Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Comunicación organizacional y trabajo en equipo del personal operario de la Empresa Embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023

Tesis

Para optar el Grado Académico de Maestra en Trabajo Social con Mención en Gestión de Recursos Humanos

Autora

Lucia Ines Sacramento Jimenez

Asesora

M(a). Rosa Albina Sacramento Lazaro

Huacho – Perú

2025

Universidad Nacional "José Faustino Sánchez Carrión"

M(a) Rosa Albina Sacramento Lázaro
Docente DNU604

Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Lucia Ines Sacramento Jimenez	46968417	03/07/2025
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Rosa Albina Sacramento Lazaro	40740790	0000-0002-1698-584X
DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – POSGRADO-MAESTRÍA:		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Olimpia Martha Camarena Lino	15582569	0000-0002-0250-2528
Maritza Isabel Martinez Loli	15606250	0000-0002-5049-7487
Jimmy Alonso Santos Arce	42154689	0000-0002-1931-2819

Lucia Ines Sacramento Jimenez 2025-007066

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL OPERARIO DE LA EMPRESA EMBOTELLADOR...

Quick Submit

Quick Submit

DGI_Tesis Posgrado 2025

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3135609140

Fecha de entrega

23 ene 2025, 8:28 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

23 ene 2025, 8:56 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

2025-007066__SOLICITUD-S_N__1_removed.pdf

Tamaño de archivo

2.6 MB

96 Páginas

26,693 Palabras

119,588 Caracteres

turnitin Página 2 of 104 · Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::1:3135609140

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

20% Fuentes de Internet

5% Publicaciones

14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi hermosa familia mi esposo e hijo que son la fuente de inspiración para lograr todas mis metas planteadas.

A mis queridos padres por estar siempre apoyándome en cada etapa de mi vida personal, familiar y profesional.

Lucia Ines Sacramento Jimenez

AGRADECIMIENTO

A los directivos de la empresa embotelladora San Miguel del Sur de Huaura por su apoyo para poder llevar a cabo en su empresa mi estudio.

Al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel de Huaura, por su disposición para la aplicación del instrumento.

A mi estimada asesora Rosa Albina Sacramento Lázaro por su tiempo, apoyo y brindarme todos sus conocimientos para lograr mi investigación se realice.

Lucia Ines Sacramento Jimenez

ÍNDICE

CARÁTULA i

LICENCIA DE CREATIVE COMMONS ii

DATOS DEL AUTOR, ASESOR Y JURADO (METADATOS) iii

RESULTADO DEL ÍNDICE DE SIMILITUD DEL REPORTE DE ORIGINALIDAD iv

DEDICATORIA v

AGRADECIMIENTO vi

INDICE vii

RESUMEN xi

ABSTRACT xii

INTRODUCCION xiii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática 1

1.2 Formulación del problema 3

1.2.1 Problema general 3

1.2.2 Problemas específicos 3

1.3 Objetivos de la investigación 3

1.3.1 Objetivo general 3

1.3.2 Objetivos específicos 3

1.4 Justificación de la investigación 4

1.5 Delimitaciones del estudio 4

1.6 Viabilidad del estudio 5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación 6

2.1.1 Investigaciones internacionales 6

2.1.2 Investigaciones nacionales 8

2.2 Bases teóricas 10

2.3 Bases filosóficas 20

2.4 Definición de términos básicos 31

2.5 Hipótesis de investigación 32

2.5.1 Hipótesis general 32
2.5.2 Hipótesis específicas 32
2.6 Operacionalización de las variables 33
CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
3.1 Diseño metodológico 34
3.2 Población y muestra 34
3.2.1 Población 34
3.2.2 Muestra 34
3.3 Técnicas de recolección de datos 35
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información 37
CAPÍTULO IV
RESULTADOS
4.1 Análisis de resultados 38
4.2 Contrastación de hipótesis 50
CAPÍTULO V
DISCUSIÓN
5.1 Discusión de resultados 55
CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
6.1 Conclusiones 58
6.2 Recomendaciones 59
REFERENCIAS 61
7.1 Fuentes documentales 61
7.2 Fuentes bibliográficas 61
7.3 Fuentes hemerográficas 63
7.4 Fuentes electrónicas 63
ANEXOS 65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados según su edad, estado civil y sexo.....49

Tabla 2. Resultado de Variable comunicación organizacional.....50

Tabla 3. Resultado de la dimensión comunicación descendente.....51

Tabla 4. Resultado de la dimensión Comunicación ascendente.....52

Tabla 5. Resultado de la dimensión Comunicación diagonal.....53

Tabla 6. Resultado de la dimensión Comunicación horizontal.....55

Tabla 7. Resultado de la variable trabajo en equipo.....56

Tabla 8. Resultado de la dimensión identidad.....57

Tabla 9. Resultado de la dimensión Comunicación……..…...58

Tabla 10. Resultado de la dimensión Ejecución.....59

Tabla 11. Resultado de la dimensión Regulación……..…….....60

Tabla 12. Correlación de comunicación organizacional y trabajo en equipo……..……61

Tabla 13. Correlación de comunicación descendente y trabajo en equipo.……...…..62

Tabla 14. Correlación de comunicación horizontal y trabajo en equipo……..…...……63

Tabla 15. Correlación de comunicación ascendente y trabajo en equipo..…...……...64

Tabla 16. Correlación de comunicación diagonal y trabajo en equipo…….....……..65

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Tipos de Equipos.....27

Figura 2. Niveles de comunicación organizacional.....50

Figura 3. Niveles de comunicación descendente.....51

Figura 4. Niveles de comunicación ascendente.....52

Figura 5. Niveles de comunicación diagonal.....54

Figura 6. Niveles de comunicación horizontal.....55

Figura 7. Niveles de trabajo en equipo.....56

Figura 8. Niveles de la dimensión Identidad.....57

Figura 9. Niveles de la dimensión comunicación……..…….…58

Figura 10. Niveles de la dimensión ejecución.....59

Figura 11. Niveles de la dimensión regulación……..……..……....60

RESUMEN

La investigación tiene por objetivo general establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Se ha utilizado un diseño no experimental, de nivel correlacional, de tipo básica y de enfoque cuantitativo. La población estuvo determinada por el personal operario que hacen un total de 159 varones adultos en su mayoría de estado civil conviviente y se les aplicó dos cuestionarios uno para medir comunicación organizacional del autor Fernández Collao (1999) adaptado por Miranda y Pastor (2015) que mide las dimensiones descendente, horizontal, ascendente y diagonal y para la variable trabajo en equipo del autor Soto (2020) que tiene como dimensiones identidad, comunicación, ejecución y regulación. Se obtuvo que la correlación de la variable comunicación organizacional y trabajo en equipo el resultado es de p=0.00, lo cual es menor a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis de investigación. Esto indica que hay una relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Además, la correlación de Rho de Spearman es de 0.564, señalando una correlación positiva de magnitud moderada. Concluyendo que se acepta la hipótesis de investigación y que cuando la comunicación organizacional es buena mejora el trabajo en equipo del personal operario.

Palabras clave: Comunicación organizacional, trabajo en equipo, comunicación descendente, comunicación horizontal, comunicación ascendente y comunicación diagonal

ABSTRACT

The general objective of the research is to establish the relationship between organizational communication and teamwork of the operating staff of the bottling company San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. A non-experimental design, correlational level, basic type and quantitative approach has been used. The population was determined by the operating staff, which makes a total of 159 adult males, most of whom are cohabiting, and two questionnaires were applied to them, one to measure organizational communication by the author Fernández Collao (1999) adapted by Miranda and Pastor (2015) that measures the descending, horizontal, ascending and diagonal dimensions and for the variable teamwork by the author Soto (2020) that has identity, communication, execution and regulation as dimensions. It was obtained that the correlation of the variable organizational communication and teamwork, the result is p = 0.00, which is less than 0.05, the null hypothesis is discarded and the research hypothesis is supported. This indicates that there is a significant relationship between organizational communication and the teamwork of the operating staff of the bottling company San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. In addition, the Spearman's Rho correlation is 0.564, indicating a positive correlation of moderate magnitude. Concluding that the research hypothesis is accepted and that when organizational communication is good, the teamwork of the operating staff improves.

Keywords: Organizational communication, teamwork. downward communication, horizontal communication, upward communication and diagonal communication

INTRODUCCIÓN

La comunicación dentro de una organización es el pilar fundamental para su operación, dado que impacta directamente en la unidad del equipo y en la eficiencia productiva de los empleados. En este marco, la tesis actual se enfoca en la organización Embotelladora San Miguel del Sur S.A.C., situada en Huaura. Este análisis tiene como objetivo determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal, dos variables que, a pesar de que frecuentemente utilizadas y se ven como independientes, están íntimamente vinculados y son fundamentales para la mejora continua de la organización.

En el contexto de trabajo actual demanda que las organizaciones no solo se concentren en la mejora de sus productos, sino también en la generación de un ambiente de trabajo que promueva la cooperación y la interacción eficaz entre los integrantes que componen la organización. Esta organización se enfrenta con desafíos que demandan una comunicación eficaz para mejorar el desempeño de su equipo de trabajo.

En esta tesis se examinará el impacto de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo, reconociendo fortalezas y áreas de mejora dentro de la organización. Se anticipa que los resultados de esta investigación no solo aporten al desarrollo de estrategias de comunicación más eficaces, sino que también funcionen como guía para otras organizaciones que aspiren a optimizar su dinámica interna y lograr un incremento en la productividad y la satisfacción en el trabajo. Este estudio consta de las siguientes secciones:

Planteamiento del problema: Se presentará una descripción detallada del contexto en el que se sitúa el problema, así como el propósito de la investigación. Se definirá el problema central a abordar, se justificará la relevancia del estudio y se establecerán los límites de la investigación, además de evaluar su viabilidad.

Marco teórico: Se incluirán antecedentes relevantes del estudio a nivel nacional e internacional. Se presentará la base teórica y filosófica que sustenta la investigación, junto con definiciones y la formulación de hipótesis.

Metodología: Se detallará el diseño de la investigación, el nivel y la metodología empleada. Se especificará la población en investigación y la muestra escogida, además de los métodos utilizados para la recopilación de datos y el tratamiento de los datos adquiridos.

Resultados: Se presentarán los hallazgos obtenidos, seguidos de un análisis exhaustivo de los resultados y la contrastación de la hipótesis planteada.

Discusión de los resultados: Se llevará a cabo una discusión crítica sobre los resultados, interpretando su significado y relevancia en el contexto del estudio.

Conclusiones y recomendaciones: Se presentarán conclusiones fundamentadas en los descubrimientos realizados y se proporcionarán recomendaciones prácticas. Finalmente, se incluirán las referencias bibliográficas y anexos pertinentes al estudio.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Grandes transformaciones a escala global han tenido lugar en las organizaciones en los últimos años sobre todo en estos tiempos en los contextos actuales que venimos adaptándonos al virus por Covid19 frente a ello "la gran complejidad del mundo laboral y la innovación generan diferentes situaciones que requieren diversidad de habilidades, altos niveles de conocimiento, respuestas rápidas y adaptabilidad" (Torrelles et al., 2011, p.3).

El trabajo en equipo para Torrelles, et al. (2011) "requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido" (p.4). Contribuir a fortalecer los vínculos y la cooperación entre compañeros de trabajo va permitir movilizar recursos para lograr resultados que la organización se plantea.

Las organizaciones buscan el cumplimiento de su metas y objetivos y en gran medida eso va a depender de los roles adquiridos o características predefinidas que tenga su recurso humano; medir dimensiones como la identidad, la comunicación, la ejecución y la regulación, va permitir medir sus habilidades, sus conocimientos, adaptabilidad y su comportamiento con sus compañeros (Torrelles et al., 2011). Pero qué pasa cuando el personal no tiene la actitud de formar parte del equipo organizacional puede obstaculizar en sus metas dificultar su integración en las dinámicas organizacionales donde se haya adoptado. Entonces conocer la comunicación organizacional se hace necesario, para De Castro (2014) quien señala que la "comunicación organizacional forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida" (p.5).

Según un reporte de Índice Nacional de Salud y Bienestar de Gallup citado por Juárez (2022) indica:

> Que ocho de cada 10 trabajadores y trabajadoras en nuestro país y nuestra región latinoamericana no disfrutan lo que hacen para generar ingresos, según el informe El estado del lugar de trabajo global 2022. La falta de compromiso que sienten, o mejor dicho, que no sienten con la empresa es atribuible a factores económicos, personales y sociales, pero el 70% se debe a la persona que lidera el equipo. (parr.2)

La forma de "como las empresas transmiten información, mensajes, conocimiento, se relacionan y van a permitir lograr objetivos estratégicos a través de sus áreas o departamentos van impactando en sus diferentes públicos o audiencias" (Fajardo & Nivia, 2016, p.67). La comunicación fomenta la creación de confianza y funcionalidad, lo que se distingue por ser una comunicación formal. La orientación de la comunicación, ya sea descendente, ascendente, horizontal o diagonal, facilita la incorporación de todos los empleados a los objetivos de la empresa (De Castro, 2014).

La comunicación fomenta ambientes positivos, armoniosos, a las personas les gusta su trabajo cuando este es positivo y que en equipo solucionen los problemas que se presenten y que siempre haya solución para todo. Barroso (2007) indica en una investigación que cerca del 67% de lo que contiene un chisme no es auténtico, aunque ese 33% marca la diferencia. Los chismes se originan debido a una mala comunicación entre los integrantes del equipo, la ausencia de compromiso o la frustración de uno de los miembros frente a comportamientos autoritarios o no deseados de los demás integrantes.

El trabajo en equipo es un recurso imprescindible para las organizaciones., permite ahorrar recursos económicos, el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales, tener satisfacción laboral, mejorar el ambiente laboral y sobre todo tener ventajas competitivas que nos diferencie de otras organizaciones.

La investigación se realizó en la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023, una compañía peruana especializada en la elaboración de bebidas y alimentos para toda la familia, ubicado en el distrito de Huaura, provincia de Huaura, departamento de Lima. La organización no fue indiferente a que se presenten problemas de comunicación y esto conlleve a no tener trabajo en equipo o existan, pero estos equipos de trabajos no logren su máximo desempeño laboral debido a que no cuenten con los recursos necesarios para su buen funcionamiento dentro de la organización y eso va depender de todos los que integren

la organización para tener ventajas competitivas que les permita perdurar en el tiempo y seguir posicionándose en el mercado.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?

¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?

¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?

¿Cuál es la relación entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Establecer la relación entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Establecer la relación entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

1.4 Justificación de la investigación

Este análisis intentó determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Se tomó como referencia al autor De Castro (2014) para la variable comunicación organizacional. Así mismo las dimensiones señaladas por la misma autora como la comunicación descendente, ascendente, horizontal y diagonal. Por otro lado, para la variable trabajo en equipo al autor Torrelles, et al. (2011) quien así mismo señalan cuatro dimensiones como la identidad, comunicación, ejecución y regulación.

Por lo expuesto la investigación va a contribuir a fortalecer los vínculos y la cooperación del personal operario para el logro de objetivos organizacionales. Las organizaciones que no buscan tener ventajas competitivas frente a su competencia tienden muchas veces a desaparecer.

Hoy en día el trabajo en equipo es relevante a nivel social y organizacional porque permite crear estrategias de integración, que estos sean más efectivos y tengan mejores resultados cuando trabajen.

Finalmente, este estudio permite abrir nuevos caminos para futuras investigaciones ya que va servir como base o antecedente para otros estudios con diferentes contextos y realidades.

1.5 Delimitaciones del estudio

Se llevó a cabo en la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. perteneciente al Distrito de Huaura Provincia de Huaura y departamento de Lima. Este estudio se llevó a cabo en el año 2023.

La población estuvo determinada por el personal operario que son un total de 272 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023. Y para la muestra se consideró con una formula obteniendo como muestra a 159 trabajadores operarios.

Esta investigación ha trabajado con el instrumento de comunicación organizacional creado por Fernández (1999) adaptado por Miranda y Pastor (2015) y para la variable trabajo en equipo creado por Soto (2020).

1.6 Viabilidad del estudio

Esta investigación encontró condiciones técnicas y operativas que garantizaron la realización de los objetivos y metas propuestas al comienzo.

La presente investigación fue viable ya que principalmente conto con el suficiente acceso de información tanto en revistas, libros, internet, entre otros.

