



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**

**TESIS**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DEL  
PERSONAL DE LA EMPRESA KENMA S.A.C., HUARAL, 2020.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO  
SOCIAL**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:**

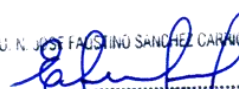
**YAMILET MERCEDES MUNDO CANTU**

**ASESOR:**

**ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA**

**Huacho – Perú**

**2021**

U. N. JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
  
Dra. ELVIA MERCEDES AGURTO TÁVARA  
DOCENTE - CTSP 2229

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

M(a) Zoila Gregoria Rueda Bazalar  
Presidente

---

Dra. Olga Marina Gamarra Lopez  
Secretario

---

M(a) Margot Albina Castillo Alva  
Vocal

---

Dra. Elvia Mercedes Agurto Távara  
Asesor

**Título:**

**COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DEL  
PERSONAL DE LA EMPRESA KENMA S.A.C., HUARAL,  
2020**

**DEDICATORIA**

A mis padres, hermana y abuelos por ser los pilares más importantes de mi vida y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional.

### **AGRADECIMIENTO**

A mi Alma Mater la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión y en ella a mi Escuela Profesional de Trabajo Social por permitirme dentro de los cinco años de carrera obtener una sólida formación profesional que me permitirá ser más competente en el ámbito laboral.

A Dios por ser mi guía y darme fuerzas para superar obstáculos.

A mi asesora por su dedicación y apoyo para poder desarrollar el trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TITULO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	03
1.3.1. Objetivo General	03
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	05

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Bases Filosóficas	30
2.4. Definiciones de términos básicos	32
2.5. Hipótesis de investigación	33

2.4.1. Hipótesis General	33
2.4.2. Hipótesis Específicas	33
2.6. Operacionalización de las variables	34

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	35
3.2. Población y muestra	35
3.2.1. Población	35
3.2.2. Muestra	35
3.3. Técnicas de recolección de datos	36
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	36

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	37
4.2. Contratación de hipótesis	46

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	52
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones	55

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	56
7.2. Fuentes electrónicas	57

### **ANEXO**

A. Cuestionario	59
B. Matriz de consistencia	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Comunicaciones verticales	37
Tabla 2.	Comunicaciones transversales	38
Tabla 3.	Comunicaciones formales	39
Tabla 4.	Comunicaciones informales	40
Tabla 5.	Las relaciones laborales	41
Tabla 6.	Compromiso	42
Tabla 7.	Comunicación	43
Tabla 8.	Establecimiento de objetivos	44
Tabla 9.	Pruebas de normalidad	45
Tabla 10.	Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interna y el trabajo en equipo	46
Tabla 11.	Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo	47
Tabla 12.	Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo	48
Tabla 13.	Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo	49
Tabla 14.	Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo	50
Tabla 15.	Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo	51



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Comunicaciones verticales	37
Figura 2.	Comunicaciones transversales	38
Figura 3.	Comunicaciones formales	39
Figura 4.	Comunicaciones informales	40
Figura 5.	Las relaciones laborales	41
Figura 6.	Compromiso	42
Figura 7.	Comunicación	43
Figura 8.	Establecimiento de objetivos	44

## RESUMEN

Objetivo: Establecer cómo se presentan la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Métodos: La presente investigación es de tipo básico. El nivel es descriptivo correlacional. Es de diseño no experimental. La tesis es de enfoque cuantitativo. La población fue 42 trabajadores de la empresa Kenma S.A.C., Huaral. Se consideraron las dimensiones: comunicaciones verticales, comunicaciones transversales, comunicaciones formales, relaciones laborales, compromiso, comunicación, establecimiento de objetivos. La confiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,933). Resultados: Respecto a la comunicación interna, el 42,9% mencionaron que no existe la comunicación interna como el mecanismo en la empresa y en el caso del 57,1% mencionaron que solo a veces existe. Así mismo, respecto al trabajo en equipo, el 45,2% manifestó que a veces se realiza trabajo en equipo y en el caso del 54,8% manifestó que si existe trabajo en equipo dentro de la organización. Conclusión: Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $Rho = ,660$ ), por lo que se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

*Palabras clave: comunicaciones verticales, comunicaciones transversales, comunicaciones formales, relaciones laborales.*

## ABSTRACT

Objective: To establish how the internal communication and teamwork of the company personnel of the company Kenma S.A.C., Huaral, 2020 are presented. Methods: This research is of a basic type. The level is descriptive correlational. It is of non-experimental design. The thesis has a quantitative approach. The population was 42 workers from the company Kenma S.A.C., Huaral. The dimensions were considered: vertical communications, transversal communications, formal communications, labor relations, commitment, communication, establishment of objectives. The reliability of the instrument was performed using Cronbach's alpha coefficient (0.933). Results: Regarding internal communication, 42.9% mentioned that there is no internal communication as the mechanism in the company and in the case of 57.1% they mentioned that it only exists sometimes. Likewise, regarding teamwork, 45.2% stated that teamwork is sometimes carried out and in the case of 54.8% stated that there is teamwork within the organization. Conclusion: With the study it was determined that there is a high and very significant positive correlation ( $p = 0.00 < 0.05$ ;  $Rho = .660$ ), which is why it is concluded that there is a significant relationship between internal communication and work in staff team of the company Kenma SAC, Huaral, 2020.

*Keywords: vertical communications, transversal communications, formal communications, labor relations.*

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan ser competitivos, siendo un desafío muy frecuente entre las empresas, es así que los trabajadores son considerados recursos fundamentales dentro del desarrollo para ser competitivos, y es que, gracias a estos se pueden cumplir los objetivos empresariales. Es en este contexto que la comunicación interna entre los miembros de la empresa es indispensable para dinamizar las diferentes tareas, no solamente en una misma área departamental sino también entre las diferentes áreas de la empresa. La correcta comunicación interna de la empresa involucrar a un trabajador a brindar una comunicación en beneficio de la misma organización y del conseguimiento de sus metas laborales y profesionales, siendo así efectivos. La comunicación interna favorecerá a transmitir mensajes corporativos, donde su efectividad está basada en la generación de buenas relaciones laborales, alcance de metas, desarrollo de propuestas de mejora organizacional, entre otros.

En toda empresa la comunicación interna es muy importante, pues gracias a ella las actividades planeadas podrán ser ejecutadas tal cual han sido pensadas y programadas, y además sirve para potenciar el papel del individuo en colaboración con otros individuos para lograr un trabajo en equipo sobresaliente.

El trabajo en equipo ciertamente estaría potenciándose con una comunicación interna fluida y efectiva, donde el esfuerzo colaborativo se vea beneficiado por esta comunicación, obteniéndose así el cumplimiento de las tareas encomendadas, gracias a una comunicación interna efectiva.

Es por ello que se tiene como objetivo general establecer cómo se presentan la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Para esto, se buscó conocer la relación entre las variables de estudio.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa Kenma S.A.C. fundada en el año 1993. Es una empresa líder del sector agroindustrial destinada a la elaboración, empaque y venta de productos agrarios como mandarinas con las variedades de satsuma okitsu, satsuma owari, honey murcott avaladas con las certificaciones más exigentes la cual respalda la calidad de los productos que elaboran con el propósito de conseguir la plena satisfacción de sus clientes a nivel local como a los mercados internacionales a quienes se dirige. Cuenta con más de 100 hectáreas en sus tres sedes y una de ellas se encuentra localizada en la provincia de Huaral, departamento de Lima.

En la actualidad ser competitivos es un requisito esencial que toda organización debe considerar, es uno de los desafíos más sobresalientes de esta época, respecto a que los trabajadores son elementos principales para una organización y por medio de estos se alcanza los objetivos y la comunicación interna es la comunicación direccionada al empleado como réplica a las necesidades de incentivar al recurso humano que los procesos de comunicación sea efectivos. La comunicación interna es considerada como un instrumento para informar mensajes corporativos, sobre lo que sucede en el interior de la organizada, incentivar y determinar una línea efectiva de comunicación que genere unión en el personal, desarrollo de los objetivos, los planes a futuro, entre otros.

La comunicación es un eje primordial para toda empresa pues comprende tanto el público interno como externo, de igual forma el trabajo en equipo permite el crecimiento y desarrollo de la empresa pues el personal siente que es posible controlarse y manejarse para alcanzar verdaderamente el cambio, cambio que puede satisfacer muchas necesidades de la empresa, la cual es clave para incrementar la satisfacción de los empleados.

En cualquier empresa, es necesario organizar, planificar eventos o crear procesos y para ello la comunicación es la variable más importante. Para concretar cada una de las actividades planificadas, el trabajo en equipo juega un rol esencial pues las personas poseen diferentes habilidades y destrezas que unidas obtienen los mejores resultados. La esencia del trabajo en equipo se sustenta en la autonomía y la interdependencia de cada uno de sus integrantes, ello se traduce que cada uno de estos, cumpla con las tareas encomendadas, para deben contar con una comunicación clara y efectivas para llevarlas a cabo con éxito.

La necesidad de formar equipos es porque tienen la capacidad de alcanzar los objetivos que individualmente no podría lograr, y de esta forma los esfuerzos tienen una mayor efectividad, trabajar en equipo ayuda a finalizar rápidamente las actividades y, por ende, brinda más tiempo para realizar otras actividades. El trabajo en equipo puede satisfacer las carencias de la empresa, así como también puede satisfacer las necesidades de sus integrantes si se sabe gestionar una adecuada comunicación que involucre el compromiso y metas compartidas.

En la empresa Kenma S.A.C. se ha podido identificar varias dificultades que han impedido tener un buen trabajo en equipo esto debido a la falta de liderazgo pues no existe alguien quién involucre a los trabajadores con los blancos y finalidades de la organización; falta de capacitación ha ocasionado un bajo desempeño; no se impulsa al trabajador a que participe de forma activa lo que ha generado que siente que sus ideas no son tomadas en cuenta; falta de compromiso pues los trabajadores sienten que su esfuerzo no es reconocido; falta de cooperación entre los trabajadores ha retrasado las actividades establecidas.

Con respecto a la comunicación en la empresa Kenma S.A.C. también se ha detectado diferentes problemas como la falta de credibilidad pues la empresa en varias oportunidades no ha cumplido sus promesas; falta de reuniones ha generado que los trabajadores no tengan claro si las tareas que realizan están siendo bien ejecutadas; falta de coherencia pues los superiores no actúan conforme a lo pactado lo que ha generado conversaciones negativas en los pasillos; no se ha establecido una cultura organizacional que permita una buena generación de valores entre los integrantes; los trabajadores no participan activamente en la comunicación.

Si la empresa Kenma S.A.C. no mejora la comunicación continuará presentando problemas dificultando que se formen equipos de trabajo efectivos impidiendo que se lleven a cabo los propósitos estratégicos corporativos.

