograrlo” se evidencia un bajo nivel en la comunicación efectiva.</p> <p>Las características que presenta el programa de capacitación se adecúan a los trabajadores y a sus necesidades para mejorar el nivel de comunicación efectiva.</p> <p>Posterior a la aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” se evidencia un incremento en el nivel de la comunicación efectiva por parte de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario</p>

después de aplicar el programa de capacitación “Prepárate para lograrlo”?	Identificar el nivel de la comunicación efectiva post aplicación del programa “Prepárate para lograrlo” en los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L.								
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>							
Pre experimental descriptivo: comparativo	<p><b>Población</b></p> <p>Trabajadores de Factoría Gormas EIRL</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Se tomará como muestra a todos los trabajadores de la empresa Factoría Gormas EIRL</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Variable s</b></th> <th><b>Dimensiones</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comunicación efectiva</td> <td>Barreras al comunicarse Habilidad social</td> </tr> <tr> <td>Plan de capacitación</td> <td>Estructura Responsabilidad Soporte</td> </tr> </tbody> </table>		<b>Variable s</b>	<b>Dimensiones</b>	Comunicación efectiva	Barreras al comunicarse Habilidad social	Plan de capacitación	Estructura Responsabilidad Soporte
<b>Variable s</b>	<b>Dimensiones</b>								
Comunicación efectiva	Barreras al comunicarse Habilidad social								
Plan de capacitación	Estructura Responsabilidad Soporte								

## Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre la comunicación efectiva.

Sexo: F  M

Edad:

Estimado trabajador, a continuación, te presento un cuestionario con la finalidad de conocer cómo se encuentra el nivel de comunicación efectiva en el personal de los trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L., con los resultados que se obtenga nos ayudará a evaluar el desempeño laboral de la empresa. Se le pide que responda con toda honestidad; de ello, dependerá la consistencia y veracidad de este trabajo de investigación. Tus respuestas son confidenciales y anónimas.

Escala valorativa:

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

Dimensiones	Ítems	Indicadores	Valoración				
			1	2	3	4	5
Barreras al comunicarse	01	¿Tus compañeros respetan tus ideas y contribuciones al realizar un trabajo?					
	02	¿Sus compañeros de trabajo son muy competentes al realizar sus labores?					
	03	¿Valora y reconoce el trabajo de sus compañeros?					
	04	¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?					
	05	¿Confía en que su compañero hará un buen trabajo al realizar sus labores?					
	06	¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?					
	07	¿Se lleva bien con sus compañeros?					
	08	¿Sientes que tus compañeros de trabajo son sinceros?					
	09	¿Tienes el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?					
Habilidad social	10	¿Tus compañeros de trabajo pierden el control, se ponen agresivos y gritan?					
	11	¿Cuándo se presenta una situación difícil, tus compañeros reaccionan de manera agresiva?					
	12	¿Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo?					
	13	¿Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo?					
	14	¿Tus compañeros de trabajo aceptan sus errores frente a los demás?					
	15	¿Dialogas con tus compañeros para llegar a un acuerdo?					
	16	¿Cuándo existen conflictos, se negocian soluciones y todos quedan contentos?					
	17	¿Se refuerza cuando existen errores?					
	18	¿Cuándo hay conflictos sus compañeros piden disculpas a las personas que hayan sido ofendidas?					

*¡¡Muchas gracias, por su colaboración!*

## Anexo 4. Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pereyra Gonzales Tony Venancio  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Comunicación eficiente  
 Autor (s) del instrumento (s) : Camacho Corrales Duila

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: comunicación efectiva.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: comunicación efectiva.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Rioja, 25 de febrero de 2021

  
 Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales  
 CLAP 12657



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Tomanguillo Sepúlveda Julton  
 Institución donde labora : UCV - IESTP"AM"  
 Especialidad : Lic. En Administración  
 Instrumento de evaluación : Comunicación eficiente  
 Autor (s) del instrumento (s) : Camacho Corrales Duila

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: comunicación efectiva.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: comunicación efectiva.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>41</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

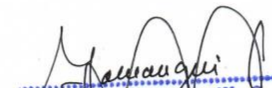
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD. El instrumento cuenta con los requisitos mínimos para su aplicabilidad ya que tiene una relación lógica entre problema – objetivos - hipótesis

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

41

Rioja, 25 de febrero de 2021

  
 Dr. Julton Tomanguillo S.  
 LIC. EN ADM.  
 CLAD N° 7095



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Castillo Salazar, Regner Nicolás  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo.  
 Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad  
 Instrumento de evaluación : Comunicación eficiente  
 Autor (s) del instrumento (s) : Camacho Corrales Duila