De igual forma el estudio se realizó con el personal operario que son un total de 272 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023. Y para la muestra se consideró con una formula obteniendo como muestra a 159 trabajadores operarios, quien se contó con el permiso de las autoridades disposición del personal operario para contestar las preguntas que se les realizó.

Los recursos monetarios fueron propios de la Tesista, de manera que, la investigación no requirió de un financiamiento externo para su realización debido a que esta aplicación me permitió poder cumplir con mis metas profesionales.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

Mullo (2022) exploró las consecuencias de la comunicación organizacional en el ambiente de trabajo en la compañía Sunflower, situada en la ciudad de Quito. El propósito principal del estudio fue examinar si hay una correlación entre la comunicación en la organización y el entorno de trabajo. La investigación se fundamentó en un diseño no experimental de correlación nivel no experimental, empleando técnicas inductivas, deductivas y analíticas. La muestra abarcó 17 trabajadores. Los hallazgos mostraron que el 57% de los individuos veía la comunicación organizacional como insuficiente, mientras que únicamente el 7% la consideraba apropiada. Respecto a la comunicación ascendente, un 43% la consideraba insuficiente, un 39% como media y un 18% como apropiada. En relación con la comunicación descendente, el 46% la veía como insuficiente, el 32% la veía como apropiada y el 21% la veía como apropiada. Respecto a la comunicación horizontal, el 50% la valoró como media, el 36% la consideró insuficiente y el 14% la consideró apropiada. Respecto al ambiente de trabajo, el 64% lo categorizó como "medio", el 18% lo consideró desfavorable y el 18% lo consideró favorable. Se determinó que hay una correlación moderadamente positiva entre la comunicación organizacional y el ambiente de trabajo, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.5.

Cárdenas (2022) llevó a cabo una investigación relacionada con: La influencia de la comunicación empresarial en los grados de rendimiento del personal de la compañía Fideos Paraíso durante el lapso comprendido entre octubre de 2021 y marzo de 2022. La meta principal consistió en analizar cómo la comunicación dentro de la organización influye en el rendimiento del personal. La investigación se fundamentó en un diseño no experimental de carácter descriptivo, empleando un enfoque metodológico combinado. El grupo de estudio comprendió a todos los empleados de la compañía Fideos Paraíso, un total de 50 empleados, a los que se les entregaron dos encuestas elaboradas por el autor. Los hallazgos demostraron que la comunicación dentro de la organización puede influir de manera considerable en el rendimiento laboral de los empleados, ya sea incrementando o reduciendo su productividad,

en función del flujo y clase de información que se propaga dentro de la entidad y del ambiente de trabajo que crea. Se notó que en el análisis del proceso de comunicación organizacional de la compañía Fideos Paraíso, se percibe una escasa participación del personal en las decisiones corporativas, además de dificultades en la comunicación entre colegas, en particular al recibir datos. Se determinó que la comunicación dentro de la organización efectivamente impacta en el rendimiento en el trabajo.

Ganchozo y Moreira (2021) llevaron a cabo una investigación llamada: La comunicación organizacional y su impacto en la satisfacción en el trabajo de los funcionarios, con la finalidad de examinar cómo la comunicación organizacional afecta a los empleados públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable en los cantones Tosagua y Junín, con el objetivo de incrementar la satisfacción en el trabajo. En la investigación, se realizó una entrevista al gerente general con el objetivo de entender el estado presente de la comunicación organizacional en todos los sectores de la institución. Adicionalmente, se llevó a cabo una encuesta a 17 funcionarios públicos de ambos cantones, lo que mostró que el 71% señaló que las evaluaciones de la satisfacción laboral interna y la comunicación organizacional no se llevan a cabo de forma constante, el 59% opinó que los medios de comunicación son insuficientes y el 47% manifestó una ausencia de confianza entre los empleados. Para finalizar, se enfatizó la necesidad de que la entidad establezca un plan de comunicación más eficaz para tratar estos asuntos que impactan directamente a todo el equipo.

Ruiz & Sánchez (2021) realizaron un artículo para la revista Perspectiva Empresarial publicado en Web of Science titulada: Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. El objetivo es describir las características del trabajo en equipo. La metodología es de carácter transaccional, descriptiva, cualitativo no experimental. Teniendo como resultado que la estrategia de trabajo en equipo está determinada por el trabajo cooperativo (delegación de tareas y responsabilidad individual) y colaborativo (responsabilidad compartida y los liderazgos compartidos). Concluyendo que el trabajo en equipo va más allá de formar grupos, debe incluir estrategias de caracterización que conduzca al éxito de un individuo y de todos los miembros de la organización.

Mafaldo y Trigoso (2020) llevaron a cabo un estudio denominado: La comunicación empresarial y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados de la EMMAP-EP en los cantones de Tosagua y Junín. El objetivo de mi investigación fue examinar la influencia

que tiene la comunicación organizacional en el incremento de la satisfacción en el trabajo. El enfoque de estudio fue de diseño no experimental, de nivel correlacional, utilizando métodos inductivos, deductivos y analíticos, contando con una población de 17 participantes. Los resultados indicaron que el 71% de las evaluaciones sobre la satisfacción laboral interna y la comunicación organizacional no se llevan a cabo de manera constante. Además, el 59% indicó que los medios de comunicación son insuficientes y un 47% expresaron que hay escasa confianza entre los empleados que trabajan en la compañía. En resumen, la comunicación organizacional tiene un impacto considerable en la satisfacción en el trabajo.

2.1.2 Investigaciones nacionales

Parco (2021) llevó a cabo una investigación, denominada: Trabajo colaborativo y comunicación empresarial en empleados de una compañía en Lima, con el propósito de examinar la conexión entre el trabajo colaborativo y la comunicación dentro de la organización. El método empleado fue de tipo no experimental, de correlación descriptiva. Se utilizaron dos herramientas a 282 trabajadores, mostrando hallazgos relevantes: en la variable de trabajo en equipo, el 18.4% se hallaba en un nivel insuficiente y el 81.6% en un nivel bajo. En relación con los aspectos del trabajo colaborativo, se descubrió que el 48.9% presentaba una motivación insuficiente y el 51.1% una motivación baja. Respecto a la comunicación dentro de la organización, el 66.7% estaba en un nivel insuficiente y el 33.3% en un nivel bajo. Se notó que, en los distintos aspectos de la comunicación organizacional, predominan los niveles de muy baja o baja calidad. Como conclusión, se resaltó la conexión entre el trabajo colaborativo y la comunicación dentro de la organización.

Mundo (2021) realizó un estudio denominado: Trabajo en equipo y comunicación interna del personal de la compañía Kenma S.A.C., Huaral, 2020, con la finalidad de examinar la dinámica de la comunicación interna y el trabajo colaborativo entre los empleados. La investigación optó por un enfoque fundamental, de nivel de correlación descriptivo, empleando un diseño no experimental. El grupo de estudio incluyó a 42 empleados de la compañía Kenma S.A.C. en Huaral. Los hallazgos revelaron que el 42.9% de los empleados indicaron que no hay comunicación interna en la compañía, mientras que el 57.1% señaló que solo se presenta en ocasiones. Respecto al trabajo colaborativo, el 45.2% manifestó que en ocasiones se realiza, mientras que el 54.8% sostuvo que sí se encuentra en la organización. Se determinó que existe una correlación positiva elevada y de gran

relevancia, lo que señala una conexión relevante entre la comunicación interna y el trabajo colaborativo.

Mafaldo y Trigoso (2020) realizaron un estudio denominado: Comunicación organizacional en el trabajo colaborativo de la compañía O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020, con el propósito de examinar la conexión entre la comunicación dentro de la organización y el trabajo colaborativo. El enfoque empleado fue cuantitativo, con un diseño transversal no experimental y un nivel explicativo, fundamentado en el método hipotético-deductivo. El grupo de estudio abarcó a 10 colaboradores. Los hallazgos indicaron que el 30% de los participantes coincide en que la comunicación en la empresa se presenta casi siempre, mientras que el 70% señaló que siempre existe una comunicación efectiva. Respecto al trabajo colaborativo, el 50% concordó en que casi siempre se presenta, mientras que el otro 50% indicó que siempre existe un excelente trabajo colaborativo. Se determinó que la comunicación organizacional tiene un impacto considerable en el trabajo colaborativo en la compañía O&M SITEL S.R.L. en San Isidro durante 2020.

Soto (2020) realizó una investigación con el fin de conseguir su título en la Universidad Federico Villarreal denominada: Comunicación interna organizacional y trabajo colaborativo en los trabajadores de limpieza de una compañía del distrito de Lurigancho Chosica, 2020. La meta establecer la conexión entre la comunicación interna de la organización y el trabajo colaborativo. El método empleado fue de correlación no experimental y la población de estudio se conformó por 270 trabajadores de limpieza del área de trabajo. Se utilizó un censo de 270 trabajadores y se emplearon dos herramientas de evaluación: la escala de comunicación interna de la organización 4G y un cuestionario de trabajo colaborativo creado específicamente para este análisis. Los dos instrumentos fueron evaluados por su validez y fiabilidad. Los hallazgos, valorados a través del estadístico Rho de Spearman, revelaron un valor de p de 0.035, inferior a 0.05, lo que señala una relevancia estadística y demuestra una correlación entre la comunicación interna en la organización y el trabajo colaborativo. Adicionalmente, se registró un coeficiente de correlación de 0.713, lo que señala un nivel de relación elevado y positivo entre las variables. En resumen, la comunicación interna en la organización está vinculada con el trabajo colaborativo.

Castillo (2019) realizó una investigación denominada: Comunicación empresarial y colaboración grupal de los empleados de la compañía Motores Diesel Andinos S.A., Lurín, 2018. La meta es entender la conexión entre la comunicación organizacional y el trabajo colaborativo. El enfoque es fundamental, correlacional, no experimental. Se utilizaron dos

herramientas a 45 empleados, adicionalmente, se evaluaron los grados de fiabilidad empleando el coeficiente alfa de Cronbach para las variables "toma de decisiones" y "administración de ventas", registrando valores de 0.804 y 0.918 respectivamente. Estos hallazgos señalan que las cuestiones planteadas en el sondeo son fiables. Luego, se llevó a cabo el análisis de la base de datos del cuestionario, lo que facilitó la identificación de una correlación entre las variables mediante el coeficiente de correlación de Spearman, alcanzando un nivel de significancia de r = 0.826. Esta fuerte correlación positiva señala una conexión relevante entre la comunicación organizacional y el trabajo colaborativo en la compañía Motores Diesel. Además, se corroboró que los empleados perciben escasos niveles de comunicación organizacional y trabajo colaborativo en la compañía Motores Diesel. Así pues, se descartó la hipótesis nula y se adoptó la hipótesis alternativa, determinando que hay un vínculo directo y beneficioso entre la comunicación organizacional y el trabajo colaborativo en la compañía Motores Diesel Andinos S.A. en Lurín durante el año 2018.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Trabajo en Equipo

A. Teoría de los Roles de Meredith Belbin

Belbin (1926) mencionado por Catalá (2022) formuló la teoría de los roles de equipo, subrayando que nos comportamos en función de nuestras experiencias y motivaciones. En su investigación consiguió establecer nueve roles de equipos y que estos no deben ser precisamente formados por nueve colaboradores, dado que cada individuo puede desempeñar más de una función dentro de su equipo. Y como aprendizaje, el compartir roles en el trabajo colaborativo genera una mejor comprensión entre los individuos y hace que las expectativas sean más concretas. Los grupos y las personas se favorecen del saber mutuo, lo que facilita una mejor adaptación a su entorno, dado que cada individuo posee una tendencia específica a comportarse, aportar y interactuar socialmente.

Usualmente, los miembros de un equipo suelen desempeñar uno o dos roles favoritos de manera constante, los cuales se ven afectados por elementos de la personalidad, conductas aprendidas y habilidades técnicas; también tienen impacto los valores que poseemos y la experiencia acumulada a lo largo de nuestra existencia.

De igual manera, indica que los roles de equipo se transforman, se desarrollan e incluso pueden cambiar con la experiencia y la formación, y basándose en sus observaciones,

identificó los equipos de trabajo. Entonces ya determinado los equipos de trabajo se le asignaran las tareas adecuadamente en función de cada comportamiento, cualidades, características, capacidades técnicas entre otros que tengan cada uno.

B. Teoría de Zajonc

Propuesta por el psicólogo Zajonc (1965) esta se centra en el efecto de la presencia de otras personas en el desempeño de las tareas individuales. Según esta teoría, la presencia de otras personas puede tener un impacto en la realización de una tarea, ya sea facilitando o dificultando el desempeño. Zajonc sugiere que la presencia de otras personas puede aumentar la activación general o el nivel de alerta de una persona, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento en tareas simples o bien aprendidas. Este fenómeno se conoce como "facilitación social". Por ejemplo, la realización de una tarea familiar en presencia de otras personas puede aumentar la motivación y la energía, lo que conduce a un mejor rendimiento y lo mismo sucede en el trabajo.

Sin embargo, la teoría de Zajonc también plantea que la presencia de otras personas puede ser distractora o generar ansiedad en situaciones en las que la tarea es compleja o no familiar. En este caso, la presencia de otras personas puede interferir con el desempeño y llevar a errores o un rendimiento deficiente, fenómeno conocido como "inhibición social". Por ejemplo, si la comunicación organizacional es deficiente, se genera un trabajo hostil entre compañeros no logrando conseguir resultados como organización.

En resumen, la teoría de Zajonc postula que la presencia de otras personas puede tener efectos tanto positivos como negativos en el desempeño de una tarea, dependiendo de la naturaleza de la tarea y del contexto social físico emocional en el que se realiza. Es importante fomentar el trabajo en equipo en las áreas de trabajo y monitorear las relaciones internas que estas afrontan.

C. Trabajo en equipo

Según Torrelles, et al. (2011) refieren que el trabajo en equipo “requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido” (p.4).

Para Ayovi (2019) el trabajo en equipo "encierra en sí mismo la cohesión, la unión y la transformación de una organización, es sinónimo de productividad, competitividad y logro de objetivos, basándose fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo" (p.60).

Cardona y Wilkinson (2006) señala que trabajar en equipo "consiste en colaborar organizadamente para obtener un objetivo común. Ello supone entender las interdependencias que se dan entre los miembros del equipo y sacar el máximo provecho de ellas en aras a la consecución de esa meta (misión) común" (p.3).

Ander Egg y Aguilar (2001) hacen mención de que el "trabajo en equipo se trata de un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos" (p.13).

Del mismo modo Durán (2018) refiere que el trabajo en equipo "es el trabajo hecho por un conjunto de individuos donde cada uno se encarga de realizar una tarea pero con la visión enfocada en el objetivo común" (p.7).

Y para Valverde, Ayala, Pascua, & Fandiño (1989) señalan que el trabajo en equipo:

> Es una entidad organizada y orientada hacia el logro de una tarea común, constituida por un número reducido de personas que adoptan papeles y funciones, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y habilidades para conducir el proceso psicosocial del grupo dentro de un ambiente de respeto y confianza. (p.1)

D. Dimensiones del Trabajo en equipo

Para Torrelles, et al. (2011) mencionan que desde sus puntos de vistas las dimensiones siguientes:

Identidad: Es la "idiosincrasia propia y genuina que se establece a través de la vinculación individual y colectiva de todos los integrantes con el equipo y de su pertinencia al mismo, además del compromiso e implicación en la actividad que desarrolla" (Torrelles, et al., 2011, p.13).

Comunicación: Es la "interacción que se establece entre los integrantes del equipo con objeto de compartir información, actuar de forma concertada y posibilitar su funcionamiento óptimo" (Torrelles, et al., 2011, p.13).

Ejecución: Es la "puesta en práctica de las acciones y las estrategias que, de acuerdo con los objetivos acordados, el equipo planifica" (Torrelles, et al., 2011, p.13).

Regulación: Son los "procesos de ajuste que el equipo desarrolla permanentemente para avanzar en sus objetivos, resolviendo los conflictos surgidos o bien incorporando elementos de mejora que incrementen su eficacia o impulsen su crecimiento" (Torrelles, et al., 2011, p.13).

E. Valores que deben practicar el trabajo en equipo

Confianza: Es el elemento más importante la confianza conjuntamente con el compromiso. Es lo que va mantener unido a sus integrantes porque van a debatir y conversar abiertamente en su equipo (Duran, 2018).

Compromiso: Con el compromiso todos los integrantes del equipo se comprometen voluntariamente a cumplir con sus tareas y sus compañeros de que lo que haga va repercutir en todo el equipo (Duran, 2018).