Es necesario que la empresa Kenma S.A.C. comprenda la importancia de fomentar e incrementar la capacitación de los líderes de su compañía con el fin de lograr una mejor comunicación interna y con ello fomentar equipos de trabajo efectivos que se orienten a lograr resultados esperados.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se presenta la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- a. ¿Cómo se presentan las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?
- b. ¿Cómo se presentan las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?
- c. ¿Cómo se presentan las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?
- d. ¿Cómo se presentan las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?
- e. ¿Cómo se presentan las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer cómo se presentan la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer cómo se presentan las comunicaciones verticales y en el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- b. Establecer cómo se presentan las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- c. Establecer cómo se presentan las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- d. Establecer cómo se presentan las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- e. Establecer cómo se presentan las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### *Justificación practica*

El estudio coadyuvará con datos en relación a la incidencia que existe entre comunicación interna y trabajo equipo, datos que serán puestos en los resultados, conclusiones y recomendaciones, lo que será de apoyo para estudios a futuro.

#### *Justificación teórica*

Su valía metódica se basa en la proposición de instrumento científico de recolección de datos que será de apoyo en otros estudios a examinar la comunicación interna, y de igual forma examinar el trabajo en equipo, en donde se tendrá como respaldo un marco teórico elegida con apreciación con el objeto que el estudio consiga los frutos deseados.

### **1.5. Delimitación del estudio**

Delimitación geográfica: empresa Kenma S.A.C, provincia de Huaral, departamento de Lima.

Delimitación temporal: años 2020 - 2021.



Delimitación social: el personal de la empresa Kenma S.A.C.

Delimitación semántica: Comunicación interna y trabajo en equipo.

Bernal y Sierra (2013) conceptualiza a la comunicación interna como “el medio de interacción de las personas entre sí y entre los directivos y sus colaboradores, y viceversa” (p. 285).

Huerta y Rodríguez (2014) conceptualiza el trabajo en equipo como “un grupo de individuos asignados o autoasignadas, conforme a las destrezas y capacidades específicos, con el fin de cumplir el objetivo propuesto bajo la orientación coordinador” (p. 118).

## **1.6. Viabilidad del estudio**

El estudio es realizable por qué se cuenta con los medios monetarios, humanos y tangibles, que aseguran la realización del estudio. También, se cuenta con el tiempo y permiso de la empresa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Montesdeoca (2017) realizó la investigación titulada “La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito”, la cual fue aprobada por Universidad de las Américas. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo identificar la situación actual del sistema de comunicación interno en una empresa privada y su incidencia en el desempeño laboral de sus empleados. Es una investigación de campo descriptiva con un enfoque cualitativo. La población fue 15 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que los errores en un mecanismo de comunicación interna dentro de una organización pueden tener una incidencia importante en el desempeño del colaborador, puesto que se generan circunstancias dañinas como la poca motivación, re –procesos, discordias internas, clima laboral negativo, así como frutos que no permitir lograr lo propuesto por la organizacional.

Bravo (2016) realizó la investigación titulada “Estrategias de intervención para optimizar el trabajo en equipo del personal de salud del servicio de emergencia del hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas”, la cual fue aprobada por Universidad Regional Autónoma de los Andes. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo el diseñar estrategias de intervención para optimizar el trabajo en equipo del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital IESS Santo Domingo. Es una investigación de enfoque mixto. La población fue 45 personas. La investigación concluyó que el problema del trabajo en equipo es la falta de compromiso para cumplir los objetivos, la

excelencia y afabilidad del servicio y la falta de tácticas que hagan posible sacar provecho y manejar óptimamente los diversos medios organizaciones del nosocomio.

Paz (2016) realizó la investigación titulada “El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito”, la cual fue aprobada por Universidad Central del Ecuador. Ecuador. La investigación tuvo como objetivo demostrar que el trabajo en equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito. Es una investigación de tipo descriptiva y correlacional, no experimental, con método estadístico, deductivo, inductivo. La población fue 65 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la observación y la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que el trabajo en equipo tiene influencia en el desempeño laboral del personal ya que la colaboración que hay entre los miembros de la organización pues hace posible que la organización crezca y se desarrolle asimismo incentiva un desempeño laboral.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Arias (2019) realizó la investigación titulada “La comunicación interna de empresa Ripley Alimentos y la imagen corporativa”, la cual fue aprobada por Universidad San Martín de Porres. Perú. La investigación tuvo como objetivo identificar cómo se relaciona la comunicación interna de la Empresa Ripley Alimentos en la imagen corporativa. Es una investigación no experimental correlacional La población fue 70 operarios. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario. La investigación concluyó que la comunicación es la naturaleza de la acción organizativa y es importante para un manejo eficiente, una comunicación positiva optimice la competitividad organizacional, su adecuación a los cambios del ambiente, agiliza lograr lo propuesto.

Charry (2017) realizó la investigación titulada “Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional”. La cual fue aprobada por Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación

tuvo como objetivo Establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana durante el segundo trimestre de 2016. La población tuvo 285 colaboradores. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos: trabajo de gabinete, trabajo de campo, observación y como instrumento encuestas y dinámica grupales. El trabajo de investigación corresponde al tipo de investigación básico. La investigación concluyó que “la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional” (p.83).

Justiniano y Roque (2018) realizaron la investigación titulada “Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación D&R E.I.R.L., 2017”, la cual fue aprobada por Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre trabajo en equipo y el crecimiento empresarial. Es una investigación deductiva no experimental, transeccional y correlacional. La muestra fue 4 trabajadores. La investigación concluyó que “existe relación directa y significativa entre la comunicación y el crecimiento empresarial en la Corporación D & R E.I.R.L.” (p.88)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación interna**

#### ***A. Definiciones***

Chiavenato (2015) define a la comunicación interna como el mecanismo que a través las personas intercambian datos en una empresa.

Bernal y Sierra (2013) la conceptualiza como el conducto de interrelación de los individuos de los individuos entre sí y con los gerentes y su personal y al contrario.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionan que la comunicación la transmisión de datos de un transmisor a un destinatario, que debe entenderla.

Daft y Marcic (2010) la comunicación es el mecanismo que intercambia y comprende datos por parte de varios individuos, a menudo con el propósito de incentivar o influir en la conducta.

## ***B. Dimensiones***

Sánchez (2015) señala que la comunicación interna es básicamente la comunicación que tiene por principio y destino el mismo entorno de la institución. Dentro de sus dimensiones tenemos las siguientes:

### a. Comunicaciones verticales

Son las que se presentan en los diversos niveles jerárquicos dentro de la organización.

### b. Comunicaciones transversales

En la institución esta comunicación recorre de manera diagonal como horizontal, permitiendo la suplencia de información por medio de los sujetos y unidades que pertenecen de otros departamentos.

### c. Comunicaciones formales

Son aquellas que dan por medio de las vías determinadas en la empresa formal, que utilizan los canales, canales públicos y aprobados por todos los integrantes de la organización.

Sin embargo, por las vías formales se transmite solo parte de las comunicaciones que fluyen por la empresa, porque otras discurren de manera informal.

### d. Comunicaciones informales

Muy aparte de las disposiciones formales, en todos los niveles de la organización que difunden informaciones de individuo a individuo o que van de grupo a grupo.

Mediante esta comunicación su origen se basa en las relaciones directas de los individuos y suelen acoger de manera de rumores o noticias frescas con la finalidad que se expanda de forma rápida por todos los niveles de la institución.

Se debe garantizar mucha atención a los rumores de una manera de divulgación en las instituciones, según múltiples estudios acerca del comportamiento de las personas ponen en evidencia que el rumor es provocado mediante los resultados de juntar varios elementos.

Dentro de la institución por medio del sistema de relaciones no se puede prescindir ni mucho menos subestimar las comunicaciones informales, ya que en ciertas circunstancias puede cambiar o distorsionar a las formales.

Contrariamente, si se emplean de manera adecuada, proporcionara a los gerentes y autoridades de la organización prosperar su administración y los vínculos a cada uno de los integrantes de la empresa.

#### e. Relaciones laborales

Ningún dirigente administrador, o responsable de una empresa le interesa que los trabajadores estén de mal humor o enemistados entre sí, que haya un mal ambiente, porque gobernara entre el personal la insatisfacción, y así todos pierden. Contrariamente, se desea contar con empleados motivados y colaboradores, que se identifiquen con los objetivos de la organización.

Muchos son los mecanismos que se utilizan para obtener una buena comunicación interna de las organizaciones. Algunos son conocidos desde antiguas: condiciones de trabajo adecuadas, sistema de remuneración justo e igualitario, etc. Aunque existen, asimismo, estrategias más nuevas y menos evidentes; vamos a estudiar a continuación algunas de las que funcionan en organizaciones líderes en el tratamiento de los recursos humanos.

### ***C. Propósito de la comunicación***

Griffin y Moorhead (2010) menciona que, la comunicación entre personas y conjunto es esencial en todas las organizaciones. El propósito principal es alcanzar una actividad combinada. Así como el sistema nervioso central de la persona replica a los incentivos y organiza las réplicas mandando recados a diversas áreas del cuerpo, la comunicación organiza los actos de las áreas de la empresa. Si no se tiene, una empresa simplemente sería un conjunto de colaboradores particulares haciendo labores por separado. Los actos

organizacionales no deberán tener organización y se encontraría dirigida a blancos personales en vez de organizacionales.

El segundo blanco de la comunicación es repartir datos. La información se vincula con los blancos de la empresa, que brindan a los integrantes una meta y un sentido. Otra función de la comunicación que tiene como objetivo compartir información es dar a los individuos instrucciones para que realicen labores particulares. En tanto que los datos acerca de los objetivos organizacional brindan a la persona una noción en lugar que tienen acciones en el ambiente. la comunicación sobre las tareas les indica son los deberes de su puesto y cuáles no. Asimismo, los empleados deben recibir datos acerca de los frutos de su empeño como la evaluación de su desempeño. Los datos y el hecho de compartirla son importante para conceptualizar las dificultades, producir y examinar las opciones, ejecutar decisiones y dar control como evaluación a los frutos. Para finalizar, la comunicación manifiesta los afectos y los sentimientos. La comunicación interna dista mucho de ser simplemente un conjunto de hechos y cifras. Las personas en la organización como en cualquier otra parte, a menudo necesita comunicar emociones como dicha, enfado, queja, ánimo y miedo.

#### ***D. Elementos de comunicación***

Fernández y Fernández (2015) mencionan los elementos de la comunicación.