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: comunicación efectiva.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: comunicación efectiva.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Rioja, 25 de febrero de 2021

  
 -----  
**Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar**  
**Doctor en Gestión Pública**  
**y Gobernabilidad**  
**CLAD: 09750**

## Anexo 5. Programa de capacitación

### Diagnóstico Situacional

Se evidencia una deficiencia en cuanto a la comunicación eficiente, encontramos un bajo nivel en el mismo; no existe buena relación entre los colaboradores debido a que es difícil lograr una buena comunicación, los colaboradores no son capacitados en temas de compañerismo ni en la atención al cliente, se encuentran inmersos en una forma de trabajo tradicional.

### Diagnóstico de la comunicación eficiente

<b>Barreras al comunicarse</b>	Encontramos una falta de empatía y de compañerismo entre los colaboradores, lo que a su vez genera una carencia en la comunicación efectiva.
<b>Habilidad social</b>	La manera en la que se interrelacionan ya sea entre colaboradores o con los clientes no es meramente la adecuada.
<b>Pérdidas de control</b>	Los colaboradores muestran actitudes agresivas al presenciar una mala situación en la empresa en que laboran.

### Resumen de Problema, Causas y Consecuencias

Posterior al diagnóstico situacional realizado, se pudo identificar los siguientes problemas con sus respectivas causas y consecuencias:

CAUSAS	PROBLEMA	CONSECUENCIAS
Deterioro en el clima laboral	Bajo nivel de comunicación eficiente	Disminuye la interrelación entre colaboradores.
		Disminución en la productividad organizacional.
		Desmotivación por parte del personal.

		Deterioro en la eficiencia al realizar los trabajos.
Dificultad en la circulación de información		Confusión al recibir órdenes o mandatos por parte del gerente.
		Desorientación y dificultades de alineamiento del personal con la estrategia corporativa.
Falta de colaboración y compromiso		Desconfianza entre los trabajadores.
		Malestar en el ambiente laboral.

### Objetivos del Programa de Capacitación

Implementar de manera eficaz las estrategias brindadas en el programa de capacitación para mejorar la habilidad social, barreras de comunicación y las constantes pérdidas de control en las malas situaciones que se presentan en la empresa. Para que, de esa manera, se logre un incremento en el nivel de comunicación eficiente en Factoría Gormas EIRL. Rioja, 2021.

### Planteamiento de estrategias de mejora

Problema	Objetivo	Estrategia
Bajo nivel de comunicación eficiente	Mejorar notablemente las estrategias tomadas por la empresa en cuanto a la habilidad social, barreras de comunicación y las constantes pérdidas de control que se evidencian en la empresa. Para de esa manera, lograr un incremento en el nivel de	Realizar reuniones semanales para retroalimentar los errores cometidos en ese periodo de tiempo.
		Crear un grupo de WhatsApp de la empresa para dialogar y mejorar su relación.
		Organizar actividades donde los colaboradores se puedan interrelacionar.

	comunicación eficiente en Factoría Gormas EIRL. Rioja, 2021	Apostar por nuevas ideas e innovaciones que se propongan.
		Brindar incentivos y buena atención a los clientes más frecuentes de la empresa.

**Resultado:** Correspondiente a la implementación que se realizó en la empresa se menciona que las características del programa de capacitación son efectivas para la empresa Factoría Gormas EIRL. Rioja, 2021; debido a que fue factible ver un incremento en el nivel de comunicación efectiva tanto entre los compañeros como con los clientes. Es aceptable la hipótesis la cual menciona que el programa de capacitación fue necesario para incrementar el nivel en la comunicación efectiva de la empresa Factoría Gormas EIRL, Rioja, 2021.

**Tabla 3. Asistentes al programa de capacitación**






**CURSO: "PREPÁRATE PARA LOGRARLO"**

FACILITADOR: BR. DUILA CAMACHO CORRALES

FECHA: RIOJA, 10 DE MARZO DE 2021

HORA: 12:30 A 1:30 PM.

DIRIGIDO A: COLABORADORES DE LA EMPRESA FACTORÍA GORMAS EIRL.