Respeto: El respeto entre los integrantes del equipo permite dar calidad, respetar opiniones del compañero esta debe ser una norma muy importante de los equipos de trabajos (Duran, 2018).

Compañerismo: Es crear lazos afectivos emocionales de integración respetar, tener empatía por el otro, ayudarlo cuando lo necesite entre otros (Duran, 2018).

Humildad: Ser humilde es conocer nuestras propias virtudes y debilidades y aceptarlas y así mismo reconocer de nuestro compañero sus actitudes y aptitudes y reconocerlos (Duran, 2018).

Ilusión: En el trabajo ene quipo no va ser raro que nos topemos con situaciones de crisis es importante aquí tener plena confianza en el equipo para así superar los obstáculos (Duran, 2018).

Esfuerzo: Los equipo que conocen su visión y misión conj7ntamente con las metas de la organización se esfuerzan por tener mejores resultados porque se sienten parte de ellos (Duran, 2018).

Constancia: Ser perseverantes aguerridos para el logro de objetivos es una característica muy importante del trabajo ene quipo. Ser constante nos ayuda a superar problemas y sumar a la organización (Duran, 2018).

F. Tipos de equipos

Robins & Judge (2009) describen los tipos de trabajo en equipo:

Equipos para resolver problemas: Estos equipos reciben el nombre de equipos de solución de dificultades. En los grupos de solución de problemas, los integrantes aportan ideas o proponen recomendaciones para optimizar los procedimientos y prácticas laborales, incluso cuando a menudo poseen derechos de acción unilaterales sugeridos (Robins & Judge, 2009).

Equipos de trabajo autodirigidos: Estos equipos tienen autonomía real, incluso eligiendo a sus propios miembros y evalúan el trabajo de los demás y no solo son capaces de resolver problemas, sino que también pueden implementar soluciones y asumir la responsabilidad total de los resultados. Por regla general, esta tarea consiste en planificar y programar el trabajo, asignar tarea a sus miembros, controlan juntos el progreso del trabajo, toman decisiones operativas, resuelven problemas y colaboran con proveedores y clientes (Robins & Judge, 2009).

Los resultados muestran que la eficacia de los equipos autogestionados depende de la fuerza y la autoridad reglas para ejecutar comandos, tipos de tareas a realizar y estructura recompensas por su trabajo.

Equipos transfuncionales: Se componen de empleados cercanos al mismo nivel jerárquico, pero de diferentes áreas laborales, que se congregan para realizar una tarea. Los equipos multifuncionales son una herramienta efectiva para formar a individuos de diversas áreas de la organización (o incluso de otras entidades) en el intercambio de información, la generación de nuevas ideas y la resolución de problemas (Robins & Judge, 2009).

Por supuesto, los grupos multifuncionales no son fáciles de administrar, ya que su fase inicial de desarrollo suele llevar mucho tiempo, ya que los participantes aprenden a trabajar con ellos al principio es diverso y complejo. Generar confianza y trabajar en ella lleva tiempo

especialmente entre personas de diferentes campos, con diferentes experiencias y perspectivas.

Equipos virtuales: Usan grupos virtuales usando la tecnología informática para reunir a miembros físicamente dispersos para lograr un objetivo común. Permite que las personas colaboren en línea por medios de comunicación videoconferencia o correo electrónico, ya sea que estén separados por una sola oficina o están en diferentes continentes. Los grupos virtuales son muy populares y tecnológicos (Robins & Judge, 2009).

Pese a su popularidad, los equipos virtuales se topan con retos particulares. Sucede con facilidad debido a la escasez de compañeros e interacción directa entre los integrantes. No poseen la habilidad para replicar o replicar experiencias laborales, particularmente cuando los integrantes no se conocen bien. Los equipos virtuales suelen enfocarse más en las tareas y comparten menos información social y emocional que los grupos en persona.

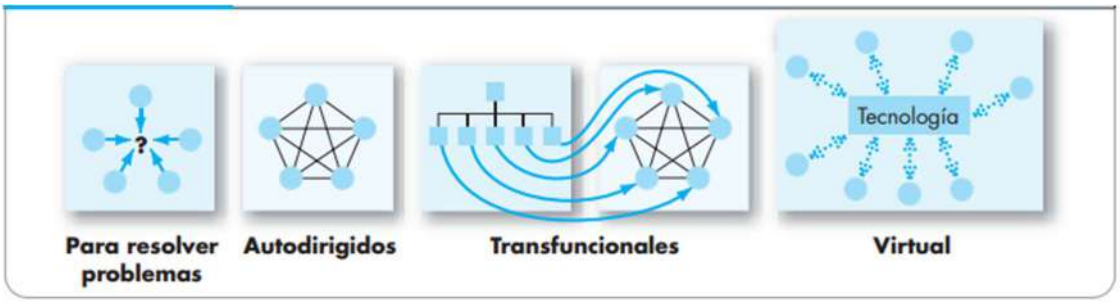

Figura 1: Tipos de Equipos según (Robins & Judge, 2009, p.324)

G. Factores que determinan que los equipos sean exitosos

Recursos adecuados: Todo equipo de trabajo debe tener apoyo de la organización como infraestructura adecuada, equipo humano y tecnológico adecuado, remuneración adecuada, herramientas de trabajo adecuado y el apoyo administrativo (Robins & Judge, 2009).

Liderazgo y estructura de equipo: El liderazgo es especialmente importante en los sistemas de equipos múltiples donde diferentes equipos deben coordinar sus esfuerzos para lograr los resultados deseados. En tales sistemas, los líderes deben fortalecer sus equipos, delegar responsabilidades en ellos y deben asumir un papel de apoyo para que los equipos coordinen sus esfuerzos para trabajar juntos y no unos contra otros (Robins & Judge, 2009).

Ambiente de confianza: Los miembros efectivos del equipo confían unos en otros así como en sus líderes, esto facilita las buenas relaciones interpersonales, la cooperación dentro de un grupo, reduciendo la necesidad de control del comportamiento (Robins & Judge, 2009).

Es importante que el equipo confíe en los líderes en el sentido de que permite que el equipo esté listo para aceptar y mantenerse fiel a las metas y decisiones del líder

Evaluación del desempeño y sistemas de recompensa: Es importante realizar cambios de evaluación y recompensa tradicional considerando los contextos actuales. Además de evaluar y recompensar a los empleados por sus contribuciones individuales, la gerencia debe considerar cambiar fijación de precios, participación en las ganancias y los beneficios, incentivo equipo menor y otros cambios en el sistema se basarán en grupos para aumentar sus esfuerzos y compromiso (Robins & Judge, 2009).

H. Estrategias para mejorar el funcionamiento del equipo de trabajo

La comunicación asertiva: Es comunicar de forma clara, directa y proteger nuestros derechos respetando los derechos de los demás. Debemos considerar elementos básicos para tener una comunicación efectiva, como mantener un buen contacto visual, tener un tono de voz medio, la escucha activa (Aguilar y Vargas, 2010).

El feedback o retroalimentación: *Aquí el mensaje* que sale del sistema se reinserta en él y le permite la autocorrección este debe ser directo entre emisor y receptor y no propiciando rumores del compañero (Aguilar y Vargas, 2010).

I. Ventajas del trabajo en equipo

Barroso (2007) indica que la labor en quipo ofrece ciertos beneficios como:

- Se mejoran los productos, se aumenta la velocidad y se consiguen costos más reducidos.
- Usualmente, los equipos sobrepasan el rendimiento individual cuando se necesitan múltiples habilidades, sentido común y experiencia.
- Se gestiona de manera más eficiente el talento de los empleados.
- Existe mayor adaptabilidad para reaccionar ante los sucesos variables.
- Es una excelente herramienta para que la dirección democratice su entidad y potencie la motivación de los empleados.

J. Cualidades de los miembros de un equipo

Para Barroso (2007) cada integrante del equipo tiene que manejar ciertas cualidades tales como:

Autoestima: La autovaloración es la percepción de mérito personal. Las personas con elevada autoestima suelen ser más eficientes y a integrarse de manera más efectiva en sus grupos laborales. Se centran más en solucionar problemas y asistir a los demás, además de ser más innovadoras y adaptables

Propósito: Las personas con objetivos claros en la vida, que buscan progresar y superar obstáculos, son individuos que desean contribuir a un cambio positivo en el mundo. Estas personas pueden integrar sus objetivos con los del equipo, creando una sinergia positiva que impulsa el éxito colectivo.

Compromiso: El primer compromiso que debe tomar cualquier individuo es con sí mismo, para después involucrarse con los demás.

Es simple: La dedicación auténtica es esencial para el triunfo de un equipo. Si una persona actúa de manera conveniente, solo lo hará mientras le resulte beneficioso. Sin embargo, si se compromete realmente, no admitirá justificaciones, solo resultados. La habilidad para dedicarse a las metas personales es un indicador de la habilidad para dedicarse a las metas del equipo y construir un equipo victorioso.

Contribución: Está vinculada con los procedimientos para incorporar un equipo victorioso. Es el anhelo de cooperar con otros, en la retribución de algo al equipo.

K. Roles del trabajo en equipo

Cardona & Wilkinson (2006) mencionan que importante tener roles en el trabajo en equipo:

Creatividad: Este es un rol creativo que ayuda a resolver problemas complejos, encontrar nuevas soluciones y nuevos enfoques a las situaciones. Por lo tanto, no sigue reglas o procedimientos fijos y estáticos.

Explorador de recursos: Este es un rol extrovertido, entusiasta, comunicativo y exploratorio.

Coordinador: Es un papel desarrollado que genera seguridad. Detallar metas y fomentar la comunicación en las juntas de equipo para implicar a todos en un proyecto compartido.

Impulsor: Es un rol complejo y dinámico que crece bajo presión y es capaz también superar valientemente los obstáculos.

Evaluador: Este es un rol serio, analizando todas las opciones y sabiendo tomar las decisiones correctas y estrategia. La debilidad de este papel es la falta de capacidad para inspirar a otros.

Cohesión: Este es un rol cooperativo, perspicaz, tranquilo y diplomático que sabe escuchar, evita el conflicto y permite una comunicación abierta.

Implementador: Es un papel disciplinado, conservador y confiable que es capaz de hacer se basa en la práctica y la acción.

Finalizador: Es perfeccionista, absorto en un papel destinado a solucionar todo tipo de errores u omisiones y completa las tareas de manera oportuna.

Especialista: Es un rol autónomo que te permite comprometerte y contribuir libremente a la misión y comparte conocimientos y habilidades especiales.

L. Composición del trabajo en equipo

Aptitudes de los miembros: El rendimiento de un equipo se basa en gran medida en el saber, las competencias y las capacidades de sus integrantes individuales. El rendimiento de un equipo no se limita a la suma de las habilidades individuales de sus integrantes, sino que estas habilidades definen las fronteras de lo que los integrantes pueden realizar y la eficiencia con la que participan en un equipo (Robins & Judge, 2009).

Para desempeñarse con eficacia, un equipo necesita tres tipos de aptitudes diferentes:

- Experiencia técnica: El equipo necesita personas con experiencia técnica en el área de trabajo.
- Afrontamiento de dificultades y toma de decisiones: El equipo debe contar con individuos con habilidades para solucionar problemas y tomar decisiones, con la habilidad de detectar problemas, crear y valorar opciones, y tomar decisiones autónomas.
- Habilidades interpersonales: Los equipos necesitan personas que sepan escuchar, dar retroalimentación y resolver conflictos, entre otras habilidades interpersonales.

También es relevante la habilidad del líder del equipo. Los estudios evidencian que los líderes astutos asisten a los integrantes menos competentes cuando enfrentan problemas. No

obstante, un líder poco astuto puede contrarrestar el impacto de un equipo altamente competente.

***Personalidad de los miembros**:* Se ha comprobado que numerosas dimensiones detectadas en el modelo de personalidad de los equipos con alta puntuación, tales como la extroversión, la amabilidad, la responsabilidad, la disposición a vivir experiencias y la estabilidad emocional, suelen obtener una calificación superior por su rendimiento.

***Asignación de roles**:* Los equipos poseen requerimientos variados y sus integrantes deben ser elegidos de tal forma que se garantice la cobertura de todos los roles requeridos. Los equipos laborales prósperos cuentan con individuos que desempeñan estos roles, ya que han sido elegidos en función de sus habilidades y gustos. En numerosos grupos, las personas cumplen con roles variados.

Los gestores deben entender las habilidades individuales que cada individuo brinda a un equipo, elegir a sus integrantes considerando esto y asignar responsabilidades que se adecuen a los estilos de trabajo favoritos de cada uno. Al alinear las preferencias personales con las exigencias de los roles en el equipo, los directivos incrementan la posibilidad de que los integrantes desempeñen un buen trabajo en equipo (Robins & Judge, 2009).

Diversidad de los equipos: El secreto para los equipos diversificados radica en que los integrantes se expresen de manera franca sobre sus conocimientos y también sobre sus desconocimientos. Uno de los desafíos con los equipos es que, a pesar de que la diversidad puede aportar beneficios, frecuentemente se apoyan en la información compartida. Para que los equipos diversificados tengan la capacidad de explotar su potencial creativo, deben enfocarse en sus semejanzas y no en sus discrepancias. Muchos de nosotros compartimos la perspectiva positiva de que la diversidad es beneficiosa: los equipos variados deberían aprovechar las distintas visiones y, en consecuencia, rendir de manera más efectiva (Robins & Judge, 2009).

***Tamaño de los equipos**:* Los equipos más efectivos suelen tener menos de 10 miembros, y los expertos recomiendan utilizar la menor cantidad de personas posible para completar una tarea. Sin embargo, los gerentes tienden a formar equipos demasiado grandes. Aunque un equipo de al menos cuatro o cinco personas puede aportar diversas perspectivas y habilidades, los gerentes parecen subestimar cómo los problemas de coordinación aumentan exponencialmente con el número de miembros (Robins y Judge, 2009).

Cuando los equipos tienen demasiados miembros, la confianza mutua y la cohesión se resienten, aumenta la perversidad social y la gente habla menos entre ellos. Además, los equipos grandes luchan por coordinarse entre sí, particularmente.

2.2.2 Comunicación organizacional

A. Teoría circular de la comunicación

Schramm (1954) es el creador de la teoría de la comunicación circular, que sostiene que la comunicación no es un proceso lineal, sino que es esencialmente circular y retroalimentada. La comunicación no puede entenderse como si empezara en un lugar y concluya en otro, dado que es un proceso constante de intercambio entre emisor y receptor.

Este modelo se enfoca en el comportamiento de los protagonistas en el proceso comunicativo, considerándolos como puntos de inicio y final iguales. Propone que los componentes del procedimiento son idénticos y desempeñan tareas idénticas: codificación, descodificación e interpretación. Las partes del modelo incluyen: el remitente, el receptor y los obstáculos semánticos.

El modelo ofrece una perspectiva simple para la comunicación, con roles de intercambio de remitente y receptor que se mueven en un esquema circular. Esto posibilita que ambas partes aporten de manera equitativa y expresen sus opiniones de manera franca, lo que funciona como evidencia de que el mensaje ha sido recibido y decodificado de manera adecuada.

Destaca la naturaleza interactiva y dinámica de la comunicación, reconociendo que es un proceso continuo y cíclico en el que las personas intercambian roles y retroalimentación constantemente. Este enfoque ayuda a comprender mejor cómo se desarrollan las interacciones comunicativas y cómo influyen en las relaciones humanas en la organización.

C. Teoría de contingencia

Fiedler (1964) argumenta que la eficacia del liderazgo se basa en la relación entre el estilo de liderazgo y la circunstancia (relaciones de liderazgo, miembros, organización de tareas y autoridad del cargo). Su enfoque fue clave para aplicar la contingencia al liderazgo organizacional. La teoría contingente se aplica directamente al diseño y uso de los flujos de comunicación (descendente, ascendente, horizontal, diagonal), sugiriendo que: La

descendente es más efectiva en organizaciones con estructuras jerárquicas rígidas o en contextos que exigen control y claridad. La ascendente es fundamental en organizaciones que valoran la retroalimentación para la toma de decisiones estratégicas, especialmente en entornos cambiantes. La horizontal se prioriza en contextos donde la coordinación entre departamentos o equipos es crucial para alcanzar objetivos compartidos. Y la diagonal es útil en organizaciones con estructuras matriciales o cuando se necesitan soluciones rápidas que requieran la interacción entre diferentes niveles y áreas.