- Transmisor: es el individuo que enuncia el recado en una acción comunicativa, mejor dicho, es el individuo que recibe el recado.
- Destinatario: es el individuo que decepciona el recado en una acción de comunicación, ello es, el individuo el recado.
- Mensaje: son los datos o mensaje que manda un individuo a otro. El recado es el contenido del dato que se envía, es un grupo de nociones, afectos, metas, señales o representación que son meta de una comunicación.
- Canal: es el medio por donde el transmisor manda el recado informe al destinatario. En caso hable, el canal llega a ser el aire. En caso el diálogo es telefónico, el canal llega ser el cable telefónico.

- Código: consiste en un grupo de normas autónomas que se usan en cada mecanismo de señales, vocables e imágenes, mejor dicho, es el habla predeterminado para dichos mecanismos es posible entender (las muecas, colores, resonancia, el idioma de una nación, entre otros) una muestra puede ser la sintaxis de una lengua.

### ***E. Funciones de la comunicación***

Chiavenato (2015) menciona que la comunicación es muy importante para la conducta de las empresas, colectivos y los individuos. Por lo común, la comunicación tiene ciertas funciones esenciales en una empresa, colectivo u individuo: control, motivación, expresión de emociones y datos.

- Control. La comunicación posee un elemento clave de control en la conducta de la empresa, los colectivos y los individuos. Si las personas respetan reglamento y mecanismo de la labor, o si se comunican una dificultad que la comunicación una dificultad en el trabajo a su jefe inmediato, incentivan que la comunicación posea la función de control. Debe seguir la jerarquía y las reglas oficiales, y la comunicación continua para verificar si ello realmente ocurre. La comunicación no formal además controla la conducta si un colectivo molesto a otro o si alguna tiene quejas sea el motivo porque un individuo una persona produce en lo regular que la mitad del colectivo.
- Motivación: la comunicación favorece la motivación si se conceptualiza lo que debe realizar un individuo, se examina su rendimiento y se le dirige acerca de los objetivos y frutos que desea lograr. La determinación de los blandos, el feedback acerca de lo producido y el esfuerzo de la conducta querido motivan la motivación y necesitan de comunicación.
- Expresión de emociones. La comunicación en un colectivo es una opción para que los individuos muestren sus afectos de satisfacción o no satisfacción. La comunicación a menudo es una vía para mostrar las emociones de los afectos y dar satisfacción a determinadas carencias colectivas.
- Datos. La comunicación da facilidades en la toma de decisiones personales y colectivas al transferir información que reconocen y examinan una gestión alterna.



## ***F. Proceso de la comunicación***

Griffin y Moorhead (2010) describen a continuación cada una de las partes del proceso de comunicación.

### **a. Fuente**

La fuente es la persona, colectivo u empresa interesada en brindar comunicación de algo a otro lado. En el caso de la comunicación colectiva o empresa, es posible que una persona mande un recado a toda la empresa. La fuente está a cargo de planificar el recado, cifrarlo y captar en el canal de transmisión. En ciertos casos, el destinatario selecciona la fuente de datos, cuando un individuo que hace las decisiones hace la búsqueda de datos de persona fiables y con experiencia en el tema. En la comunicación organizacional a menudo la fuente es el gerente dando instrucciones a sus empleados.

### **b. Codificación**

La codificación es el mecanismo por el cual el recado se convierte en un concepto a representaciones que pueden ser transmitidos. Es posible que las representaciones sean en vocablos, cantidades, sonidos y movimientos tangibles. En un ejemplo, el gerente puede usar palabras en español como símbolo, casi siempre habladas o escritas. Es posible que la fuente codifique el recado en representaciones que el destinatario puede decodificar adecuadamente; mejor dicho, la fuente y el destinatario es necesario que tengan una misma interpretación a las representaciones. Si se utiliza las representaciones en un vocablo popular, se supone que habrá un significado igual a cada uno que otros emplean. No obstante, el doble sentido propio de los mecanismos de símbolos puede dar lugar a equivocaciones de decodificación.

### **c. Transmisión**

La transmisión es un mecanismo donde las representaciones que dan el recado se mandan al destinatario. El canal de la vía de emisión. El canal para el diálogo para el diálogo frente a frente son las zonas de sonido. La misma conversación sostenida por teléfono comprende no sólo ondas de sonido, sino también impulsos eléctricos y las líneas que conectan ambos teléfonos. Para indicar a su empleado en qué orden debe realizar las tareas, el gerente el puede

indicárselo cara a cara o usar el teléfono, un memorando, mensaje de correo electrónico o un correo de voz.

Los instrumentos o formas de contenido comunicativo parten por canales interpersonales, como por ejemplo expresarse o palpar, incluso en gran cantidad como los periódicos, magazines o en la televisión. Cada uno de estos canales posee diversas capacidades para transferir los datos.

#### d. Decodificación

La decodificación es el mecanismo a través del cual el destinatario del recado interpreta su recado y su significado. El destinatario usa su saber y la vivencia para interpretar las representaciones del mensaje; en ciertos casos posiblemente que preguntar con un jefe, como libros o diccionarios. Hasta qué punto, el destinatario ha sido en lo relativo sin actividad, sin embargo, se resuelve más dinámico en la fase de decodificación. El significado que el destinatario da a las representaciones es posible que sea igual o distinta a la vía a transmitir. Desde luego, si los significados difieren, la comunicación se interrumpe y es probable que exista un malentendido. En nuestro ejemplo, si el empleado no entiende el idioma o una palabra en particular, no comprenderá el mismo significado que el emisor (gerente) y es probable que realice las tareas en el orden equivocado o no las haga.

#### e. Receptor

Es posible que el receptor del recado sea una persona, colectivo u empresa, sea una persona que proceda como representante de un grupo. El receptor toma la decisión de codificar o no el recado, en caso toma empeño por traducirlo y en caso lo conteste. También, probablemente el destinatario, está sujeto del canal y de las representaciones usado por el canal y el grado de atención de los receptores más atractivos. Un empleado puede compartir el mismo idioma (conocer los símbolos) utilizado por el gerente, pero quizá no quiera entender el significado del emisor.

La capacidad principal para un recibimiento adecuado del recado es tener la habilidad de escuchar. Es probable que el transmisor no halle al destinatario, el recado ni el canal, de atención y ganas como la remisión del recado lo necesite para el destinatario. La expresión de emociones por parte del transmisor y el

destinatario participa en diversos puntos de mecanismo de comunicación. Primero las emociones pueden ser parte del mensaje, entrando en el proceso de codificación. Segundo, como el mensaje está decodificado, es posible que el receptor deje que sus emociones le hagan percibir un mensaje diferente al que el emisor deseaba comunicar. Tercero, la retroalimentación llena de emociones por parte del receptor puede provocar que el emisor modifique el mensaje subsecuente.

#### f. Feedback

El feedback es la réplica del destinatario al recado. El feedback compruebe el recado señalando al canal en caso el destinatario lo admitió y lo interpretó. Es posible que sean tan sencilla como una llamada telefónica de probable consumidor expresando atención en el planteamiento de negocios o tan diversa como un escritorio sobre un punto complicado de una ley enviado por un abogado a un juez. En dicho ejemplo, el empleado puede responder a las instrucciones del gerente mediante una respuesta verbal o escrita indicando que no entendió el mensaje. La retroalimentación también puede ser no verbal, como cuando el empleado ninguna tarea. En un correo de voz típico, no se cierra el ciclo con la retroalimentación, lo que puede dar lugar a muchos problemas de comunicación.

#### g. Ruido

El ruido es cualquier intermisión en el mecanismo de comunicación que participe o alterar la comunicación. Es posible que el ruido se introduzca, en cualquier caso. El más importante ruido, sabido como ruido de vía, se vincula con la vía. La estática en la radio y las imágenes “fantasma” en la televisión son ejemplos de ruido de canal, así como un virus en el correo electrónico. Si el ruido participa en los mecanismos de codificación y decodificación, es posible que el fruto ello sea insuficiente. Los afectos que participan con la comunicación además se tienen en cuenta como un tipo de ruido. Es probable que un empleado no escuche las indicaciones que el da el gerente debido a que una maquinaria muy ruidosa en el taller o que otras personas hablan al mismo tiempo.

La comunicación solidad se presenta si la menos un par de individuo comparten datos o la interpretación. Por tanto, es necesario que la comunicación

incluya la réplica del destinatario de regreso al transmisor. Este último no puede saber si el mensaje se transmitió como quería si no existe retroalimentación por parte del receptor, como cuando dejamos un mensaje en el correo de voz. Ambas partes, son responsables de la efectividad de la comunicación. La evolución de la nueva tecnología en años recientes presenta problemas nuevos para asegurarse de que la comunicación funciona como el emisor y el receptor esperan.

### ***G. Barreras de comunicación***

Chiavenato (2015) menciona algunas de las barreras organizacionales:

- Filtración. Hace referencia a el manejo de la comunicación por parte del transmisor de tal forma que el destinatario lo interprete de la mejor manera. La filtración sucede con más regularidad en las empresas que tienen líneas de comunicación verticales.

Si un colaborador le menciona a su jefe su punto de vista que va acorde a lo que piensa este existe una filtración de datos. Con el objetivo que la comunicación sea enviada con éxito a la alta gerencia es necesario que sea breve y concisa, de tal forma que los gerentes no recepcionen una carga enorme de información. Los intereses y las percepciones son los responsables que realizar el análisis de lo más relevante para la empresa colaboran como filtros.

- Percepción selectiva. Es el mecanismo de comunicación, en cual el transmisor como el destinatario observan y prestan atención con buena selección, con fundamentos que los mismas carencias, incentivos, vivencias y cualidades propias. Los destinatarios además planifican sus intereses y expectativas si decodifican los recados.
- Demasía de datos. Los individuos poseen una destreza estrecha para mecanizar los datos. La demasía está en hechos donde la calidad de información es grande y es mucho mayor si la habilidad del receptor para interpretarlo, lo que se pierde en gran medida los datos y se cambian. En gran cantidad de ocasiones la demasía genera un desplome que frena el mecanismo.

- Distorsión. Ocurre si el recado tiene una alternación, un cambio o transformación que desvía su contenido y la interpretación auténtica.
- Omisión. Ocurre si el medio o el receptor omite, anula o separa por cierto motivo diferentes elementos o partes relevantes de la comunicación, donde incita que ello no se concluya o que su interpretación deje su esencia.

### ***H. Comunicación en equipos***

Chiavenato (2015) señala que en un medio globalizado y rivalizante las empresas usan sus instrumentos para confrontar dificultades complejas. De esta manera, si las acciones de los equipos son muy complejos, es necesario que cada uno de sus miembros compartan datos en una organización descentralizada con el objeto de solucionar de forma eficaz los problemas. En dichos casos, los equipos necesitan un flujo libre de datos cada una de las direcciones. Es necesario para los integrantes dediquen una enorme parte de su tiempo para mecanizar datos y a disputar cuestiones.