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CONDICIÓN	DNI	FIRMA
1	Segundo Gormas Grandez	GERENTE GENERAL	80579105	
2	Luis Diaz Montoya	COLABORADOR	70652240	
3	Macahuachi Irigoyen Kit Alexis	COLABORADOR	79424919	
4	Loel Navarro Chavez	COLABORADOR	76280601	
5	Jolmar Brayhan Gormas Jimenez	COLABORADOR	47812668	
6		COLABORADOR		
7		COLABORADOR		
8				

## Anexo 6. Base de datos

DIMENSIÓN	INDICADORES	Trabajador	TED		AEDA		NDASNDA		ADA		TDA		Bajo		Medio		Alto	
			N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	N	hi	f	%	f	%	f	%
Barreras al comunicarse	Respeto	¿Tus compañeros respetan tus ideas y contribuciones al realizar un trabajo?	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Sus compañeros de trabajo son muy competentes al realizar sus labores?	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%	0	0%	4	67%	1	17%	1	17%
		¿Valora y reconoce el trabajo de sus compañeros?	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%
	Confianza	¿Tiene confianza con sus compañeros de trabajo?	1	17%	2	33%	3	50%	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%
		¿Confía en que su compañero hará un buen trabajo al realizar sus labores?	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Trabaja usted en equipo con sus compañeros?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
	Sinceridad	¿Se lleva bien con sus compañeros?	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%
¿Sientes que tus compañeros de trabajo son sinceros?		1	17%	3	50%	2	33%	0	0%	0	0%	4	67%	2	33%	0	0%	
¿Tienes el apoyo de tus compañeros para realizar tu labor?		1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%	
Habilidad social	Pérdidas de control y gritos	¿Tus compañeros de trabajo pierden el control, se ponen agresivos y gritan?	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	1	17%	5	83%
		¿Cuándo se presenta una situación difícil, tus compañeros reaccionan de manera agresiva?	0	0%	0	0%	1	17%	2	33%	3	50%	0	0%	1	17%	5	83%
		¿Encuentro que tengo que trabajar más duro de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo?	0	0%	2	33%	3	50%	1	17%	0	0%	2	33%	3	50%	1	17%
		¿Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo?	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%	0	0%	0	0%	3	50%	3	50%
	Aceptar errores personales	¿Tus compañeros de trabajo aceptan sus errores frente a los demás?	6	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Dialogas con tus compañeros para llegar a un acuerdo?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Cuándo existen conflictos, se negocian soluciones y todos quedan contentos?	1	17%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Se refuerza cuando existen errores?	2	33%	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%
		¿Cuándo hay conflictos sus compañeros piden disculpas a las personas que hayan sido ofendidas?	4	67%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%	6	100%	0	0%	0	0%

## Anexo 10. Carta de presentación para realizar investigación



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Sr. Segundo Gormas Grandez

Gerente de Factoría Gormas E.I.R.L.

Rioja,

Reciba el cordial saludo, el motivo de la presente es solicitarle me permita realizar la investigación de tesis que lleva por título, “Plan de capacitación “Prepárate para lograrlo” para mejorar la comunicación efectiva en trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.” Para obtener el Grado de Lic. en Administración de empresas en la Universidad César Vallejo, Sede Moyobamba, la presente actividad es para realizar algunas entrevistas a los trabajadores de vuestra institución, dicha acción investigativa es con fines netamente académicos.

Me despido agradeciendo la atención a la presente esperando la contestación de aprobación a la presente y deseándole éxitos.

Atentamente,



Duila Camacho Corrales  
DNI: 42517907



## Anexo 11. Carta de aceptación para realizar investigación



**FACTORÍA GORMAS E.I.R.L.**

Rioja, 21 de Febrero del 2021

**CARTA N° 002-2021-GG-FG**

**SEÑORA:**

Duila Camacho Corrales

Presente.

**ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SU TESIS**

---

De mi mayor consideración.

Estimada **DUILA CAMACHO CORRALES**, Gte. **SEGUNDO GORMAS GRANDEZ** le da la bienvenida y el permiso correspondiente para el desarrollo de su tesis titulado "Plan de capacitación "Prepárate para lograrlo" para mejorar la comunicación efectiva en trabajadores de la empresa Factoría Gormas E.I.R.L. Rioja, 2021.", que a solicitud personal e institucional ha mostrado la mejor voluntad de hacer en nuestra empresa.

Asimismo, para nosotros es importante contar con su presencia para el desarrollo de su tesis en nuestra empresa, por tanto, le indicamos que tenemos la gran responsabilidad de compartir nuestra capacidad y experiencia, la que se la ofrecemos para poder lograr sus objetivos que espera de nosotros.

Esperando satisfacer sus expectativas en nuestra empresa, nos despedimos muy cordialmente.

Atentamente,

  
**FACTORIA GORMAS E.I.R.L.**  
**Segundo Gormas Grández**  
**GERENTE GENERAL**