La teoría de contingencia subraya la relevancia de ajustar los procesos y tácticas de comunicación a las situaciones particulares de cada entidad. Este método versátil facilita la mejora de la eficiencia, promueve la adaptabilidad y asegura la consecución de los objetivos en distintos contextos.

C. El Modelo de Berlo

Según Berlo (1960), es una metodología muy empleada en el análisis de la comunicación interpersonal. Este modelo subraya la relevancia de los elementos individuales, sociales y culturales en el proceso comunicativo. Berlo propone que la comunicación es un procedimiento activo que engloba a un emisor, un receptor, un mensaje, un canal y el entorno en el que ocurre la comunicación.

Berlo propone que los componentes del proceso comunicativo se relacionan de manera activa. Adicionalmente, indica que la eficacia de la comunicación se basa en la claridad del mensaje, la capacidad del emisor para comunicarlo, la habilidad del receptor para entenderlo y el contexto en el que ocurre la comunicación. El Modelo de Berlo proporciona un esquema valioso para entender los procesos de comunicación entre personas y entidades, además de potenciar la eficacia de la comunicación en diversas circunstancias.

D. Comunicación

Se empezará definiendo la variable de comunicación:

Según Anzieu (1971) citado por Ongallo (2007) menciona que la comunicación es “el conjunto de los procesos físicos y psicológicos mediante los cuales se efectúa la operación de relacionar a una o varias personas, emisor, emisores con una o varias personas, receptor, receptores, con el objeto de alcanzar determinados objetivos” (p.11).

Así mismo Ongallo (2007) menciona que la comunicación es "un proceso de transmisión por parte de un emisor, a través de un medio, de estímulos sensoriales con contenido explícito o implícito, a un receptor, con el fin de informar, motivar o influir sobre el mismo" (p.14).

Para Aguilar y Vargas (2010) mencionan que la comunicación es:

> Es la capacidad de los miembros del grupo para transmitir sus experiencias de forma clara y directa. En todos los escenarios de la actividad humana, la comunicación juega un papel preponderante. Aumenta los logros y reduce los esfuerzos, pero también, cuando es defectuosa genera malentendidos y reacciones emocionales indeseables. (p.24)

Beltcch & Azpiros (2010) "considera a la comunicación como un proceso humano de interacción de lenguajes que se encuentra más allá del traspaso de la información. Es más, un hecho sociocultural que un proceso mecánico" (p.7).

E. Tipos de Comunicación

Según Beltcch & Azpiros (2010) la comunicación tiene tipos y son:

Auditivo: El desarrollo de la comunicación mediante el uso del audio del emisor se conoce como auditivo.

Visual: Consiste en el mensaje en que el receptor percibe a través de la vista

Táctil: Se tiene en cuenta el punto en el que el emisor y el receptor hacen contacto físico.

F. Comunicación organizacional

De Castro (2014) quien señala que la "comunicación organizacional forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida" (p.5).

Para Zanabria (2006) la comunicación organizacional:

> Es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización y entre su medio. Así mismo, se considera que esta

> disciplina tiene como objetivo de estudio la forma en que se da el fenómeno de la comunicación en la organización. (p.22)

Fajardo & Nivia (2016) refieren que la comunicación organizacional:

> Tiene lugar en un sistema complejo y abierto que está influenciado por los medios e incluye mensajes, flujos, su propósito, su dirección, el canal utilizado, las personas, los comportamientos, los sentimientos, las relaciones y las habilidades que examinaremos en esta sección. (p.70)

Para Garrido, Goldhaber & Putnam (2022) señalan que "la comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y sus habilidades" (p.26).

Guevara (2006) detalla que la comunicación organizacional "es el manejo adecuado de los procesos de elaboración, emisión, circulación y retroalimentación de los mensajes dentro del área de trabajo, tendentes a aumentar la productividad y la calidad en las organizaciones" (p.45).

G. Tipología y flujos de comunicación

De acuerdo con Fajardo & Nivia (2016), la comunicación organizacional se refiere al flujo de mensajes que se propaga por una red de vínculos interconectados. Estos flujos de comunicación se producen mediante redes formales, que se adhieren a la estructura definida en el organigrama, y redes informales, que emergen de manera natural, no programada y fuera del comportamiento oficial dentro de la organización.

H. La comunicación organizacional se divide

La comunicación organizacional para Sanabria (2006) este puede dividirse en:

Comunicación interna: La comunicación interna se produce dentro de la organización, empleando diversos métodos para preservar relaciones sólidas entre los trabajadores, incentivarlos a lograr las metas y mantenerlos al tanto e integrados con la compañía.

Comunicación externa: La comunicación externa se refiere a los distintos públicos externos de la organización, con la finalidad de preservar o potenciar las relaciones con estos, proyectar una imagen positiva o fomentar sus productos o servicios.

Relaciones públicas: Las relaciones públicas abarcan un conjunto de acciones y programas de comunicación que persiguen establecer y preservar relaciones sólidas con los distintos públicos externos de la organización, proyectando una percepción positiva de la compañía.

Publicidad: La publicidad se refiere al conjunto de mensajes que se propagan por diversos medios de comunicación a gran escala, con la finalidad de impulsar o incrementar la comercialización de productos o servicios de la entidad.

Publicidad Institucional: Los mensajes difundidos por medios de comunicación a gran escala, con el propósito de generar una percepción favorable de la organización, se ven como un componente de las relaciones públicas. Estos mensajes tienen como objetivo impactar en la opinión pública y crear una imagen positiva de la compañía.

I. Funciones de la comunicación organizacional

Según Sanabria (2006) menciona que Martha Jacob resalto 12 sistemas funcionales pero este estudio solo se enfocó en tres:

Función de producción

Está vinculada directamente con la ejecución de tareas, surge la inquietud por la eficiencia, la racionalidad y la meticulosa planificación de actividades de bienes y servicios, y se dirige a la producción. En este punto, debe incluir la capacitación, guía, metas, solución de conflictos, ideas, entre otros aspectos.

Función de Innovación

La función innovadora de la comunicación incluye actividades como los sistemas de sugerencias generalizadas, el trabajo de investigación y desarrollo, la investigación y el análisis de mercado, las sesiones de expresión de preocupaciones y los comités de generación de ideas.

Función de Mantenimiento

La comunicación de mantenimiento se enfoca en preservar la confianza en sí mismos de los trabajadores, robustecer las relaciones interpersonales dentro de la entidad y garantizar el correcto desempeño de las actividades de producción e innovación.

Esta comunicación se centra en los datos que evidencian el valor del trabajador como persona y su interacción con su ambiente físico y social. Su meta es incentivar y estimular al equipo, asistiéndolos en la conexión de sus objetivos individuales con los de la organización.

J. La comunicación según su canal o medio

Formal

Envía información por los canales oficiales, de la organización, ateniéndose frecuentemente a la estructura del organigrama. Tienen mucho reconocimiento y es formal puede darse a través de documentos escritos, correos o de forma directa, entre otros (Fajardo & Nivia, 2016).

Informal

La comunicación informal se da de forma espontánea como resultado de las relaciones sociales dentro de la organización, generalmente no son oficiales ni planificados están basados en los chismes, rumores entre otros (Fajardo & Nivia, 2016).

K. Tipos de comunicación organizacional

Según De Castro (2014) la comunicación organizacional tiene procesos y los señala de esta forma:

Comunicación Descendente

Es la comunicación que parte de la parte superior a inferior jefes-trabajadores. Aquí se comunica a través de reglas, normas, políticas entre otras el error más frecuente de este tipo de comunicación es que los superiores no saben la dinámica de los que se ubican abajo.

Comunicación Ascendente

Aquí la comunicación se da de los trabajadores a los jefes, este tipo de comunicación es la más funcional porque los trabajadores tienen la libertad de expresar sus emociones, malos entendidos, chismes entre otros relacionados a la comunicación informal. Aquí es recomendable utilizar herramientas de comunicación como los buzones de sugerencias, charlas de cinco minutos entre otros.

Comunicación Horizontal

Se da entre compañeros de la misma área de trabajo, esta comunicación permite coordinar, integrar, no realizar funciones repetidas etc. Permite ahorrar recurso económico y humano.

Comunicación Diagonal

Esta comunicación se da entre áreas de trabajo o departamentos dependiendo la necesidad del objetivo, que se tenga como organización o equipo de trabajo.

L. Tipología y flujos de comunicación

Según Fajardo & Nivia (2016) refieren que la comunicación tiene tipos:

Descendente

La comunicación descendente es la más espontánea en cuanto a la transmisión de información. Se origina en los niveles superiores de la organización, como presidencia, gerencia o jefatura, y fluye verticalmente hacia los niveles inferiores, los empleados.

- Aquí se transmite instrucciones, órdenes basadas en el trabajo y objetivos que deben desarrollarse para alcanzar las metas de la organización.
- Dirige la forma en que los empleados se desempeñan y sus expectativas de comportamiento y fomenta el sentido de pertenencia a la organización.
- Establecer la jerarquía organizativa y poner en marcha una estructura organizativa a partir de la comunicación.
- Suele controlar la difusión de rumores como consecuencia de la falta de comunicación de los empleados con la organización.

Ascendente

Se presenta de abajo hacia arriba desde los trabajadores a sus superiores, es tener acceso y retroalimentación de sus superiores con respecto al entorno, su desempeño y lo que representa la organización.

- Esta forma de comunicación permite mejorar la forma en que se implementan las políticas y procedimientos de la organización.

- Fortalecer la remuneración de los empleados al permitir una interacción más frecuente y sugerencias de ellos.

- Ayudar a los empleados a superar sus dudas mejorará el clima organizacional y reducirá la fricción.

- Estimula la participación y el compromiso para lograr cohesión al interior de la organización.

Horizontal

Principalmente, la comunicación horizontal ocurre entre departamentos del mismo nivel y miembros de la organización que no mantienen una relación directa en términos jerárquicos. Esta comunicación tiene como objetivo agilizar la difusión de información, potenciar el entendimiento recíproco y armonizar esfuerzos para lograr las metas de la organización.

La transferencia de datos mediante la comunicación horizontal potencia la comunicación entre grupos, aporta a la organización interna y simplifica la administración.

Transversal

La comunicación horizontal es el intercambio de información y comunicación entre empleados que no están directamente relacionados en la jerarquía de la empresa. Su objetivo es acelerar la transmisión de información, mejorar la comprensión mutua y coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos de la organización.

M. Medios estratégicos de comunicación

Según Guevara (2006) señala que los medios estratégicos de comunicación son:

a. Medio escrita

Se da a través de la escritura tiene ventajas porque puede ser leída y entendida por una amplia gama de personas, evita malas interpretaciones en la comunicación, su distribución suele ser sencilla y eficaz. No tiene mucho costo y permite tener evidencias del comunicado.

Periódico de la organización: Este canal facilita la comunicación entre los empleados y proporciona una fuente constante de información sobre los planes futuros de la empresa,

nuevos procesos, actividades de los empleados, celebraciones, entrevistas, reportajes y opiniones. Se puede incluir una sección de colaboraciones donde los trabajadores puedan contribuir con sus ideas y se pueden organizar concursos para fomentar la retroalimentación.

Revista corporativa: La revista es el mejor canal de comunicación, debe contener datos sobre proyectos internos de la compañía, actividades familiares llevadas a cabo por la entidad y asuntos que promueven relaciones familiares saludables.

Boletín, documento Informativo: Este canal es perfecto para transmitir a los trabajadores acerca de proyectos de transformación, tales como la introducción de tecnologías emergentes, nuevas técnicas laborales, fusiones de empresas y los resultados de las negociaciones de trabajo. Su meta es propagar información de manera ágil y eficaz. Su mayor beneficio es su simplicidad, tanto para redactar como para generar.

Memorandos: Son breves, apropiadas para dar instrucciones y sirven también como documentación a salvaguardar ante cualquier situación.

Cartas de la presidencia: Estos comunicados sirven como un canal para que los altos directivos compartan sus opiniones sobre eventos externos que podrían afectar a la organización. Su objetivo es fomentar la participación del equipo en los procesos de cambio. Estos comunicados tienen un diseño serio y la firma del presidente, gerente o máximo representante. Su principal ventaja es que ayudan a disipar rumores e incertidumbre.

Manuales: Estos materiales educativos buscan capacitar a los empleados en temas específicos, enfatizando la aplicación práctica de los conocimientos en su trabajo. Incluyen guías de estilo, manuales de introducción, manuales de procedimientos y funciones, y otros recursos.

Cartillas: Estos materiales están diseñados de forma didáctica para servir como herramientas informativas y promover los servicios que ofrecen los departamentos de bienestar social y los fondos de beneficios para empleados.

Carpetas para visitantes: Esta publicación busca brindar a los visitantes información sobre la empresa y su equipo. El diseño debe ser elegante y sobrio, con información clara sobre la región o ciudad donde se encuentra la empresa. Algunos elementos deben traducirse al inglés para facilitar la comprensión a los visitantes extranjeros.

b. Canales de comunicación verbal

Es el modo de comunicación más temprano y directo para recibir un mensaje y obtener una respuesta.

Recorrido por las instalaciones: Las visitas a los empleados en sus puestos de trabajo son una excelente forma de obtener retroalimentación sincera y útil. Es importante realizar estas visitas de manera regular y con un enfoque genuino. Este simple acto de comunicación demuestra a los colaboradores que la empresa se interesa por ellos como personas.

Charlas y conferencias: Estos canales de comunicación interpersonal son un tipo diferente de comunicación y su principal objetivo es informar.

Juntas: Las juntas exigen la participación coordinada y presencial de muchas personas; es crucial que las juntas tengan objetivos claramente definidos; deben planificarse, llevarse a cabo y administrarse cuidadosamente.

Reuniones o eventos: Los eventos organizados por la empresa pueden tener un tono formal o informal, dependiendo de su objetivo, pero siempre buscan fomentar el trabajo en equipo y el compañerismo entre los empleados. Estos eventos se organizan por diversas razones, como celebraciones de aniversario, exhibiciones, festivales, cócteles, fiestas de fin de año y lanzamientos de productos.

Jornadas de puertas abiertas para la familia: La compañía convoca a los parientes y esposas de sus empleados a un acontecimiento especial para obtener más información acerca de los productos y servicios que proporciona. Esta es una ocasión para que la compañía promueva sus servicios en sectores como la educación, los préstamos, los subsidios y la formación, y para consolidar la relación con las familias de sus trabajadores.

Jornadas de puertas abiertas para invitados: Para mejorar sus prácticas en áreas como calidad, comunicación, capacidad, medio ambiente, bienestar y trabajo social, empleados de la empresa visitan otras organizaciones. El objetivo es aprender cómo estas empresas gestionan y llevan a cabo sus procesos en estas áreas.

c. Canales de comunicación audiovisual

A menudo, se utilizan para apoyar la gestión de la formación, la educación o la capacidad para convencer al receptor.

Televisión: Las tecnologías de la información son útiles para la educación interna, permitiendo crear videos de inducción para nuevos empleados, capacitaciones y presentaciones de proyectos o resultados. Muchas empresas han adoptado la producción de revistas internas o programas de televisión para comunicar información a sus trabajadores.

Radio: Esta herramienta tiene la capacidad de llegar a un gran número de trabajadores de manera eficiente, con el objetivo de educar, informar y difundir información tanto dentro como fuera de la organización.

Intranet: Las tecnologías de la información, como internet, facilitan la comunicación interna en la empresa, permitiendo conectar a todos los trabajadores y empleados, intercambiar información de manera efectiva y mantener un contacto constante.

Sistema de información digital: El sistema SID permite a todos los colaboradores acceder a la información, incluso si no tienen una computadora en su puesto de trabajo, ya que se puede utilizar a través de una intranet o un quiosco virtual.

2.3 Bases filosóficas

Este estudio se basa en el positivismo de Comte (2007), que enfatiza la importancia de la observación empírica y la experiencia sensorial para obtener conocimiento válido. Se considera que la realidad es objetiva y se puede comprender a través de la recolección de datos y la experimentación. En este caso, se aplica el método científico para observar, analizar y recolectar datos del personal de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura. El objetivo es utilizar el método científico para comprender la realidad de la empresa y, potencialmente, identificar áreas de mejora.