No obstante, si el grupo brinda trabajos usuales y pasa un menor tiempo mecanizar datos, la estructura de comunicaciones es posible que sea concentrada. Es posible que la información se canalice a un líder o jefe, lo que desprende a los integrantes con el objeto de dedicar un mayor tiempo al progreso de sus labores.

El trabajo en equipo casi siempre demanda una fuerte comunicación. La red de intercambio de datos hecha por el mismo equipo incide en su rendimiento y la complacencia de los individuos participantes. En una estructura concentrada en un líder o supervisor, los integrantes del equipo tienen una comunicación a través de ello con el fin de solucionar dificultades o tomar decisiones. En una red concentrada, los integrantes tienen una comunicación libre. Cada uno de los integrantes mecanizan datos hasta llegar a un acuerdo acerca de una decisión.

La estructura centralizada brinda una respuesta veloz a dificultades sencillas. Los integrantes transferir los datos importantes al líder o jefe para que esté elija opciones. La estructura descentralizada es más tardía con el objeto de conducir deficiencias sencillas ya que los datos pasan por diversos individuos que juntar las partes y solucionan la deficiencia. Sin embargo, la estructura ayuda

a resolver deficiencias difíciles más veloz, ya que en los datos no se congrega a un solo individuo. Las decisiones son muy veloces y óptimas. También de la centralización o descentralización de la comunicación, hay otro elemento relevante: la complejidad del asunto que afronta el equipo. La estructura centralizada genera un mínimo de error al solucionar deficiencias sencillas y muchos en caso de trate de deficiencias difíciles. La estructura descentralizada no tiene mucha exactitud si consiste en deficiencias sencillas y más exactas ante deficiencias difíciles.

### ***I. Mejorar la habilidad de la comunicación***

Griffin (2011) menciona que como la comunicación es muy relevante, los ejecutivos ha hecho diversos instrumentos con el objeto de vencer las dificultades a una comunicación sólida. Ciertos instrumentos comprenden capacidades personales, en tanto que demás se sustentan en las capacidades organizacionales.

- **Habilidades individuales.** Es la habilidad más relevante con el fin de optimizar la eficiencia de la comunicación como es un ser que presta atención. Hacerlo necesita que la persona está lista para prestar atención, no suspender al predicador, que congregate vocablos y la connotación que pretende comunicar, debe ser tolerante y realice interrogantes según sea apropiado. Adicionalmente de tener una buena atención, existen otras habilidades posiblemente incentivan una buena comunicación. El feedback, es muy relevante, posibilita una comunicación en dos sentidos. Este tipo de comunicación posibilita al destinatario realizar replicas, pedir una explicación y muestran criterios que posibiliten saber que existe un mutuo entendimientos. Es común, más difícil es el recado, mayor utilidad en la comunicación en ambas vías.

También, es necesario que transmisor sea consciente de las aceptaciones que los diversos destinatarios pueden brindar diferentes palabras.

Pese a que, es necesario que el transmisor haga intentos por mantener la fiabilidad. Ello puede alcanzarse al no tratar de ser un especialista como no se es, al “realizar la labor” y examinar la situación y tener mayor precisión y honestidad en lo necesario. El transmisor además puede hacer intentos por

mostrar sensibilidad frente a los enfoques del destinatario. Un directivo que necesitan mencionar a una subalterna que esta no ha sido sugerida para una promoción debe identificar que ella percibirá fracaso y descontento. El contenido del recado y su método de entrega es necesario seleccionar en efecto. Al mismo tiempo, es necesario que el directivo se encuentre preparado para pasar ante difíciles situaciones sin enojarse.

Para finalizar, es necesario que el destinatario haga intentos por sensibilizar al enfoque del transmisor. Conjeture que un directivo acaba de recepcionar cierta información; como en el caso, que su puesto de trabajo ya no estará el año siguiente. Es necesario que los demás comprendan que hacer un esfuerzo plus no debe sentirse ofendido si siente enojo hacia ello y hacer intentos por buscar señalar de que requiera a una persona para entablar una conversación.

- Habilidades organizacionales. Hay diversas habilidades organizacionales de mayor utilidad pueden optimizar además la buena comunicación entre el trasmisor y el destinatario; realizar el seguimiento, poner orden en el flujo de comunicación y comprender la abundancia de los diferentes canales. Realizar el seguimiento comprende sencillamente en examinar en un tiempo después para asegurar de que un recado fue recepcionado y comprendido. Además, de que un directivo manda un dato a otro directivo, él puede en unos días posteriores llamar para asegurarle que este informé ha sido recepcionado. Si ello se dio, es posible que el directivo pregunte a otro directivo si tiene algún cuestionamiento por ello.

Ajustar el flujo de comunicación se traduce que el trasmisor o el destinatario realice medidas con el objeto de asegurar que no exista una carga adicional. Para el transmisor eso puede no puede pasar muchos datos al mismo tiempo. Muchos directivos limitan el flujo entrante de datos al momento de suprimir periódicamente un listado de periódicos e informes frecuente que recepcionen o brinden capacitación a su colaborador para seleccionar llamadas y a los visitantes. En efecto, ciertos directivos recepcionen los mails lo que tiene agendado su colaborador. Ese individuo lo examina, elimina los spams, replica los de siempre y manda al directivo solo aquellos que necesiten de su aprobación.

Es necesario que las dos partes comprendan la riqueza vinculada con los diversos canales. En caso un directivo despidiera a un trabajador, es necesario que el recado se entregue personalmente. Un medio de comunicación frente a frente da al directivo la posibilidad de dar una explicación ante la situación y de replicar cuestionamientos. Si el objeto del recado es brindar un aumento en el sueldo, es posible que la comunicación sea adecuada quizá tenga un mayor imparcialidad y precisión. El directivo puede realizar el seguimiento a la nota por escrito con una congratulación personal.

### **2.2.2. Trabajo en equipo**

#### ***A. Definiciones***

Huerta y Rodríguez (2014) menciona que el trabajo en equipo es un grupo de individuos atribuido o autoatribuidos, conforme con capacidades y destrezas específicas, con el objeto de llevar a cabo cierto propósito en la conducción de un organizador.

Bernal y Sierra (2013) menciona que el trabajo en equipo es una clase de equipo que se describe por la habilidad participativa de sus miembros, que interactúan sus vivencias con las otras personas del grupo y contribuyen el empeño individual de cada uno.

Griffin (2011) menciona que el trabajo en equipo es un conjunto de colaboradores que trabaja como uno solo, a menudo con casi nada de supervisión para hacer trabajos, deberes y acciones vinculadas a lo laboral.

Lussier y Achua (2005) menciona que el trabajo en equipo es el entendimiento y compromiso con los objetivos grupales por parte de cada integrante del grupo.

#### ***B. Dimensiones***

Chiavenato (2015) indica que los grupos no aparecen por casualidad y no se optimizan de forma automática su eficiencia. Por ello proyecta tres dimensiones que inciden en el trabajo en equipo, las cuales son:



*a. Compromiso*

Hace referencia al nivel que un trabajador se reconoce con su organización.

*b. Comunicación*

Hace referencia al intercambio de información entre individuos.

*c. Establecimiento de objetivos*

Hace referencia a determinar objetivos o frutos que desea lograr la empresa en un tiempo determinado.

**C. Características del trabajo en equipo**

Huerta y Rodriguez (2014) mencionan que un equipo supone la incorporación equilibrada de labores y acciones hechas para diversos individuos. Con el fin de llevarlo a cabo, se necesita que las responsabilidades puedan ser compartidas entre los integrantes. Además, es necesario que las acciones hechas se elaboren coordinadamente y que los proyectos planeados en grupo se dirigen a una meta compartida.

Instruirse a laborar de manera productiva como equipo necesita de tiempo, puesto que se deben conseguir destrezas y competencias para el desempeño equilibrado de su trabajo.

El trabajo en equipo ofrece diversos beneficios, entre los que destacan a continuación:

- Con respecto a las personas, aumenta la eficiencia y optimiza la calidad.
- Con respecto los grupos, minimiza las discordias, incrementa el compromiso con los objetivos e incrementa la aceptación de la transformación.
- Con respecto a el colaborador, optimiza su autoestima, incrementa la cooperación con el sentido u aumenta la satisfacción en el trabajo.

Aquellos que piensan que un equipo de trabajo deben formarlo individuos con maneras de reflexionar y proceder parecidos están en equivocación, ya que lo ideal es que lo conformen diferentes individuos. Es necesario que cada uno de los integrantes del equipo contribuya en diversas formas con el objeto de que las decisiones de aspecto psicológico u funcional que tome la empresa puedan ser

lo más efectivos. Si hay conflictos o desigualdades aparecen recomendaciones y respuestas muy creativas.

Conformar un equipo de trabajo puede llegar a ser parecido a un equipo de basquetbol. Cada integrante tiene un puesto diverso, sin embargo, cada uno de estos unen sus esfuerzos hacia un objetivo en común. En un equipo no hay sitio para el inflexible.

Las tendencias actuales en el trabajo y la carencia de minimizar costes condujeron a las organizaciones a tener en cuenta que los equipos son una manera de labor frecuente. Lograr y conservar el éxito en las empresas de hoy en día necesita de competencias necesarias hallar en una persona. Por otro lado, las redes actuales de las empresas, más simples y con pocos niveles jerárquicos, necesitan de una mayor interrelación entre los individuos, que únicamente pueden alcanzar con una acción colaborativa y no personal.

La sensación de laborar en equipo ha llegado como calidad total, estructuras organizada de administración, reingeniería y mecanismos de cambios, premios de la calidad, programas de interacción grupal y de otros necesitan de la colaboración e interacción de diferentes áreas operativas de las organizaciones.

Un equipo integrado por sus miembros es esencialmente una organización. A partir del surgimiento de una organización, el consenso esencial que determina sus miembros es de laborar en conjunto, mejor dicho, el de constituir un equipo de trabajo.

Hay diferentes dimensiones que son requeridos para uno apropiada labor en equipo, entre los que se puede mencionar a continuación:

- Liderazgo efectivo, que comprende un mecanismo de creación de una meta a largo plazo cuente con los intereses de los integrantes de la organización, realizando una táctica lógica y para aproximarse a esta meta. El liderazgo efectivo permite obtener el apoyo de los ejes esenciales de poder realizar lo mencionado y motivar a las personas en donde dichos actos son fundamentales para lograr una buena estrategia.

- Generar vías de comunicación, formales y no formales, suprimiendo a su vez los obstáculos de comunicación e incentivando también un apropiado feedback.
- Un espacio armónico de labor, lo cual posibilita e incentiva la intervención de participantes de equipo, sacando provecho de la disputa para generar la búsqueda de una mejora en el rendimiento.

#### ***D. Tipos de equipo de trabajo***

Hellriegel y Slocum (2009) señalan los seis tipos más comunes de equipos de trabajo:

##### **a. Equipo funcional**

A menudo este tipo de equipo comprende a trabajadores que labora juntos a diario en tareas parecidas y que es necesario organizar sus rendimientos. Los equipos esenciales a menudo se hallan en el interior de áreas funcionales: marketing, logística, entre otros.

Dentro del área de RRHH, existe diferentes grupos funcionales que a menudo se hacen responsables del reclutamiento, el incentivo, las prestaciones, la garantía, las capacitaciones y el crecimiento, la acción formativa, los vínculos industriales y labores semejantes.

##### **b. Equipo de resolución de dificultades**

Este tipo de equipo se encuentra integrado por integrantes que se congregan en una meta en particular, realizar posibles soluciones y a menudo tienen poder para comenzar una actividad en el interior de instancias determinadas. Dichos equipos a menudo se ocupan de tema de calidad y de costos. Sus integrantes pueden ser colaboradores de un área particular que se congregan uno o más días a la semana, a lo largo de un par de horas, o integrantes que se congregan en equipos, y que inclusive inducen a individuos externas de la organización, tales como proveedores y compradores. Es posible que los equipos tengan el poder de llevar a cabo decisiones propias sino es necesario realizar cambio de procedimientos relevantes que pueden dañar negativamente a otras labores o necesitan una proporción necesaria de recursos. Este tipo de

equipos no vuelven a organizar el trabajo de manera esencial ni transforman el papel de los directivos, aquellos delegan a los equipos a determinadas deficiencias y cargo de toma de decisiones.

c. Equipos interfuncionales

Esta clase de equipo se encuentra formado por integrantes de diferentes departamentos de labor que se reconocen y solucionan deficiencias mutuas. Los equipos internacionales integran a diferentes actividades, y se encargan a encargan de deficiencias que dirigen en fueros de líneas de departamento y funcionales. Estos equipos pueden operar durante un periodo largo.

d. Equipos autodirigidos

Este tipo de equipo se encuentra constituido por integrantes que son bastantes independientes, que tienen la atribución de tomar decisiones y que es necesario que laborar en conjunto a diario para construir efectivamente un producto integro (o un elemento más reconocible) o con el objeto de ofrecer un servicio integro a un grupo de clientela.

e. Equipos virtuales

Con mayor frecuencia que los equipos funcionales, los famosos equipos problemáticos, los interfuncionales llevar a cabo como grupos virtuales. Un equipo se encuentra formado por integrantes que, a través de diferentes tecnologías de datos, contribuyen en diversos trabajos, sin embargo, se encuentran ubicado en diferentes sitios.

f. Equipos globales

Este se encuentra formado por diferentes naciones que, por la misma razón, a menudo están apartados por temas de tiempo, de espacio, cultura y lengua nativa.

### ***E. Ciclo de vida del equipo***

Newstrom (2007) menciona que sí diferentes personas empiezan a laborar en puestos interdependientes, pasan a menudo a través de diversas fases conforme aprenden a laborar juntos como equipo.

Las fases de desarrollo de equipos no continúan un patrón sin embargo son un amplio modelo que se puede observar y predecir en diferentes áreas en tanto el tiempo se encuentra unido. Dichas, los integrantes quieren tener información sobre las normas que seguirán y los individuos quienes intervendrán. Las fases típicas de evaluación de un equipo se detallan a continuación:

**Formación:** los integrantes comparten datos individuales, empiezan a conocerse y aceptarse todos y empiezan a centrar su interés en labores en conjunto. Predomina un ambiente de gentileza y las interrelaciones son a menudo cuidadosos.

**Conflicto:** los integrantes disputan por estatus, buscan puestos de control parcial y argumentan sobre el sentido apropiado del equipo. Las presiones externas participan en el grupo y aparecen las presiones entre las personas conforme que éstos se van consolidando.

**Normalización:** empieza el grupo a seguir en conjunto de forma colaborativa y alcance un punto medio entre las fuerzas en competencia. Aparecen reglas en conjunto para dirigir la conducta personal y los afectos en asistencia se empiezan a sentir con mayor intensidad.

**Rendimiento:** el grupo crece y aprende a lidiar desafíos difíciles. Los papeles funcionales se realizan e intercambia fluidamente conforme se necesita y las labores se hacen eficientemente.

**Conclusión:** no obstante, los grupos comités y equipos de proyecto con mayor éxito logran disolverse en algún momento dado. Ese distanciamiento es conocido como conclusión, donde comprende concluir vínculos sociales y continuar con las labores habituales. Esta fase es una posibilidad muy común con la venida de organizaciones adaptables, que representan a los equipos provisional.

Informar a los grupos nuevos que existen probables fases que pueden ser de utilidad para integrantes d equipos y sus líderes. Concientizar a cada integrante será de apoyo para comprender de la mejor mane posible lo que se traviesa y a trabajar con los asuntos vinculados. Por supuesto, los equipos a menudo son diversos; en consecuencia, casi todos los equipos pasan evidentemente por cada fase de este ciclo de vida.

### ***F. Estrategias que motivan el trabajo en equipo***

Huerta y Rodríguez (2014) mencionan algunas estrategias para fomentar el trabajo en equipo.

a. Brindar los datos con el objeto de que el equipo opere

Es necesario dar datos importantes, o señalar el sitio o que individuo conversar para lograrlo. En relevante dar datos claros y objetivos.

b. Proporcionar un clima laboral confiable

Ello comprende elementos físicos como psíquicos. Respecto a lo físico es relevante que el sitio de concentración sea en lo relativo confortables, sin interrupciones y que tenga recursos necesarios para la labor. A menudo los equipos se concentran para compartir progresos personales, es relevante que haya un papelote en el cual los individuos pueden reflejar lo que han elaborado y fomentar, de esta forma, una disputa en conjunto.

Respecto a lo psíquico es necesario utilizar las capacidades de comunicación interpersonal, mejor dicho, escuchar, consideración y entendimiento de la otra persona, como también una buena planificación de concentraciones. Además, es relevante recompensar lo progresos personales y colectivos, mostrando satisfacción de forma verbal y no verbal.

c. Establecer de forma clara los tiempos de entrega la labor

Aun cuando parece evidente, es importante tener en cuenta que una forma de percatarse de los progresos del equipo es por medio del claro establecimiento de plazos para cada labor. Se aconseja avisar con tiempo las concentraciones y los días que finaliza los plazos, de esta forma alcanzar que todo llegar a consensos a diario y los horarios para dichos encuentros.

### ***G. Pros y contras del trabajo en equipo***

Lussier y Achua (2005) mencionan las ventajas y desventajas que se tienen al trabajar en equipo.

Pros: En primer lugar, en un contexto en lo que interviene en equipo es posible alcanzar sinergia, pues se debe al aporte cada integrante del equipo

sobrepasa la adición de diferentes colaboraciones personales. La sinergia entiende un aporte creativo de persona que laboran en conjunto para lograr lo deseado que muy diferente a realizar de manera individual.

Para finalizar, es posible que los equipos contribuyan, y en efecto lo realizan, al optimizar e innovar de manera continua. Como en el caso, diversas organizaciones a nivel mundial han descubierto que los equipos que se administran a sí mismo crean un ambiente laboral para que las personas puedan sentirse incentivadas. También en agilizar la toma de decisiones y la innovación, los integrantes de equipos expresan tener una mayor satisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo es relevante porque se vincula con otros buenos frutos en las empresas. Como en el caso, en donde el personal siente satisfacción laboral reduce la posibilidad de ausencia, y aumenta la probabilidad de que muestren una conducta de ciudadanía organizacional. Para finalizar, estar en un equipo posibilita satisfacer mayores necesidades que cuando se labora en individualmente; entre estos, la carencia de adhesión, confianza, autoestima y satisfacción propia. Sus miembros tienen confianza entre ellos lograr visualizar al equipo como una estructura colectiva que satisface sus necesidades. La investigación sí apoya el punto de vista de que tiene interdependencia con otros (como en un equipo) la cual influye tanto en sus creencias acerca de la confiabilidad de los integrantes del grupo como en su actitud hacia ellos. Por consiguiente, se concibe a la confianza interpersonal como un importante recurso social que puede facilitar la cooperación y posibilitar interacciones sociales coordinadas. Esto aumenta el compromiso y motivación de los integrantes del equipo. El planteamiento de que es menos posible que los empleados comprometidos renuncien o experimenten tensión, y más probable que se desempeñen bien y se comporten de manera sociable, es ampliamente respaldado por los resultados de los trabajos de investigación al respecto.

Contras: el trabajo en equipo posee diferentes pros para las organizaciones como personas. Una dificultad frecuente es que los miembros se confrontan a la presión de acoplarse a las reglas de rendimiento y comportamiento grupal. Un integrante de equipo puede sentirse solo por tener una mayor capacidad que sus colegas. El rechazo de los deberes individuales, nombrada también holgazán colectivo, es otro problema que se puede visualizar en equipos. El holgazaneo

colectiva, es una inclinación consciente o no de ciertos integrantes de equipo al no delegar responsabilidad al prohibiré de hacer esfuerzos que lo realicen si no están a cargo personalmente por la labor. Gran cantidad de estudiantes que han trabajado en equipo (por ejemplo, haciendo labores de fin de curso) alguna vez se han cruzado con un holgazán social. La probabilidad de que haya holgazaneo social incrementa si no se identifica y examina el desempeño personal. Evaluar el rendimiento persona colabora a desanimar el holgazaneo al retroalimentar a cada integrante del equipo sobre la calidad de su labor; sin embargo, esto contradice la creencia de que el grupo colabore efectivamente es importante poner normas de rendimiento sustentadas en el desempeño del equipo. En otras palabras, la evaluación del desempeño a nivel individual ayuda a reducir el holgazaneo social, pero está sujeto a riesgo de interrelación y sinergia que describen un buen desempeño grupal.

Otro contra muy popular se vincula a los integrantes muy cohesionado es el pensamiento grupal. Este es aquello donde los miembros de un colectivo cohesionado a menudo se ajustan a una decisión no por valor, sino porque no se disponen a tener riesgos que los rehacen por disputar la perspectiva de la mayor parte del grupo o al manifestar un punto de vista diferente a los otros. Por lo general, los miembros mantienen esfuerzos por alcanzar la unidad que por examinar imparcialmente diferentes cursos de acción. Las opciones discordantes se eliminan al momento de consensuar.