El positivismo de Comte aboga por la aplicación del método científico en todas las áreas del conocimiento humano, incluyendo la investigación social. Se busca utilizar la observación, la formulación de hipótesis, la experimentación y la verificación empírica para resolver problemas y mejorar la calidad de vida. Los resultados de este estudio podrían servir como base para futuras investigaciones o para implementar cambios en la empresa.Este estudio se basa en la fenomenología de Heidegger (2009), que se centra en la experiencia individual y cómo se interpreta la realidad. En este caso, se busca comprender cómo los trabajadores viven y perciben su organización a través de la comunicación y la interacción social. Se trata de explorar cómo la experiencia personal se ve influenciada por factores

sociales, culturales y contextuales, y cómo esto impacta en su desempeño laboral. La investigación se enfoca en la experiencia tal como la viven los trabajadores, sin imponer teorías o interpretaciones previas.

2.4 Definición de términos básicos

Trabajo en equipo: Como indican Torrelles et al. (2011), el trabajo en equipo conlleva la cooperación de personas que contribuyen con sus saberes, destrezas y competencias para alcanzar una meta compartida en un entorno particular. Es un procedimiento de ajuste y aprendizaje colectivo.

Identidad: La identidad de un equipo, según Torrelles et al. (2011), se forja a través de la unión individual y colectiva de sus miembros, su sentido de pertenencia, el compromiso y la dedicación a la tarea en común. Es la esencia única que define al equipo.

Comunicación: Se refiere a la "interacción entre los miembros del equipo con el propósito de intercambiar información, actuar de manera coordinada y facilitar su óptimo desempeño" (Torrelles, et al., 2011, p.13,).

Ejecución: Es la "puesta en práctica de las acciones y las estrategias que, de acuerdo con los objetivos acordados, el equipo planifica" (Torrelles, et al., 2011, p.13,).

Regulación: Los equipos de trabajo, según Torrelles et al. (2011), están en constante evolución. Se adaptan a los desafíos, resuelven conflictos y buscan mejoras para alcanzar sus objetivos. Estos procesos de ajuste son esenciales para el crecimiento y la eficacia del equipo.

Comunicación organizacional: De Castro (2014) destaca que la comunicación dentro de una organización es parte fundamental de su cultura y sus normas. Para que funcione correctamente, la comunicación entre todos los niveles, desde los jefes hasta los empleados, debe ser fluida y efectiva.

Comunicación Descendente: La comunicación descendente, que fluye de los jefes a los trabajadores, se caracteriza por la transmisión de reglas, normas y políticas. Sin embargo, un error común es que los superiores no siempre comprenden la realidad y la dinámica del trabajo de los empleados, tal como lo señala De Castro (2014).

Comunicación Ascendente: La comunicación ascendente, es decir, de los trabajadores hacia sus jefes, es la más efectiva porque permite que los empleados expresen libremente sus opiniones, emociones, inquietudes y hasta chismes, que son parte de la comunicación informal. Esta libertad de expresión, según De Castro (2014), contribuye a un clima laboral más saludable y a una mejor comprensión de la dinámica del equipo.

Comunicación Horizontal: La comunicación entre compañeros de un mismo equipo o área de trabajo es esencial para la eficiencia. Esta comunicación horizontal facilita la coordinación de tareas, la integración de esfuerzos y la eliminación de duplicidades, lo que se traduce en un ahorro de recursos económicos y humanos, según De Castro (2014).

Comunicación Diagonal: La comunicación horizontal, es decir, entre diferentes áreas o departamentos de trabajo, se activa según las necesidades de la organización o del equipo. Su objetivo es coordinar esfuerzos y lograr metas comunes, tal como lo describe De Castro (2014).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Existe relación significativa entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

2.6 Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable: **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** (X)	De Castro (2014) quien señala que la "comunicación organizacional forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida" (p.5).	Descendente	Información clara	Alto (3) Moderado (2) Bajo (1)	Escala Ordinal Nunca (0) Rara vez (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Retroalimentación		
		Horizontal	Apoyo		
			Compartir roles		
		Ascendente	Reconocimiento		
			Comunicación		
		Diagonal	Compañerismo		
			Coaliciones		
Variable: **TRABAJO EN EQUIPO** (Y)	Para Torrelles, et al. (2011) el trabajo en equipo, "requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido" (p.4).	Identidad	Identificación de grupo		
			Compromiso de equipo.		
		Comunicación	Comunicación		
			Unión de equipo		
		Ejecución	Actitud proactiva		
			Resultado		
		Regulación	Información		
			Rendimiento		

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Es de diseño no experimental. Para Kerlinger (1992) el diseño no experimental "no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamiento debido a que la naturaleza de las variables es tal que imposibilita su manipulación" (p.420).

Es de tipo básica "es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de los conocimientos científicos existentes acerca de la realidad" (Carrasco, 2005, p.43).

Es de nivel correlacional, "este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular)" (Hernández, Fernández y Bautista, 1997, p.72). En este estudio se midió la variable comunicación organizacional y trabajo en equipo, luego se analizó si la comunicación de la organización se relaciona con la variable trabajo en equipo del personal operario.

Y fue de enfoque cuantitativo, para Otero (2018) es un "proceso de investigación que se concentra en las mediciones numéricas. Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación, este enfoque utiliza los análisis estadísticos" (p.3).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población del estudio fue de 272 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023.

3.2.2 Muestra

En este estudio, el método de muestreo empleado fue el aleatorio simple probabilístico, utilizando una fórmula para poblaciones finitas, para obtener una muestra de 159 empleados operarios de la compañía embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023.

La muestra se determinó aplicando la siguiente formula:

Donde:

$$N= \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

N: 272 número de población

E: 0.05^2 margen de error

P: 0.05 probabilidades de éxito

Q: 0.05 probabilidades de fracaso

Z: 1.96^2 nivel de confianza

$$N= \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 272}{0.05^2 \times (272-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

N=159.49 =159

Entonces la muestra estuvo determinada por 159 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta para Casas, Repullo y Donado (2003) "la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz" (p.527).

Ficha Técnica Variable (x) comunicación organizacional:

Autor: Fernández Collao (1999)

Adaptación: Miranda y Pastor (2015)

Dimensiones: Descendente, horizontal, ascendente y diagonal.

Número de preguntas: 28 preguntas

Escala ordinal: Nunca (0), rara vez (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Baremación: Alto (3), moderada (2) y bajo (1).

Propiedades Métricas:

Validación: Fue corroborado por especialistas en psicología de la Universidad Señor de Sipán, quienes concordaron con el cuestionario en su contenido y estructura, indicando que es aplicable.

Confiabilidad: Los autores pasaron el instrumento por un proceso adaptación obteniendo una confiabilidad con el Alfa de Cronbach de 0.92.

Baremo por variable y dimensiones			
	Nivel Bajo (1)	Nivel Moderada (2)	Nivel Alto (3)
Comunicación organizacional	28-65	66-103	104-140
Comunicación descendente	10-23	24-37	38-50
Comunicación horizontal	5-11	12-18	19-25
Comunicación ascendente	9-20	21-32	33-45
Comunicación diagonal	4-9	10-15	16-20

Ficha Técnica Variable (y) trabajo en equipo

Autor: Soto (2020)

Dimensiones: Identidad, comunicación, ejecución y regulación

Número de preguntas: 25 preguntas

Escala ordinal: Nunca (0), rara vez (1), a veces (2), regularmente (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Baremación: Alto (3), moderado (2) y bajo (1).

Propiedades Métricas:

Validación: Se verificó la opinión crítica de expertos sobre el instrumento mediante la V de Aiken 0,9, la cual evalúa las siguientes aristas: Pertinencia, pertinencia y claridad, donde al final se consiguió una calificación **válida**.

Confiabilidad: Además, el autor base registró una fiabilidad de 0.772, en un total de 25 elementos en una muestra de 50 trabajadores del área operativa, lo que supera el 0.5 de acuerdo al Alfa de Cronbach, razón por la cual se consideró apropiado para su uso.

Baremo por variable y dimensiones			
	Nivel Bajo (1)	Nivel Moderado (2)	Nivel Alto (3)
Trabajo en equipo	25-58	59-92	93-125
Identidad	7-19	20-32	33-45
Comunicación	6-14	15-22	23-30
Ejecución	6-14	15-22	23-30
Regulación	6-14	15-22	23-30

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleó el programa SPSS 25 para el procesamiento y análisis comparativo de los datos, además se aplicó la estadística inferencial para el estudio de los datos. Se empleó la prueba de normalidad para seleccionar el método estadístico, calculando la correlación entre los datos y las calificaciones normales de los mismos.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Características sociodemográficas

Tabla 1

Resultados según su edad, estado civil y sexo.

Edad por grupos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Joven	34	21,4
Adulto	120	75,5
Adulto mayor	5	3,1
Total	159	100,0
Estado de civil	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Soltero	37	23,3
Casado	20	12,6
Conviviente	102	64,2
Total	159	100,0
Sexo	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Masculino	159	100
Total	159	100

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

En la tabla 1, se puede apreciar que en términos de edad, el 75.5% predomina en el grupo de edad adulta correspondiente a las edades de 30 a 59 años. Luego, encontramos un 21.4% en el grupo de jóvenes que corresponden a las edades de 18 a 29 años. Finalmente, encontramos un 3.1% de adultos mayores que corresponden a las edades de 60 años en adelante.

En términos de género, el 100% son de sexo masculino, lo que se refleja en una población con una mayor presencia de hombres.

En relación al estado civil, se determinó que el 64.2% sostiene una relación de convivencia, a continuación, se descubrió que el 23.3% de la población está soltero. Finalmente descubrimos que el 12.6% corresponde a individuos casados.

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable comunicación organizacional y sus dimensiones

Tabla 2

Resultado de Variable comunicación organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	7,5
Moderado	107	67,3
Alto	40	25,2
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 2

Niveles de comunicación organizacional

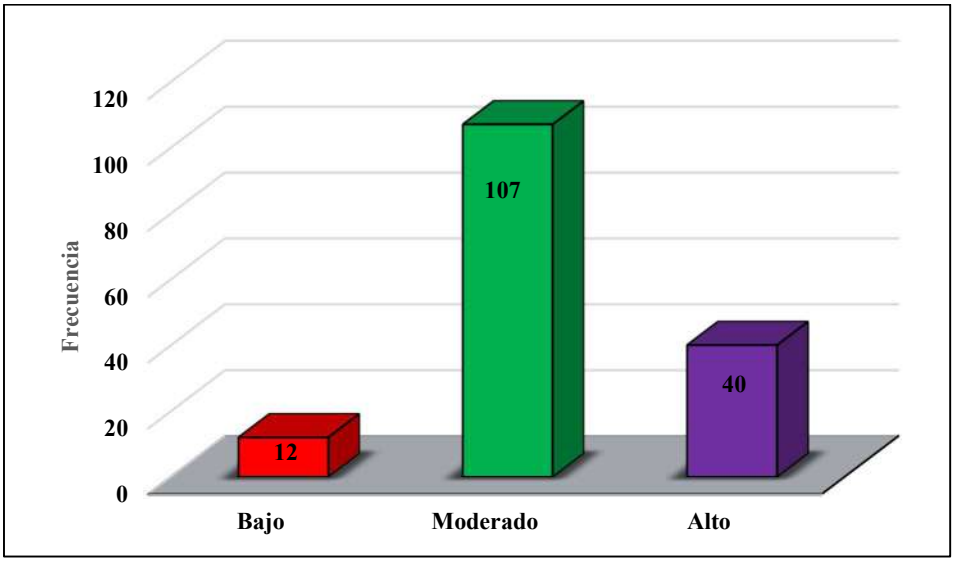

Figura2. Niveles de la variable comunicación organizacional.

Se observa en la tabla 2 el 67.3% percibe un nivel moderado de comunicación organizacional lo que supone que existe un equilibrio entre la formalidad y la flexibilidad en la comunicación; un 25.2% percibe un nivel alto de comunicación organizacional esto quiere decir que la comunicación es efectiva y que todos los trabajadores de la empresa están informados, alineados con los objetivos y comprometidos con el trabajo en equipo. Y finalmente el 7.5% percibe un nivel bajo de comunicación organizacional indicando que la información fluye de manera deficiente, ya sea por falta de canales de comunicación efectivos, falta de claridad en los mensajes, o una cultura organizacional que no fomenta el intercambio abierto de información

Tabla 3

Resultado de la dimensión comunicación descendente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	7,5
Moderado	75	47,2
Alto	72	45,3
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 3

Niveles de comunicación descendente

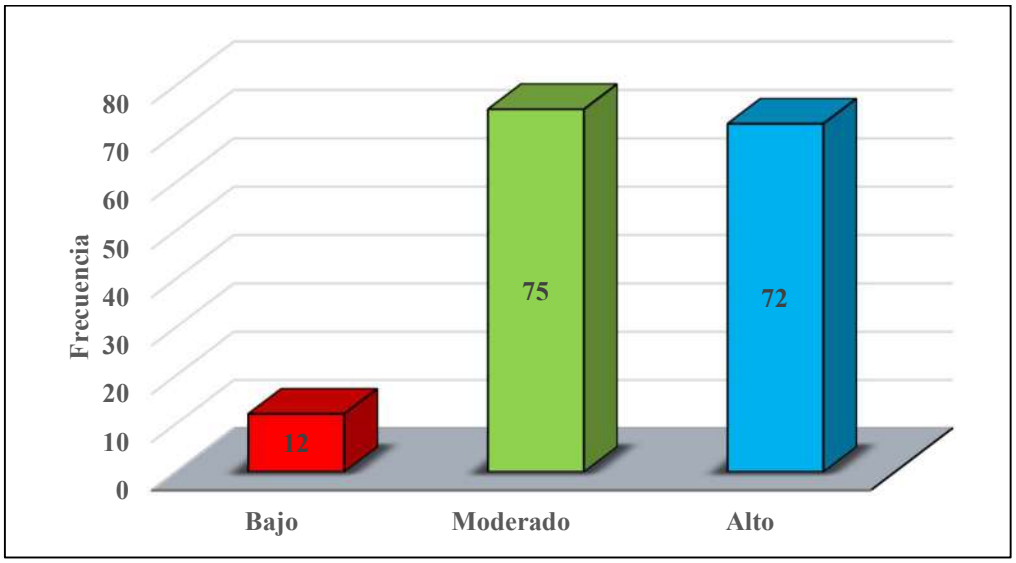

Figura 3. Niveles de comunicación descendente.

Se observa en la tabla 3 el 47.2% percibe un nivel moderado de comunicación descendente lo que supone que los trabajadores reciben actualizaciones mensajes de la empresa, pero todavía se percibe que hay una falta de claridad en cómo estos objetivos se relacionan con sus tareas diarias y que hay un margen para mejorar en la comunicación organizacional; un 45.3% percibe un nivel alto de comunicación descendente esto indica que la comunicación desde los niveles superiores hacia los inferiores en la organización es efectiva, frecuente y positiva, pero también hay áreas que por explorar para asegurar que esta comunicación alta esté teniendo el impacto deseado y no esté creando efectos secundarios negativos y finalmente el 7.5% percibe un nivel bajo de comunicación descendente esto señala que desde los niveles superiores hacia los inferiores en la organización no es adecuada o efectiva. Esto puede llevar a varios problemas, como la falta de claridad en los mensajes, desmotivación y problemas de coordinación.

Tabla 4

Resultado de la dimensión Comunicación ascendente

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	19	11,9
Moderado	127	79,9
Alto	13	8,2
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 4

Niveles de comunicación ascendente

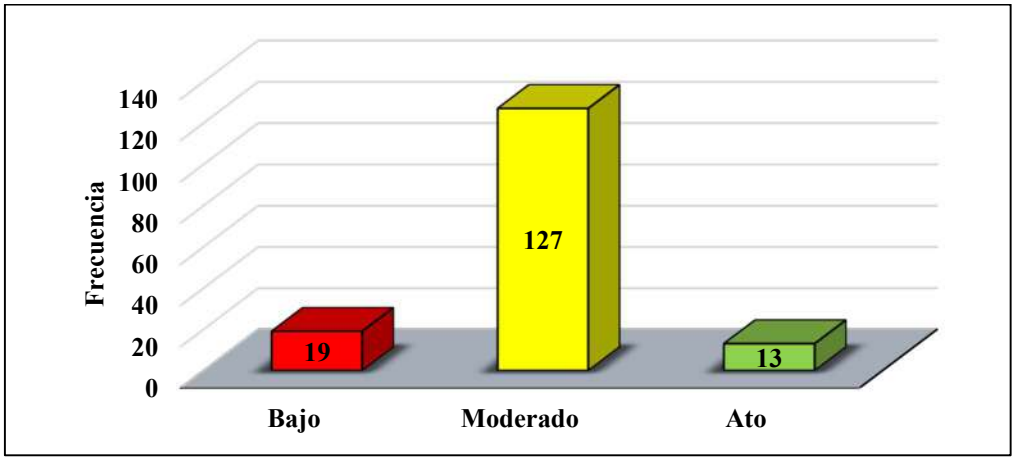

Figura 4. Niveles de comunicación ascendente

Se observa en la tabla 4 el 79.9% percibe un nivel moderado de comunicación ascendente lo que sugiere que la comunicación desde los niveles inferiores hacia los superiores en la organización ocurre, pero no de manera tan fluida o efectiva como podría ser ideal. La comunicación ascendente es crucial para que la empresa comprenda las inquietudes, ideas y feedback de los trabajadores, lo que puede influir en la toma de decisiones y la mejora continua; un 11.9% percibe un nivel bajo de comunicación ascendente esto indica que los trabajadores tienen dificultades para comunicarse con la alta dirección o que el flujo de información desde los niveles inferiores hacia los superiores es limitado. Esto puede afectar negativamente la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la moral del personal y la efectividad general de la organización y finalmente el 8.2% percibe un nivel alto de comunicación ascendente esto indica que los trabajadores están comunicándose de manera efectiva con los niveles superiores de la organización. Esto es generalmente es positivo, ya que sugiere que hay un buen flujo de información y feedback desde los niveles inferiores hacia los superiores. Sin embargo, incluso con un nivel alto, es importante asegurar que este flujo de comunicación sea utilizado de manera óptima para beneficiar a la organización.