Aunque la coherencia es una atribución querida en equipos, que se encuentran muy unidos además es posible que se conviertan, en unos recursos de problemas con otros equipos. Tal vez se encuentren unidas camarillas y, en consecuencia, la interrelación o influencia entre equipos. Un grupo de eficiencia, que, por ejemplo, puede gastar mucha energía a producir deficiencias al equipo de mercadotecnia, todo porque ello demanda cambios frecuentes en los diseños de productos con el objeto de satisfacer las carencias de la clientela.

#### ***H. Motivación del trabajo en equipo***

Bateman y Snell (2009) mencionan que en ciertas ocasiones las personas laboran con menor esfuerzo y son menor eficiencia si son parte del equipo. Dicha



holgazanería colectiva se produce si un individuo piensa sus colaboraciones no son muy relevantes, que los demás realizan la labor por este, que la carencia no se reconoce o que se transforme en el “torno solitario” si colabora con ahínco y los otros no lo realice. Por otro lado, en ciertos casos los individuos, laboren arduamente si están en un equipo que cuando se encuentran solos el efecto facilitación colectiva pasa porque lo normal tiene motivación para existencia de los demás, tienen preocupación por lo que otros opinan de ellos y necesitan mantener una buena imagen de sí mismas.

Este efecto se conversa y la holgazanería colectiva se prohíbe si lo integrantes de un equipo se conocen como también se observan y se interrelación entre sí, si hay objetivos claro de rendimiento, la labor más relevante para las personas que se dedican a ellas, se cree que objetivos específicos de rendimiento, la labor es clara para las personas que están en ella, se tiene pensado que el propio rendimiento es relevante y que los otros no sacarán provecho de él, y si la cultura colabora con la labor en equipo. De esta forma, en buenos casos, cada persona labora arduamente, colabora concretamente con la labor en grupo y tiene responsabilidad frente a los otros integrantes del equipo. La responsabilidad ante los demás y no únicamente ante el superior, es un elemento importante del excelente labora en equipo y dentro de estos uno puede ser una pieza fundamental de la efectividad.

Además, se incentiva el empeño social creando labores incentivadoras para el equipo.

En conclusión, se incentiva una buena labor en equipo si se relacionan los incentivos al rendimiento grupal. Si ello es medible y válido, puede brindar compensaciones fundamentales en la labor en equipo. No es sencillo irse de un mecanismo de compensaciones fundamentado en el rendimiento personal a uno fundamentado en el rendimiento en equipo. Ello podría no resultar adecuado, a excepción que las personas sean realmente independientes y contribuye para lograr buenas metas grupales. Las compensaciones fundamentadas en el rendimiento social a menudo mezclan con remuneraciones frecuente y compensaciones personales.

Cuando es complejo medir el rendimiento de forma válida, es posible compensar los comportamientos, acciones y mecanismos que señalan una mejor labor en equipo. Es posible que los miembros de los equipos reciban gratificaciones diferenciales, sin embargo, se encuentran fundamentadas en la labor en equipo, su intervención, liderazgo y demás colaboraciones al equipo.

En caso los integrantes del equipo recepcionen incentivos distintos, su participación no debe ser solamente a cargo del superior. Es necesario que sean consensuadas por el mismo equipo, a través de evaluaciones de los integrantes por medio de mecanismos de evaluación de calificaciones diversas.

¿A qué se debe? Ya que los miembros del equipo están en un lugar menor de mirar, saber y atribuir incentivos de forma adecuada. Para finalizar, entre más equipos exista en la organización, y existe una mayor guía a los grupos, más válido y eficiente puede ser repartir las compensaciones a través de adicionales y otras recompensas en el interior de la organización.

### **2.3. Bases filosóficas**

Fassl (2018), como la comunicación es una importante acción en nuestra vida cotidiana, asimismo se aplica a cualquier organización. Esta tiene que comunicar un recado a sus usuarios, consumidores, abastecedores, tal como a sus equipos objetivos internos, como directores y personal. La comunicación interna aporta un buen vínculo pues hace posible una comunicación entre líderes y empleados. Asimismo, forma parte del ambiente organizacional en donde el personal se compromete o desconecta. Como la comunicación interna efectiva aporta a la efectividad organizacional, es posible tener un rol en el desarrollo de un buen propósito de identificación de los empleados, así como en la promoción de la conciencia y las amenazas de los empleados (p. 11).

La comunicación interna ha sido identificada como un área crítica de la práctica de la comunicación dentro de una empresa, cada vez más importante. Se pueden encontrar muchas definiciones de comunicación interna en las publicaciones de trabajo en equipo y comunicación. Algunos definen a la comunicación interna como todos los actos de comunicación que ocurren dentro de una empresa. Y otros afirman que la comunicación interna incluye el intercambio de mensajes verbales y no verbales de un

remitente a un destinatario. Las similitudes en estas definiciones pueden resumir la comunicación interna como un requisito previo para una comunicación efectiva (p. 12).

Nevrlová & Seitlova (2016), las sociedades y comunidades enfrentan el principal reto de cómo permitir que los individuos mezclen sus energías para laborar de tal forma su calidad de vida mejore por medio del logro de las metas compartidas. Las condiciones básicas para un trabajo en equipo efectivo incluyen tener un equipo real cuya membresía sea clara, que tenga el tamaño correcto, sea relativamente estable en la membresía y donde se requiera el trabajo en equipo.

Es importante respetar la regla fundamental y el hecho de que el equipo de trabajo debe tener un objetivo claramente establecido, que es obligatorio para todos los miembros. Si los miembros del equipo respetan esta regla, podemos decir que el equipo eficiente ha logrado con éxito su objetivo. El rendimiento de un equipo de trabajo puede calcularse mecánicamente de acuerdo con el triple imperativo, por lo tanto, en el menor tiempo al menor costo y la más alta calidad. Aunque, desde una perspectiva psicológica, no es posible medir solo los indicadores de rendimiento de costo, tiempo y calidad. Alcanzar el triple imperativo también contribuye significativamente a los procesos internos que tienen lugar en el equipo y que finalmente afectan los resultados. Se trata de la confianza y el logro de objetivos secundarios de los individuos en el equipo. Estamos hablando de un sentido de pertenencia, desarrollo profesional, oportunidades para realizar uno mismo y crear nuevos valores.

La efectividad del equipo siempre, en gran medida, también afecta la etapa de desarrollo de un equipo en particular. Al principio, cuando se forma el equipo, su productividad disminuye y es necesario involucrarse en conflictos y otros procesos internos que tienen lugar dentro del equipo. Una vez que se establecen las reglas en el equipo, lo que significa que se supera la fase inicial, aumenta la productividad (p. 319).

## 2.4. Definición de términos básicos

### *Compromiso*

Chiavenato (2015) hace referencia al nivel que un trabajador se reconoce con su organización.

### *Comunicación*

Chiavenato (2015) hace referencia al intercambio de información entre individuos.

### *Comunicación interna*

Chiavenato (2015) define a la comunicación interna como como el mecanismo que a través las personas intercambian datos en una empresa.

### *Comunicaciones formales*

Sánchez (2015) son aquellas que dan por medio de las vías determinadas en la empresa formal, que utilizan los canales, canales públicos y aprobados por todos los integrantes de la organización. Las comunicaciones verticales, tanto ascendentes como descendentes, pertenecen a este grupo.

### *Comunicaciones informales*

Sánchez (2015) se basa en las relaciones directas de los individuos y suelen acoger de manera de rumores o noticias frescas con la finalidad que se expanda de forma rápida por todos los niveles de la institución.

### *Comunicaciones transversales*

Sánchez (2015) en la institución esta comunicación recorre de manera diagonal como horizontal, permitiendo la suplencia de información por medio de los sujetos y unidades que pertenecen de otros departamentos empresa.

### *Comunicaciones verticales*

Sánchez (2015) son las que se presentan en los diversos niveles jerárquicos dentro de la organización.

### *Establecimiento de objetivos*

Chiavenato (2015) hace referencia a determinar objetivos o frutos que desea lograr la empresa en un tiempo determinado.

### *Relaciones laborales*

Sánchez (2015) son los mecanismos que se utilizan para obtener una buena comunicación interna de las organizaciones.

### *Trabajo en equipo*

Griffin (2011) hace mención, que el trabajo equipo es un grupo de colaboradores que trabaja como uno solo, a menudo con casi nada de supervisión para hacer trabajos, deberes y acciones vinculadas a lo laboral.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. Existe relación significativa entre las comunicaciones verticales con el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- b. Existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- c. Existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- d. Existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.
- e. Existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

## 2.6. Operacionalización de las variables

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>	<i>Comunicaciones verticales</i>	- Verticales descendentes. - Verticales ascendentes.
	<i>Comunicaciones transversales</i>	- Horizontales. - Diagonales.
	<i>Comunicaciones formales</i>	- Canales conocidos. - Canales aceptados.
	<i>Comunicaciones informales</i>	- Incertidumbre. - Ansiedad. - Deseo de tener información de primera mano. - Credibilidad.
	<i>Relaciones laborales</i>	- Plan de acogida. - Buzón de ideas y sugerencias. - Encuestas y sondeos.

Fuente: Sánchez (2015).

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<i>Compromiso</i>	- Responsabilidad. - Confianza. - Integridad.
	<i>Comunicación</i>	- Habilidad de escuchar. - Frecuentes reuniones interdepartamentales. - Relaciones personales.
	<i>Establecimiento de objetivos</i>	- Metas personales. - Metas institucionales

Fuente: Chiavenato (2015).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

La presente investigación es de tipo básica porque “busca conocimientos para contrastarlo con la realidad para conocer los hechos que vienen sucediéndose” (Díaz, Escalona, Castro, León y Ramírez, 2013, p. 45).

La investigación es de diseño no experimental. “Las investigaciones de diseño no experimental se definen como las investigaciones que se realizan sin manipular deliberadamente a las variables de estudio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152). Asimismo, es descriptivo correlacional porque se describe los aspectos que están caracterizando a las variables de estudio buscando la relación entre las mismas.

El enfoque es cuantitativo porque se realizó la comprobación de las hipótesis con base a la medición numérica y análisis estadísticos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población estuvo representada por 42 trabajadores de la empresa Kenma S.A.C., Huaral.

##### **3.2.2. Muestra**

Por ser una población pequeña no fue necesario el cálculo de la muestra, aplicándose el instrumento al total de la población, siendo así un muestreo censal al considerarse al total de la población.

### 3.3. Técnicas de recolección de datos

El instrumento propuesto fue un cuestionario que evaluó las variables, comunicación interna y trabajo en equipo. El cuestionario fue respondido por los trabajadores de la empresa Kenma S.A.C., Huaral.