Tabla 5

Resultado de la dimensión Comunicación diagonal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	7,5
Moderado	95	59,7
Alto	52	32,7
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado a los trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura

Figura 5

Niveles de comunicación diagonal

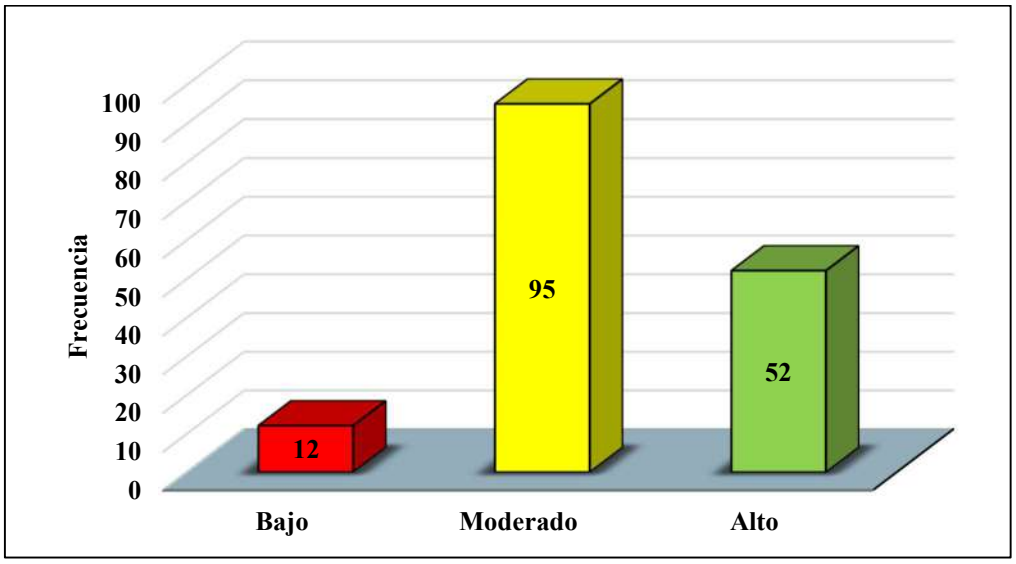

Figura 5. Niveles de comunicación diagonal

Se observa en la tabla 5 el 59.7% percibe un nivel moderado de comunicación diagonal lo que indica que hay una cantidad razonable de comunicación entre trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y departamentos, pero no es tan fluida o efectiva como podría ser ideal, para la colaboración interdepartamental y la resolución de problemas; un 32.7% percibe un nivel alto de comunicación diagonal esto indica que hay un flujo eficaz de información y colaboración entre trabajadores de diferentes departamentos y niveles jerárquicos, esto generalmente es un buen signo, ya que sugiere que la organización está logrando una buena integración entre diferentes áreas y niveles. Sin embargo, incluso con un nivel alto, es importante mantener y optimizar esta comunicación para asegurar que continúe siendo efectiva y productiva y finalmente el 7.5% percibe un nivel bajo de comunicación diagonal esto sugiere que existe una falta de interacción y colaboración efectiva entre empleados administrativos y operarios de diferentes departamentos y niveles jerárquicos que no están en una línea directa de supervisión. Esta situación puede limitar la eficiencia organizacional, la innovación y la resolución de problemas.

Tabla 6

Resultado de la dimensión Comunicación horizontal

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	11,3
Moderado	127	79,9
Alto	14	8,8
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 6

Niveles de comunicación horizontal

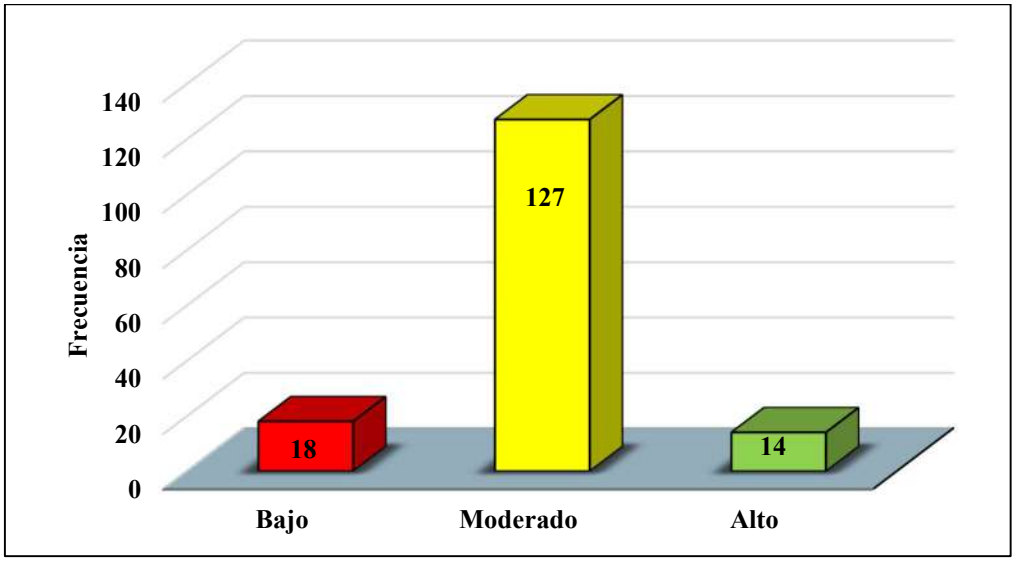

Figura 6. Niveles de comunicación horizontal

En la tabla 6, se puede apreciar que el 79.9% percibe un nivel moderado de comunicación horizontal, lo que señala que la comunicación entre compañeros del mismo nivel jerárquico es apropiada, aunque aún necesita mejoras pues es esencial para una colaboración eficaz, el intercambio de información y la solución de problemas dentro de un equipo o entre equipos del mismo nivel; mientras que el 11.3% percibe un nivel bajo de comunicación horizontal, lo que sugiere que la comunicación.

4.1.3 Análisis descriptivo de la variable trabajo en equipo y sus dimensiones

Tabla 7

Resultado de la variable trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	82	51,6
Moderado	37	23,3
Alto	40	25,2
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 7

Niveles de trabajo en equipo

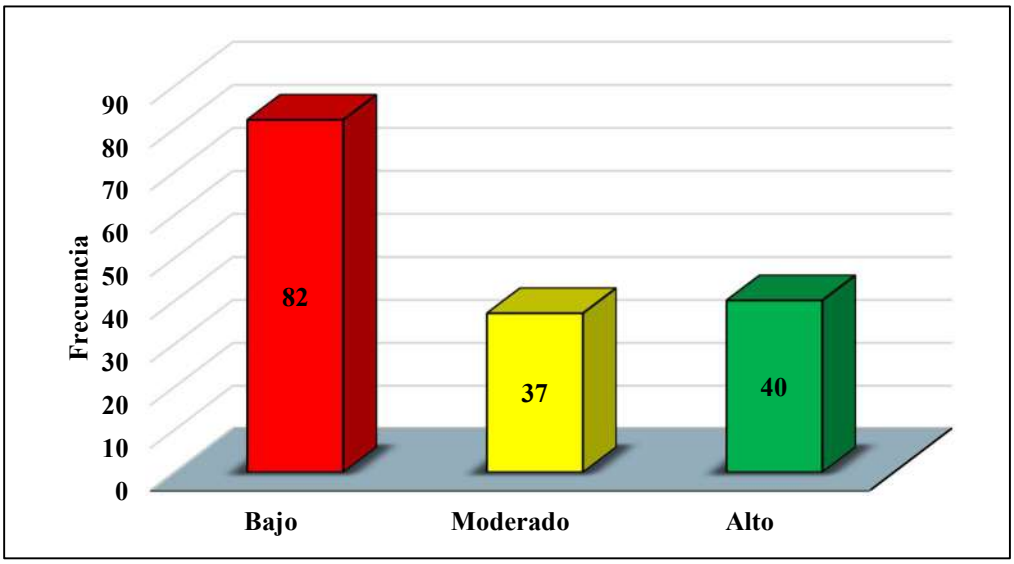

Figura 7. Niveles de la variable de Trabajo en Equipo

Se observa en la tabla 7 que el 51,6 % señala que existe un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz; un 25,2% percibe un nivel alto de comunicación horizontal esto sugiere que existe una comunicación positiva y que la comunicación entre compañeros del mismo nivel jerárquico es efectiva y fluida; y finalmente un 23,3 % percibe un nivel moderado de trabajo en equipo esto puede indicar que aun exista ciertos aspectos que mejorar pero que aún así la colaboración entre compañeros es funcional.

Tabla 8

Resultado de la dimensión identidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	131	82,4
Moderado	14	8,8
Alto	14	8,8
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 8

Niveles de la dimensión Identidad

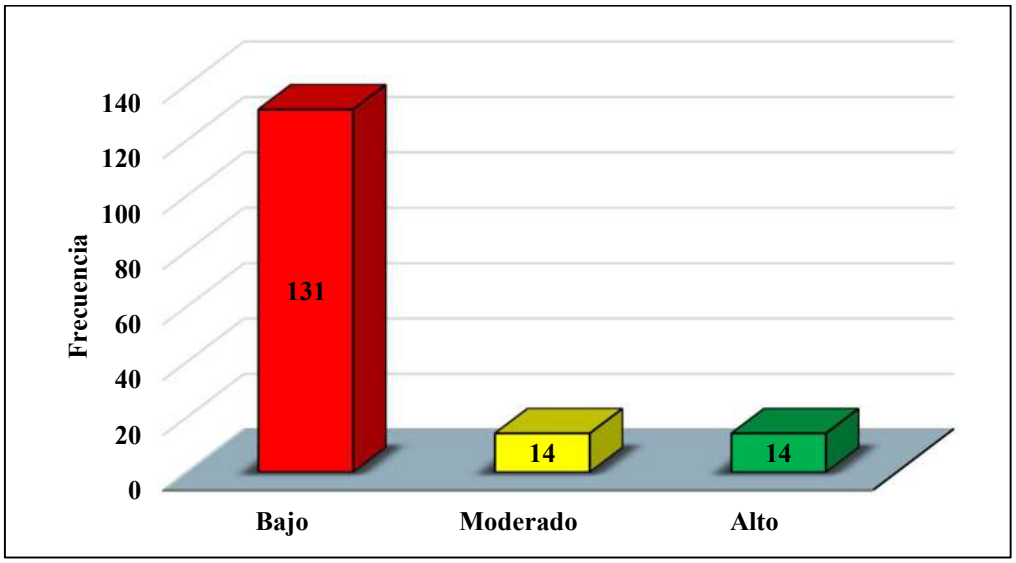

Figura 8. Niveles de la dimensión Identidad

En la tabla 8 presentada se observa que el 82,4 % refiere que existe un nivel bajo de identidad lo que indica que se presenta una falta de comunicación entre los empleados lo cual puede generar confusión, así mismo la falta de sentido de pertenencia genera el aislamiento de los colaboradores y la falta de un sentido de identidad en la organización; un 8,8% percibe un nivel moderado de identidad esto sugiere que existe una comunicación positiva pero no del todo funcional y que aún hay aspectos que mejorar; y finalmente un 8,8 % percibe un nivel alto de identidad esto puede indicar que exista una comunicación efectiva la cual permite la colaboración entre compañeros y el crecimiento personal.

Tabla 9

Resultado de la dimensión Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	114	71,7
Moderado	31	19,5
Alto	14	8,8
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 9

Niveles de la dimensión comunicación

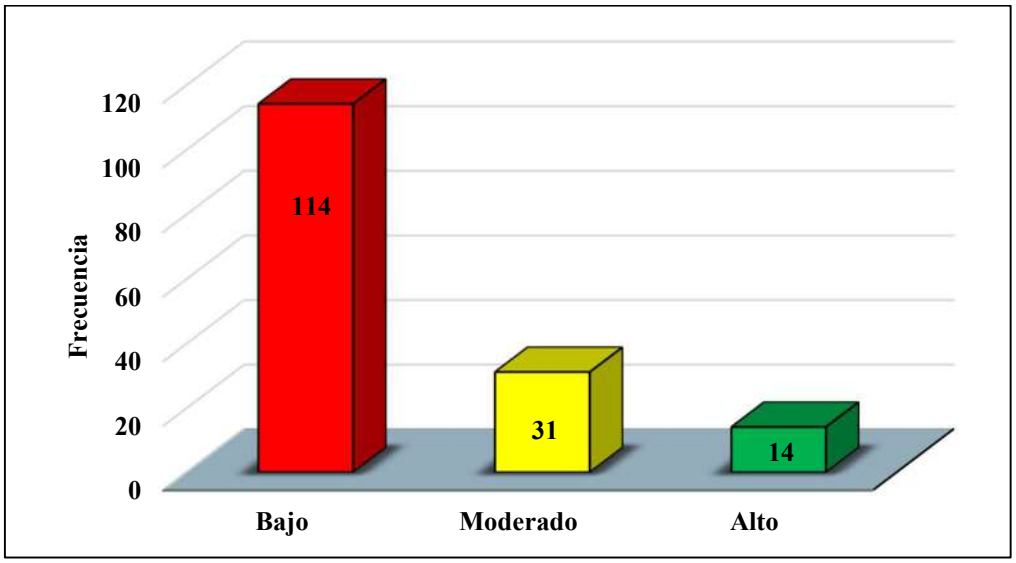

Figura 9. Niveles de la dimensión comunicación.

Se observa en la tabla 9 que el 71,7 % refiere que existe un nivel bajo de comunicación lo que indica la posible falta de canales de comunicación que sean claros y eficientes para el intercambio de mensajes entre los colaboradores; un 19,5% percibe un nivel moderado de comunicación esto refiere que existen canales de comunicación pero que no son del todo funcionales lo cual puede generar dudas entre los compañeros; y finalmente un 8,8 % percibe un nivel alto de comunicación lo cual refiere que la comunicación es clara y efectiva lo que conlleva a una mayor confianza entre compañeros y con la organización misma.

Tabla 10

Resultado de la dimensión Ejecución

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	63	39,6
Moderado	63	39,6
Alto	33	20,8
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 10

Niveles de la dimensión ejecución

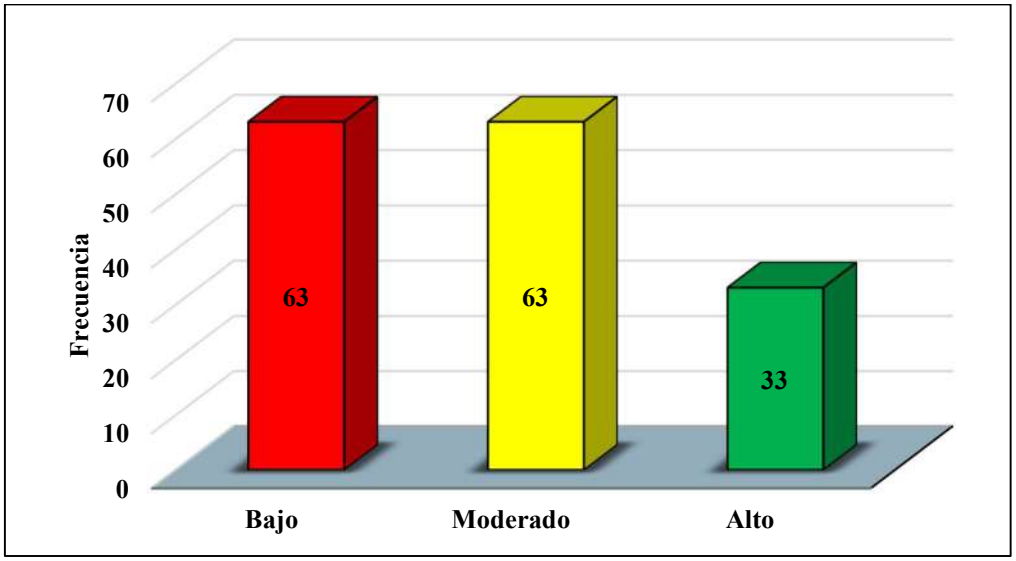

Figura 10. Niveles de la dimensión ejecución.

Se observa en la tabla 10 que el 39,6 % refiere que existe un nivel bajo de ejecución lo que indica la posible falta de objetivos claros, procesos deficientes y falta de coordinación lo que repercute en la efectividad de las tareas laborales trayendo consigo un posible estrés laboral o frustración; un 39,6 % percibe un nivel moderado de ejecución esto refiere que existe una coordinación entre las diferentes áreas sin embargo existen retrasos y errores en la ejecución de tareas; y finalmente un 20,8 % percibe un nivel alto de ejecución lo que significa que los colaboradores se sienten motivados para realizar sus tareas de forma eficiente ya que puede haber de por medio incentivos o un reconocimiento a su arduo trabajo.

Tabla 11

Resultado de la dimensión regulación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	96	60,4
Moderado	20	12,6
Alto	43	27,0
Total	159	100,0

Nota. Cuestionario aplicado al personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Figura 11

Niveles de la dimensión regulación

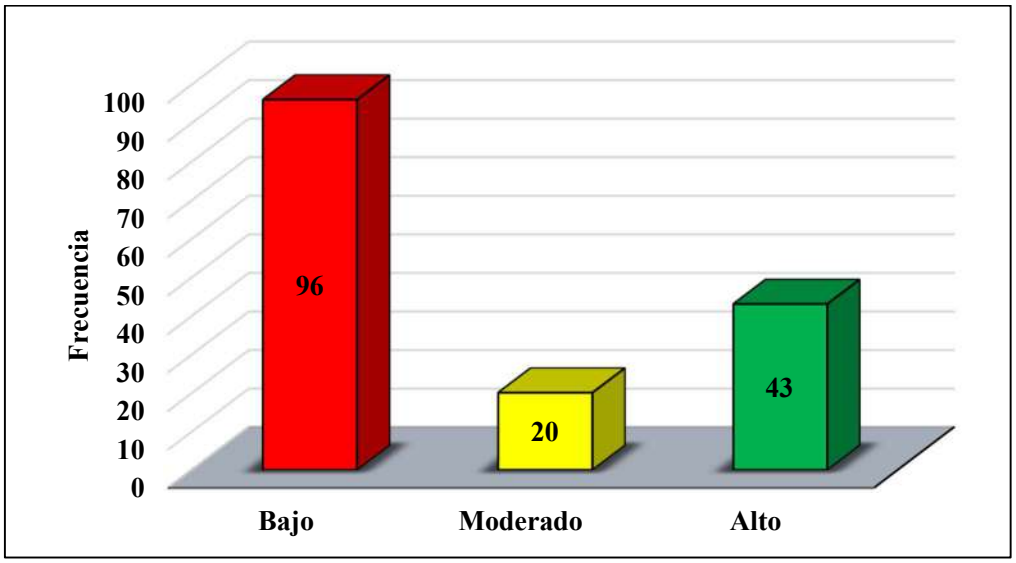

Figura 11. Niveles de la dimensión regulación.

Se observa en la tabla 11 que el 60,4 % refiere que existe un nivel bajo de regulación lo que indica la falta de procesos de ajuste para el logro de los objetivos y la falta de comunicación para lograr la eficacia; un 27,0% percibe un nivel alto de regulación esto refiere que existen eficaces procesos de ajustes donde se plantean objetivos claros y elementos de mejora que impulsan el desarrollo, y finalmente un 12,6 % percibe un nivel moderado de regulación lo cual refiere que hay procesos de ajuste pero que aún presenta deficiencias para el cumplimiento de los objetivos planteados y para mejora en el crecimiento.

4.2 Contrastación de hipótesis

Formulación de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

H_0: No existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Tabla 12

Correlación de comunicación organizacional y trabajo en equipo

			Comunicación organizacional	**Trabajo en equipo**
Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,564
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	159	159
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0,564	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	159	159

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la relación entre la variable comunicación organizacional y el trabajo en equipo, se obtiene un resultado de p=0.00, que es inferior a 0.05, se elimina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto señala que existe una relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la correlación de Rho de Spearman alcanza el valor de 0.564, lo que indica una correlación positiva de intensidad media.

Hipótesis especifica 1

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

H_0: No existe relación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Tabla 13

Correlación de comunicación descendente y trabajo en equipo

			Comunicación descendente	**Trabajo en equipo**
Spearman	Comunicación descendente	Coeficiente de correlación	1,000	0,185
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	159	159
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0,185	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	159	159

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la relación entre las variables de comunicación descendente y trabajo en equipo que es de p=0.00, inferior a 0.05, se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Esto sugiere que existe una correlación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo. Asimismo, la correlación de Rho de Spearman es de 0.185, lo que señala una correlación positiva de magnitud muy baja.

Hipótesis especifica 2

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

H_0: No existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Tabla 14

Correlación de comunicación horizontal y trabajo en equipo

			Comunicación horizontal	Trabajo en equipo
Spearman	Comunicación horizontal	Coeficiente de correlación	1,000	-0,236
		Sig. (bilateral)	.	0,003
		N	159	159
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	-0,236	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	159	159

Nota. Elaboración propia

Dado el análisis de la relación entre las variables de comunicación horizontal y trabajo en equipo, se determina que p=0.003, que es inferior a 0.05, se elimina la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. En resumen, existe una relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la relación de Rho de Spearman se sitúa en -0.236, lo que señala una correlación negativa de baja intensidad.

Hipótesis especifica 3

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

H_0: No existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Tabla 15

Correlación de comunicación ascendente y trabajo en equipo

			Comunicación ascendente	**Trabajo en equipo**
Rho de Spearman	Comunicación ascendente	Coeficiente de correlación	1,000	0,427
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	159	159
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0,427	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	159	159

Nota. Elaboración propia

De acuerdo con la relación entre la variable de comunicación ascendente y la variable de trabajo en equipo, se determina que p=0.000, lo que es inferior a 0.05, lo que acepta la hipótesis de estudio y se rechaza la hipótesis nula. En resumen, existe una relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la correlación Rho de Spearman alcanza el valor de 0.427, lo que señala una correlación positiva de intensidad moderada.

Hipótesis especifica 4

Hi: Existe relación significativa entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

H_0: No existe relación significativa entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.

Tabla 16

Correlación de comunicación diagonal y trabajo en equipo

			Comunicación diagonal	**Trabajo en equipo**
Rho de Spearman	Comunicación diagonal	Coeficiente de correlación	1,000	0,307
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	159	159
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	0,307	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	159	159

Nota. Elaboración propia

Considerando que la relación entre la variable diagonal y el trabajo en equipo es p=0.00, que es inferior a 0.05, se confirma la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. En resumen, se destaca una correlación importante entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la correlación de Rho de Spearman se sitúa en 0.307, lo que señala una correlación positiva de baja intensidad.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En esta investigación se buscó establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operativo de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Se obtuvo un resultado de p=0.00, que es inferior a 0.05, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de investigación. Esto señala que existe una relación positiva entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Adicionalmente, la relación de Rho de Spearman alcanza el valor de 0.564, lo que indica una relación positiva de intensidad media. Considerando la investigación de Castillo (2019), llevó a cabo una investigación con el propósito de identificar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo, alcanzando un nivel de significancia de r = 0.826. Esta fuerte correlación positiva señala que existe relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la compañía Motores Diesel. La manera en que "las compañías difunden información, mensajes, conocimiento, interactúan y facilitarán la consecución de metas estratégicas a través de sus áreas o departamentos, impacta en su cliente interno y externo" (Fajardo y Nivia, 2016, p. 67). La comunicación fomenta la creación de confianza y funcionalidad, lo que se distingue como una comunicación formal. La orientación de la comunicación, ya sea descendente, ascendente, horizontal o diagonal, facilita la incorporación de todos los empleados a los objetivos de la organización (De Castro, 2014). La comunicación fomenta ambientes positivos, armoniosos, el personal cuando percibe un trabajo positivo y que trabajen en equipo tiende a identificarse con su organización y tener mejor productividad.

La teoría de Zajonc (1965) sugiere que la presencia de otras personas puede aumentar la activación general o el nivel de alerta de una persona, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento en tareas simples o bien aprendidas. Este fenómeno se conoce como "facilitación social". Por ejemplo, la realización de una tarea familiar en presencia de otras personas puede aumentar la motivación y la energía, lo que conduce a un mejor rendimiento y lo mismo sucede en el trabajo.

Además, se buscó establecer la relación entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo, concluyendo que la relación entre las variables de comunicación descendente y trabajo en equipo es de p=0.00, es inferior a 0.05, descartando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis de estudio. Esto señala que existe un vínculo relevante entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la correlación de Rho de Spearman alcanza el valor de 0.185, lo que indica una correlación positiva de baja magnitud. La teoría de la comunicación circular de Schramm (1954) señala que la comunicación no es un proceso lineal, donde la información se transmite en una sola dirección. Schramm propone que la comunicación es un ciclo dinámico, un intercambio continuo donde emisor y receptor se influyen mutuamente, retroalimentándose generando un feedback, porque es un proceso en constante movimiento donde ambas partes juegan roles interdependientes. Según Schramm, tanto el emisor como el receptor no son entidades distintas, sino que ambos se involucran de manera activa en el proceso, desempeñando las mismas tareas: codificación, descodificación e interpretación.

Igualmente, se estableció la relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo. De la relación observada entre las variables de comunicación horizontal y trabajo en equipo, se observa que el valor de p=0.003, es inferior a 0.05, aceptando la hipótesis de estudio rechazando la hipótesis nula, existiendo relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la relación de Rho de Spearman se sitúa en -0.236, lo que señala una correlación de baja magnitud. Soto (2020) realizó una investigación que reveló un valor p de 0.035, inferior a 0.05, lo que señala una relevancia estadística y demuestra una relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Además, se registró un coeficiente de correlación de 0.713, lo que señala un grado elevado y positivo de vínculo entre las variables. En resumen, la comunicación organizacional interna tiene relación con el trabajo en equipo.

Se estableció la relación entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo. De acuerdo a la relación entre la variable de comunicación ascendente y la variable de trabajo en equipo, se determina que p=0.000, lo que es inferior a 0.05. Se descarta la hipótesis nula y se apoya la hipótesis de estudio. En resumen, hay una relación relevante entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo. Adicionalmente, la correlación Rho de Spearman alcanza el valor de 0.427, lo que señala una correlación positiva de intensidad moderada. Parco (2021) llevó a cabo una investigación mostrando resultados importantes en el factor de trabajo en equipo como bajos, notando que, en las distintas dimensiones de la

comunicación organizacional, predominan niveles muy bajos o bajos. Como conclusión, se resaltó la asociación entre el trabajo en equipo y la comunicación dentro de la organización.

Se estableció la relación entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo. Considerando que la relación entre la variable comunicación diagonal y el trabajo en equipo es p=0.00, que es inferior a 0.05, lo que se corrobora la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Adicionalmente, la relación de Spearman se sitúa en 0.307, lo que señala una relación positiva de baja intensidad. Mafaldo y Trigoso (2020) llevo a cabo una investigación donde los resultados mostraron que un 70% indicó que siempre hay una buena comunicación. En relación al trabajo en equipo, el 50% estuvo de acuerdo en que casi siempre existe, mientras que el otro 50% mencionó que siempre hay un buen trabajo en equipo. Berlo (1960) en su enfoque de comunicación refiere que un mensaje claro, un emisor hábil, un receptor atento y un contexto adecuado son cruciales para una comunicación efectiva. El Modelo de Berlo nos proporciona un marco general que nos ayuda a comprender la comunicación tanto en el ámbito personal como en el organizacional, permitiéndonos analizarla con más profundidad y mejorar su efectividad en cualquier situación.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1 Conclusiones

1. El 67.3% percibe un nivel moderado de comunicación organizacional lo que supone que existe un equilibrio entre la formalidad y la flexibilidad en la comunicación y el 51,6 % señala que existe un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz.

2. El 47.2% percibe un nivel moderado de comunicación descendente lo que supone que los trabajadores reciben actualizaciones mensajes de la empresa, pero todavía se percibe que hay una falta de claridad en cómo estos objetivos se relacionan con sus tareas diarias y que hay un margen para mejorar en la comunicación organizacional y el 51,6 % señala que existe un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz.

3. El 79.9% percibe un nivel moderado de comunicación horizontal lo que indica que la comunicación entre compañeros del mismo nivel jerárquico es adecuada, pero hay todavía por mejorar ya que esta es clave para la colaboración efectiva, el intercambio de información y la resolución de problemas dentro de un equipo o entre equipos del mismo nivel y el 51,6 % señala que existe un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz.

4. El 79.9% percibe un nivel moderado de comunicación ascendente lo que sugiere que la comunicación de colaboradores a jefes en la organización ocurre, pero no de manera tan fluida o efectiva como podría ser ideal. La comunicación ascendente es crucial para que la empresa comprenda las inquietudes, ideas y feedback de los trabajadores, lo que puede influir en las decisiones y la mejora continua y el 51,6 % señala que existe un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz.

5. El 59.7% percibe un nivel moderado de comunicación diagonal señalando que hay una cantidad razonable de comunicación entre trabajadores de diferentes niveles jerárquicos y departamentos, pero no es tan fluida o efectiva como podría ser ideal, para la colaboración interdepartamental y la resolución de problemas y el 51,6 % señala que hay un nivel bajo de trabajo en equipo lo que indica que se presenta una falta de colaboración efectiva, una comunicación eficiente, conllevando a que el equipo tienda a enfrentar dificultades para alcanzar sus objetivos y pueda experimentar conflictos internos y falta de cohesión pero eso no determina que individualmente realicen sus labores de una manera eficaz.

6.2 Recomendaciones

1. Para los gerentes, jefes y encargados propiciar feedback regularmente en la empresa e implementar encuestas y sesiones de retroalimentación para conocer las opiniones y preocupaciones del personal operario sobre la comunicación actual. A su vez ofrecer talleres sobre habilidades interpersonales, resolución de conflictos y colaboración. Esto puede ayudar al personal operario a entender mejor sus roles y cómo interactuar con los demás.

2. Fomentar actividades como el team building dinámicas fuera del entorno laboral que fomenten relaciones interpersonales, esto puede ayudar a romper barreras y construir confianza entre todas las líneas, áreas o departamentos.

3. Capacitar regularmente sobre los propósitos que tiene la empresa y de lo importante que son ellos para lograr la meta organizacional.

4. Propiciar canales digitales de comunicación que permitan integrar los departamentos o áreas de trabajo.

5. Crear un programa o plan de integración con todo el personal operario y administrativo.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Castillo, R. (2019). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la empresa Motores Diesel Andinos SA, Lurín, 2018* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Cárdenas E. M. D. J. (2022). Impacto de la comunicación organizacional en los niveles de desempeño del personal de la empresa Fideos Paraíso, período octubre 2021-marzo 2022 (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.

Miranda, F., & Pastor, P. (2015). *Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores de una municipalidad del departamento de Lambayeque–2015* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Mafaldo, C., & Trigoso, K. (2020). *Comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL SRL, San Isidro, 2020* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Mullo, V. (2022). *La comunicación organizacional y clima laboral en la empresa Sunflower* (Tesis pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Mundo, Y. M. (2021). *Comunicación interna y trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma SAC, Huaral, 2020* (Tesis pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Parco, M. (2021). *Trabajo en equipo y comunicación organizacional en trabajadores de una empresa de bebidas no alcohólicas del distrito Rímac, 2018* (Tesis pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

Soto, D. (2020). *Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en operarios de limpieza de una empresa del distrito de Lurigancho–Chosica, 2020* (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

7.2 Fuentes bibliográficas

Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Trabajo en equipo. Network de Psicología Organizacional*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.