#### *Validación del cuestionario*

<b>Prueba de KMO y Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,801
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	910,732
	gl	210
	Sig.	,000

#### *Confiabilidad del cuestionario*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,933	21

### 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Para el estadístico de prueba se utilizó el Rho de Spearman.

El software empleado fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS. Los resultados fueron presentados en tablas y figuras.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Análisis descriptivo de la variable comunicación interna

Tabla 1

*Comunicaciones verticales*

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
1. ¿Sus superiores jerárquicos emplean ordenes, comunicados, recomendaciones, programas o tareas al momento de comunicarse con usted?	24	57,1%	9	21,4%	9	21,4%
2. ¿Emplea informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, quejas para comunicarse con su superior inmediato?	29	69,0%	0	0,0%	13	31,0%

Fuente: Cuestionario aplicado por la autora, setiembre 2020.

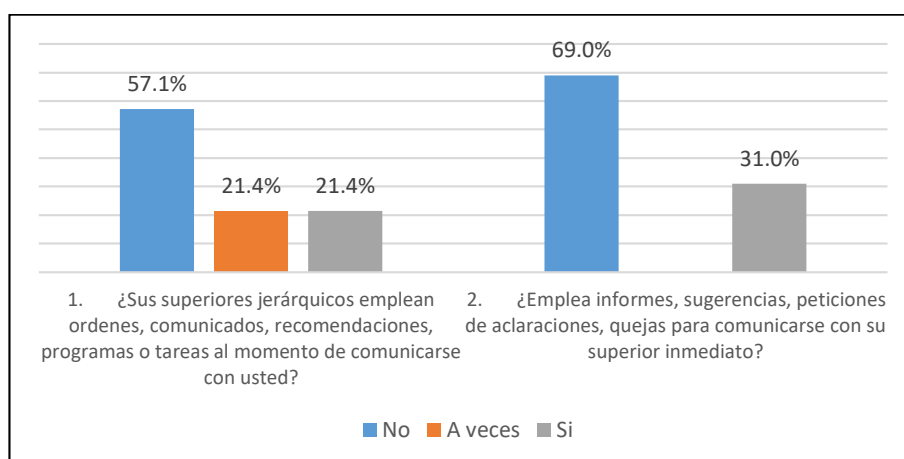


Figura 1. Comunicación vertical.

Se observa en la Tabla 1 que el 57,1% manifestó que los superiores jerárquicos no emplean ordenes, comunicados, recomendaciones, programas o tareas al momento de comunicarse con el personal y el 69% mencionaron que no emplea informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, quejas para comunicarse con su superior inmediato.

Tabla 2  
*Comunicaciones transversales*

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
3. ¿Se comunica eficazmente con personas de su nivel o similar esquema organizativo?	8	19,0%	25	59,5%	9	21,4%
4. ¿Se comunica eficazmente con personas de diferentes niveles dentro de la empresa?	17	40,5%	22	52,4%	3	7,1%

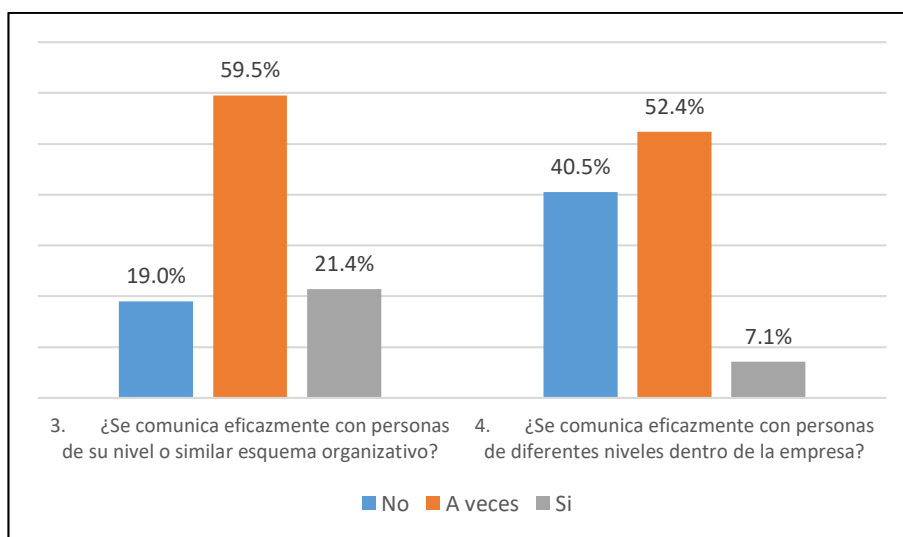


Figura 2. Comunicación transversal.

Se observa en la Tabla 2 que el 19% mencionó que no se comunica eficazmente con personas de su nivel o similar esquema organizativo y el 40,5% mencionó que no se comunica eficazmente con personas de diferentes niveles dentro de la empresa.

Tabla 3  
Comunicaciones formales

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
5. ¿Conoce los canales de comunicación establecidos por la organización?	12	28,6%	20	47,6%	10	23,8%
6. ¿Acepta los canales de comunicación establecidos por la organización?	12	28,6%	25	59,5%	5	11,9%

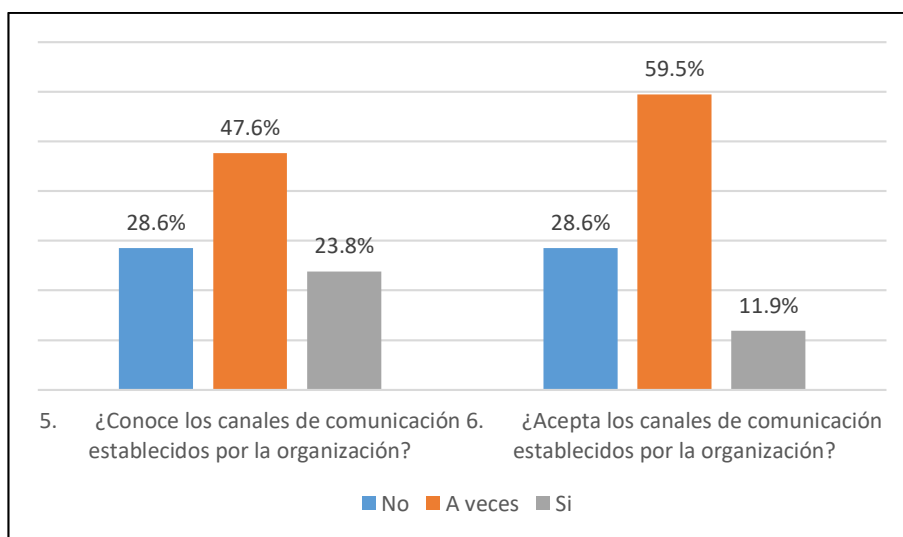


Figura 3. Comunicaciones formales.

Se observa en la Tabla 3 que el 28,6% mencionaron que no conocen los canales de comunicación establecidos por la organización y el otro 28,6% mencionaron que no acepta los canales de comunicación establecidos por la organización.

Tabla 4  
*Comunicaciones informales*

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
7. ¿Siente incertidumbre cuando la información es deficiente o ambigua?	13	31,0%	8	19,0%	21	50,0%
8. ¿Siente ansiedad a difundir rumores?	24	57,1%	6	14,3%	12	28,6%
9. ¿Siente el deseo de tener información de primera mano?	13	31,0%	23	54,8%	6	14,3%
10. ¿Siente credibilidad ante un rumor propagado?	35	83,3%	1	2,4%	6	14,3%

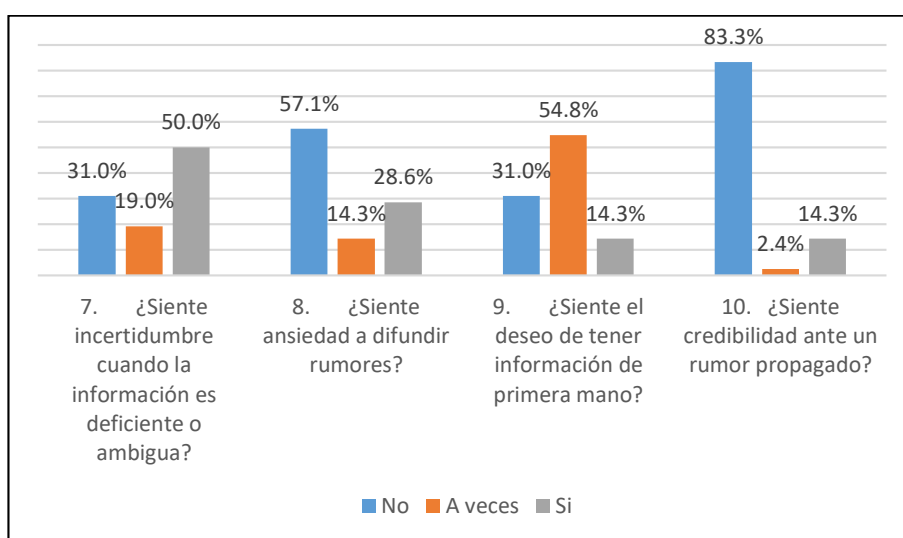


Figura 4. Comunicaciones informales.

Se observa en la Tabla 4 que no se siente incertidumbre cuando la información es deficiente o ambigua, el 57,1% mencionó que no siente ansiedad a difundir rumores, el del 31% mencionaron que no sienten el deseo de tener información de primera mano y en el caso del 83,3% mencionó que no sienten credibilidad ante un rumor propagado.

Tabla 5  
Las relaciones laborales

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
11. ¿Considera que la organización tiene un buen plan de acogida para conseguir los resultados deseados?	17	40,5%	22	52,4%	3	7,1%
12. ¿La empresa cuenta con un buzón de ideas y sugerencias para que usted aporte con sus ideas?	19	45,2%	12	28,6%	11	26,2%
13. ¿La empresa realiza encuestas y sondeos para detectar la satisfacción de sus trabajadores?	28	66,7%	10	23,8%	4	9,5%

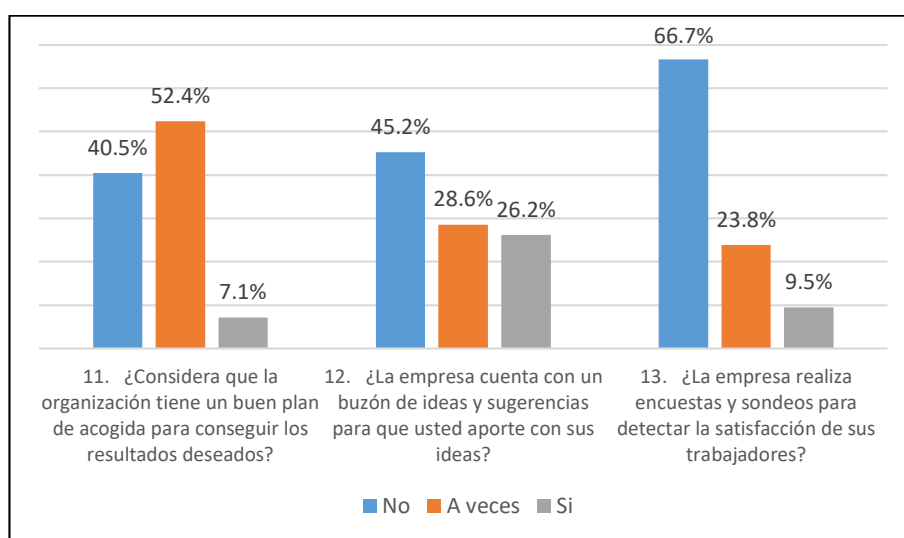


Figura 5. Las relaciones laborales.