Ander-Egg, E. & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo*. Cuauhtémoc, México: Editorial El Progreso.

Barroso, F. (2007). *Trabajo en equipo, liderazgo y cambio organizacional*. Yucatán, México: Universidad Anáhuac Mayab.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). *Trabajo en equipo*. Barcelona, España: IESE Business School.

De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Barranquilla Colombia: Editorial Universidad del Norte.

Durán, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Málaga, España: Editorial Elearning, SL.

Fajardo, G., & Nivia, A. (2016). *Relaciones públicas y comunicación organizacional: Ejes de la comunicación" Guía de conceptos y saberes"*. Bogotá, Colombia: Editorial Tadeo Lozano.

Fiedler, F. (1964). *Un modelo de contingencia.* Avances en la psicología social experimental.

Guevara, L. (2006). *La comunicación interna. Comunicación Estratégica para las organizaciones.* Quito, Ecuador: Editorial Quipus CIESPAL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (1997). *Metodología de la investigación científica*. México: Editorial McGraw-Hill.

Kerlinger, F. (1992*). Investigación del comportamiento*. México: Editorial McGraw-Hill.

McClelland, D. (1989). *Teoría de las necesidades adquiridas*. Madrid, España: Editorial Narcea

Ongallo, C. (2007). *Manual de Comunicación: Guía para gestionar el conocimiento, la información y las relaciones humanas en empresas y organizaciones*. Madrid, España: Editorial Dykinson S.L.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. México: Editorial Pearson Educación*.

Schramm, W. (1965). *La ciencia de la comunicación humana*. Quito, Ecuador: Ediciones CIESPAL.

7.3 Fuentes hemerográficas

Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 4*(10), 58-76. DOI: 10.23857/fipcaec.v4i10.39

Cardona, P., & Wilkinson, H. (2006). Trabajo en equipo. *IESE Business School, 3*, 1-8.

Ruiz, Y., & Sánchez, A. (2021). Caracterización de las actividades de trabajo en equipo en una empresa. *Revista Perspectiva Empresarial, 8*(2), 122-138.

Torrelles, C., Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., & Cela, J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista de currículum y formación del profesorado, 15*(3), 329-344.

7.4 Fuentes electrónicas

Beltcch, A., & Azpiros, H. (2010). *Comunicación organizacional*. Recuperado de https://es.scribd.com/doc/93653911/Libro-de-Comunicacion-Organizacional

Catalá, I. (2022). *Los roles de Belbin*. Recuperado de https://riunet.upv.es/handle/10251/184333

Garrido, F., Goldhaber, G., & Putnam, L. (2020). *Fundamentos de Comunicación Organizacional de la organización a la estrategia en el Siglo XXI*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Garrido-4/publication/343629110_Fundamentos_de_Comunicacion_Organizacional_2022/links/5f6a6d1aa6fdcc0086345f39/Fundamentos-de-Comunicacion-Organizacional-2022.pdf

Juárez, B. (2022). *El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Diario el Economista*. Recuperado de

https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html.

Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación.* Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Sanabria, G. (2006). *Comunicación Organizacional*. Recuperado de http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/handle/132.248.52.100/16336

Valverde, L., Ayala, N., Pascua, M., & Fandiño, D. (1989). *El trabajo en equipo y su operatividad.* Costa Rica: UCR. Recuperado de https://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000381.pdf

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR VARIABLE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Creado por Fernández (1999)

Adaptado por Miranda y Pastor (2015)

Estimado colaborador el presente cuestionario es estrictamente para fines académicos para la obtención de mi grado de maestra en trabajo social con mención en gestión de recursos Humanos. Asimismo, se le hace conocimiento que este cuestionario es anónimo se le ruega contestar todas las preguntas con total sinceridad.

Indicaciones: Usted encontrará 5 alternativas marque usted la crea conveniente donde:

Nunca = (0)
Rara vez = (1)
A veces = (2)
Regularmente = (3)
Casi siempre = (4)
Siempre = (5)

Datos generales:

Edad:
Sexo:
Estado civil:

N°	PREGUNTAS	ESCALA					
		Nunca	Rara vez	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
	D1. Comunicación descendente	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Mi jefe me ha explicado claramente las funciones de mi puesto y los límites de responsabilidades						
2	La organización manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros						

3	Mi jefe usualmente utiliza los medios de comunicación como reuniones, correo electrónico, teléfono, circulares u otros.						
4	Mi jefe se preocupa por mantener un buen trabajo en equipo						
5	Mi jefe me informa cuando hay cambios en las prioridades de mi trabajo						
6	Mi jefe se preocupa por lograr un clima de apertura y confianza al interior del equipo						
7	Mi jefe reconoce cuando hago bien mi labor						
8	Regularmente se ejercita la retroalimentación y como tu trabajas						
9	Mi jefe me incita regularmente a que hable o exprese mis puntos de vista de una manera sincera						
10	Existe retroalimentación regular por parte de mis superiores centrados en el desempeño de mi trabajo						
	D2. Comunicación horizontal						
11	En la organización donde trabajo se han establecido procedimientos o mecanismos para la comunicación entre personas del mismo nivel del puesto						
12	En la organización compartimos funciones entre los trabajadores de la misma área de trabajo						
13	El área de contabilidad apoya al área administrativa o de recursos humanos						
14	Cree que en otras áreas de trabajo existen rumores, chismes						
15	Existe una buena comunicación entre otras áreas de trabajo						
	D3. Comunicación ascendente						
16	Usualmente en la organización cuando hay un evento o acontecimiento importante los jefes participan						
17	Mantengo una buena comunicación con mi jefe						
18	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro de mi área de trabajo						
19	Se reconoce la cooperación y el trabajo en equipo en tu unidad						
20	Me parece que la forma de comunicación a través de wasap o correos es efectiva						
21	La organización cuenta con un buzón de sugerencias para los trabajadores						
22	Cuando tengo alguna duda lo comunico a mis superiores						
23	La comunicación entre las personas que laboran en la institución se da como un hecho natural por estar inmersos en una organización.						

24	En mi área de trabajo y organización tengo dificultades para que llegue la información a tiempo						
	D4. Comunicación diagonal						
25	En el área de trabajo compartimos la información y coordinamos las actividades con otras áreas de trabajo						
26	Es fácil contactarse con los demás trabajadores de otras áreas que hacen parte de su departamento de trabajo						
27	La información que se emite a otras áreas de trabajo es organizada						
28	Existe una buena coordinación para el procesamiento de la información o atención al trabajador para otras áreas de trabajo						

CUESTIONARIO PARA MEDIR VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO
Creado por Soto (2020)

Estimado colaborador el presente cuestionario es estrictamente para fines académicos para la obtención de mi grado de maestra en trabajo social con mención en gestión de recursos Humanos. Asimismo, se le hace conocimiento que este cuestionario es anónimo se le ruega contestar todas las preguntas con total sinceridad.

Indicaciones: Usted encontrará 5 alternativas marque usted la crea conveniente donde:

Nunca = (0)
Rara vez = (1)
A veces = (2)
Regularmente = (3)
Casi siempre = (4)
Siempre = (5)

N°	PREGUNTAS	ESCALA					
		Nunca	Rara vez	A veces	Regularmente	Casi siempre	Siempre
	D1. Identidad	**0**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Consideras que tu equipo de trabajo da todo de sí mismo para lograr los objetivos de la organización						
2	Consideras que tus compañeros son unidos al realizar un trabajo difícil						
3	Me da gusto pertenecer a un equipo tan eficiente como donde estoy						
4	Considero a mi equipo de trabajo importante porque existe apoyo y solidaridad						
5	Consideras que los miembros del equipo presentan actitudes de compromiso en su área de trabajo						
6	Consideras que gracias al compromiso aprendemos más sobre el trabajo.						
7	Tengo la responsabilidad de apoyar a los miembros del equipo en otras áreas de trabajo.						
	D2. Comunicación						
8	Consideras que existe una comunicación clara con tus compañeros de trabajo						
9	Consideras que el supervisor o jefe inmediato comunica de manera clara los objetivos del trabajo						

10	Consideras que tus compañeros comparten indicaciones de trabajo brindados por el supervisor.						
11	Consideras que las propuestas de trabajo de cada integrante del equipo son escuchadas						
12	Consideras que las decisiones se aceptan mediante un consenso con sus compañeros de trabajo						
13	Consideras que tus compañeros son leales a ellos mismos y con la organización						
	D3. Ejecución						
14	Consideras que la participación de tus compañeros contribuye al logro de objetivos.						
15	Consideras que los integrantes del equipo plantean alternativas de solución ante obstáculos						
16	Consideras que tus compañeros de equipo son innovadores.						
17	Consideras que gracias a lo planificado con el equipo evito tener errores o retrasos en el trabajo.						
18	Consideras que el equipo ejecuta sus actividades laborales con seguridad y confianza						
19	Consideras que el equipo logra culminar sus actividades laborales en poco tiempo						
	D4. Regulación						
20	Consideras que el equipo está de acuerdo con las reglas de establecidas.						
21	Consideras que las normas de trabajo permitirán que el equipo destaque en el área de trabajo.						
22	En el equipo ponemos en práctica las normas y reglas de trabajo previamente establecidas						
23	Consideras que las equivocaciones en el trabajo contribuyen a su aprendizaje.						
24	Consideras que los conflictos que surgen en el equipo se solucionan inmediatamente.						
25	Consideras que los obstáculos en el trabajo ayudan a que el equipo sea más precavido.						

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023? **Problemas específicos:** ¿Cuál es la relación entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023?	**Objetivo general** Establecer la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. **Objetivos específicos** Establecer la relación entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Establecer la relación entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Establecer la relación entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Establecer la relación entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.	**Hipótesis general** Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. **Hipótesis especificas** Existe relación significativa entre la comunicación descendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Existe relación significativa entre la comunicación horizontal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Existe relación significativa entre la comunicación ascendente y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023. Existe relación significativa entre la comunicación diagonal y el trabajo en equipo del personal operario de la empresa embotelladora San Miguel del Sur S.A.C. Huaura 2023.	**Variable X** Comunicación Organizacional **Dimensión:** -Descendente -Horizontal -Ascendente -Diagonal **Variable Y** Trabajo en equipo **Dimensión:** -Identidad -Comunicación -Ejecución -Regulación	**Diseño:** No experimental **Tipo:** Básica **Nivel:** Correlacional **Enfoque:** Cuantitativo **Población:** La población está conformada por 272 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023. **Muestra:** Se determinó con una formula obteniendo como muestra a 159 trabajadores operarios de la empresa embotelladora San Miguel Del Sur S.A.C. Huaura 2023. **Instrumentos:** El instrumento de comunicación organizacional creado por Fernández (1999) adaptado por Miranda y Pastor (2015) y para la variable trabajo en Equipo creado por Soto (2020).

Resultados procesados en spss

Edad	Sexo	Estado	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	Preg1	Preg2	Preg3	Preg4	Preg5	Preg6
25	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2
35	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	0	1	0	4	3	2	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	3
22	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	0	3	3	2	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4
29	2	4	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	4	3	4	2	4	0	1	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5
42	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	0	1	4	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4
45	2	1	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	0	2	4	3	3	1	4	0	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2
51	2	4	2	2	2	1	1	2	3	1	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2
54	2	2	2	2	1	1	2	2	2	0	1	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	3

42	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
39	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3
35	2	4	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
38	2	4	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
31	2	1	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
39	2	1	2	2	2	1	1	2	3	2	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	3	3	2	1	4	3	1	3	1	1	2	3
25	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
26	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	0	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
28	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
21	2	4	2	3	2	2	2	1	0	2	0	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
46	2	2	2	2	3	1	1	1	0	2	0	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3

55	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
41	2	4	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2
48	2	1	3	2	3	1	3	2	3	1	0	1	0	4	3	2	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	3
33	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	0	3	3	2	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4
34	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	4	3	4	2	4	0	1	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5
49	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	0	1	4	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4
51	2	4	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	0	2	4	3	3	1	4	0	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2
54	2	4	2	2	2	1	1	2	3	1	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2
57	2	1	2	2	1	1	2	2	2	0	1	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	3
28	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
26	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3

23	2	1	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
65	2	2	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
33	2	4	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
49	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
56	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3
59	2	4	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
51	2	4	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
56	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
44	2	4	2	2	2	1	1	2	3	2	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	3	3	2	1	4	3	1	3	1	1	2	3
43	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
26	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	0	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3

23	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
65	2	2	2	3	2	2	2	1	0	2	0	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
33	2	4	2	2	3	1	1	1	0	2	0	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
49	2	1	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
56	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2
59	2	2	3	2	3	1	3	2	3	1	0	1	0	4	3	2	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	3
51	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	0	3	3	2	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4
56	2	4	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	4	3	4	2	4	0	1	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5
44	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	0	1	4	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4
43	2	4	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	0	2	4	3	3	1	4	0	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2
25	2	4	2	2	2	1	1	2	3	1	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2

35	2	4	2	2	1	1	2	2	2	0	1	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	3
22	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
29	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3
42	2	4	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
45	2	4	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
51	2	1	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
54	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
42	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3
39	2	2	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
35	2	2	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
38	2	4	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3

31	2	4	2	2	2	1	1	2	3	2	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	3	3	2	1	4	3	1	3	1	1	2	3
39	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	0	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
25	2	4	3	2	2	1	2	2	2	2	0	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
26	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
28	2	4	2	3	2	2	2	1	0	2	0	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
21	2	1	2	2	3	1	1	1	0	2	0	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
46	2	4	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
55	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2
41	2	4	3	2	3	1	3	2	3	1	0	1	0	4	3	2	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	3
48	2	1	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	0	3	3	2	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4
33	2	2	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	4	3	4	2	4	0	1	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5

65	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	0	1	4	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4
29	2	4	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	0	2	4	3	3	1	4	0	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2
28	2	4	2	2	2	1	1	2	3	1	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2
31	2	4	2	2	1	1	2	2	2	0	1	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	2	1	3	3	3	3	1	1	1	3
33	2	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
41	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3
41	2	4	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
42	2	4	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
49	2	4	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
51	2	2	3	2	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	1	1	3	1	3	3	1	2	1	3
29	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	3	3	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3

28	2	1	2	3	2	2	2	1	0	1	1	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	1	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2
21	2	4	2	2	3	1	1	1	0	1	1	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	1	1	2	3
56	2	4	2	2	2	2	1	1	0	0	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	3	2	0	1	3	1	3	1	2	1	3
43	2	4	2	2	2	1	1	2	3	2	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	3	3	2	1	4	3	1	3	1	1	2	3
44	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	0	3	4	1	1	4	2	2	3	3	0	1	4	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
56	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	0	3	1	2	3	2	2	2	3	2	1	2	5	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
58	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	4	2	3	3	1	1	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
45	2	1	2	3	2	2	2	1	0	2	0	3	2	2	3	4	2	2	3	1	0	3	3	3	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	3
60	2	4	2	2	3	1	1	1	0	2	0	2	2	0	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	3	2	4	3	3	2	1	2	2	3
52	2	4	2	2	2	2	1	1	0	1	0	1	3	0	3	3	3	3	3	1	2	3	5	2	4	2	1	5	3	3	3	3	1	1	3
43	2	1	3	3	2	1	2	2	3	1	1	1	1	3	5	3	2	1	3	2	1	3	5	1	3	2	2	1	1	4	3	3	2	1	2

33	2	4	3	2	3	1	3	2	3	1	0	1	0	4	3	2	3	3	1	3	1	1	4	2	4	4	2	5	3	4	4	2	3	2	3
47	2	4	2	2	2	1	2	2	3	1	0	1	0	3	3	2	3	4	3	4	1	3	5	3	4	4	2	4	3	3	4	2	2	2	4
47	2	1	3	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	3	4	3	4	2	4	0	1	5	2	4	2	2	2	4	3	4	2	2	1	5
31	2	4	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	4	3	4	2	3	0	1	4	2	3	1	3	3	3	3	4	1	3	1	4
33	2	4	2	2	2	2	1	3	4	1	1	3	3	0	2	4	3	3	1	4	0	1	3	2	3	2	3	3	3	3	4	1	3	1	2
41	2	4	2	2	2	1	1	2	3	1	0	3	4	1	2	4	1	2	1	3	1	2	4	2	3	2	3	3	3	2	4	2	3	1	2

Evidencias de la aplicación de instrumentos.

ism
ism
ism

ism
PRODUCCIÓN