Se observa en la Tabla 5 que el 40,5% mencionó que no consideran que la organización tiene un buen plan de acogida para conseguir los resultados deseados, el 45,2% mencionó que la empresa no cuenta con un buzón de ideas y sugerencias para que usted aporte con sus ideas y el del 66,7% mencionaron que la empresa realiza encuestas y sondeos para detectar la satisfacción de sus trabajadores.

## B. Análisis descriptivo de la variable trabajo en equipo

Tabla 6

### Compromiso

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
14. ¿Siente que su responsabilidad influye en su rendimiento dentro del equipo?	3	7,1%	13	31,0%	26	61,9%
15. ¿Siente que la confianza influye en su rendimiento dentro del equipo?	0	0,0%	13	31,0%	29	69,0%
16. ¿Siente que la integridad influye en el rendimiento dentro del equipo?	3	7,1%	16	38,1%	23	54,8%

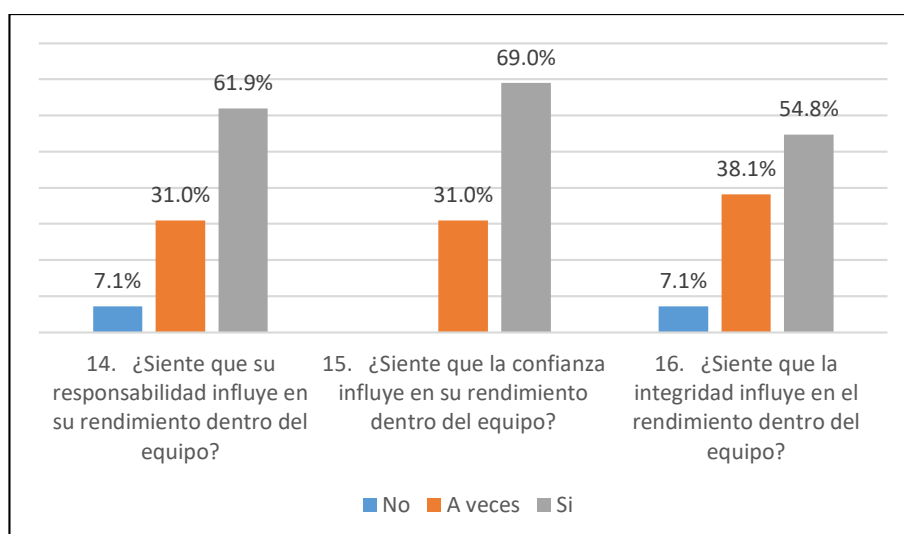


Figura 6. Compromiso.

Se observa en la Tabla 6 que el 7,1% mencionó que no sienten que su responsabilidad influye en su rendimiento dentro del equipo, el 31% mencionaron que a veces la confianza influye en su rendimiento dentro del equipo y el 7,1% mencionó que no se sienten que la integridad influye en el rendimiento dentro del equipo.

Tabla 7  
Comunicación

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
17. ¿Considera que la habilidad de escuchar aporta positivamente en el rendimiento del equipo?	0	0,0%	26	61,9%	16	38,1%
18. ¿Considera que las frecuentes reuniones interdepartamentales influyen en el rendimiento del equipo?	9	21,4%	20	47,6%	13	31,0%
19. ¿Considera que las relaciones interpersonales juegan un rol importante para el desenvolvimiento del equipo?	0	0,0%	25	59,5%	17	40,5%

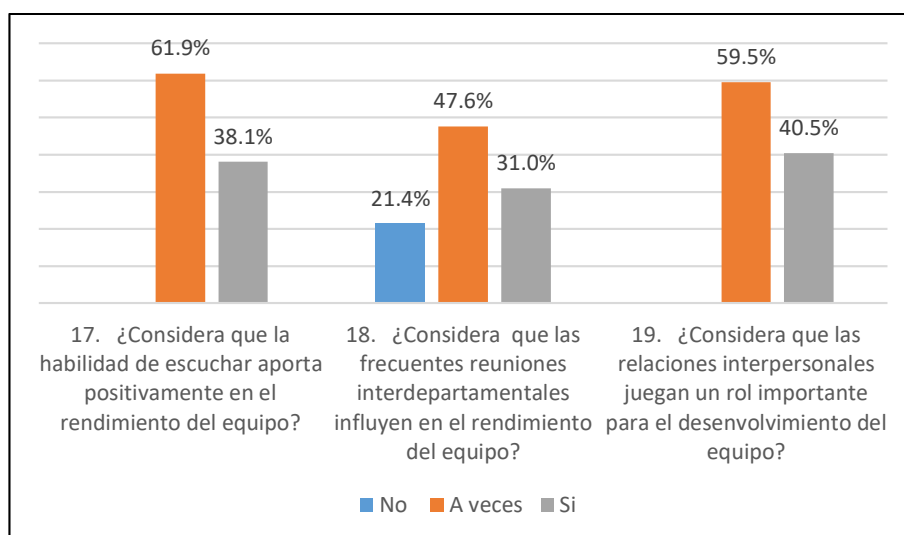


Figura 7. Comunicación.

Se observa en la Tabla 7 que el 61,9% mencionó que a veces considera que la habilidad de escuchar aporta positivamente en el rendimiento del equipo, el 21,4% mencionaron que no consideran que las frecuentes reuniones interdepartamentales influyen en el rendimiento del equipo y el 59,5% mencionó que a veces considera que las relaciones interpersonales juegan un rol importante para el desenvolvimiento del equipo.

Tabla 8  
*Establecimiento de objetivos*

	No		A veces		Si	
	f	%	f	%	f	%
20. ¿Cree que el cumplimiento de sus metas personales influye en el equipo?	6	14,3%	9	21,4%	27	64,3%
21. ¿Cree que las metas institucionales influyen en el rendimiento en el equipo?	6	14,3%	6	14,3%	30	71,4%

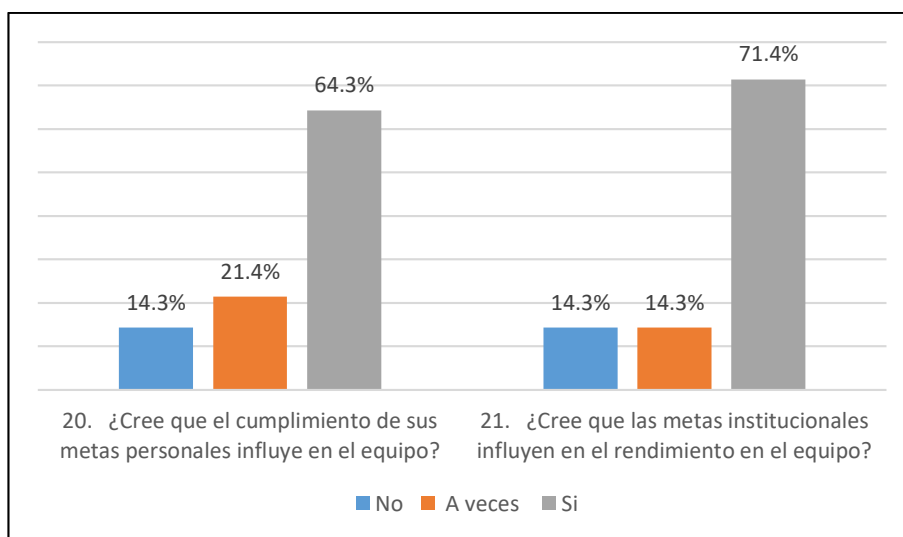


Figura 8. Establecimiento de objetivos.

Se observa en la Tabla 8 que el 14,3% mencionó que no cree que el cumplimiento de sus metas personales influye en el equipo y el 14,3% mencionaron que no cree que las metas institucionales influyen en el rendimiento en el equipo.



### C. Prueba de normalidad

Por contar con una población menor a 50 encuestados, se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro Wilk. Por lo expuesto en la Tabla 9, se optó por utilizar estadística no paramétrica, es decir la prueba de Rho Spearman.

Tabla 9  
Pruebas de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN INTERNA	,929	42	,0121
Comunicaciones verticales	,785	42	,000
Comunicaciones transversales	,841	42	,000
Comunicaciones formales	,904	42	,002
Comunicaciones informales	,899	42	,001
Relaciones laborales	,865	42	,000
TRABAJO EN EQUIPO	,932	42	,015

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 10

*Correlación de Rho de Spearman entre la comunicación interna y el trabajo en equipo*

			Comunicación interna	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación interna	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo expuesto en la Tabla 10 ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $Rho = ,660$ ), se concluye que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

### Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre las comunicaciones verticales con el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las comunicaciones verticales con el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 11

*Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo*

			Comunicaciones verticales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicaciones verticales	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo expuesto en la Tabla 11, ( $p=0,003 < 0,05$ ;  $Rho = ,451$ ), se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

## Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 12

*Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo*

			Comunicaciones transversales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicaciones transversales	Coefficiente de correlación	1,000	,477**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,477**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo expuesto en la Tabla 12, ( $p=0,001 < 0,05$ ;  $Rho = ,477$ ) se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

### Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 13

*Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo*

			Comunicaciones formales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicaciones formales	Coefficiente de correlación	1,000	,406**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,406**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo expuesto en la Tabla 13, ( $p=0,008 < 0,05$ ;  $Rho = ,406$ ) se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

#### Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 14

*Correlación de Rho de Spearman entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo*

			Comunicaciones informales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicaciones informales	Coefficiente de correlación	1,000	,451**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,451**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Por lo expuesto en la Tabla 14 ( $p = 0,003 < 0,05$ ;  $Rho = ,451$ ) se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020

### Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Ha: Existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

Tabla 15

*Correlación de Rho de Spearman entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo*

			Relaciones laborales	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Relaciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Por lo expuesto en la Tabla 15, ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $Rho = ,700$ ), por lo que se concluye que existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

De la hipótesis general: Existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva moderada ( $Rho = ,660$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,00 menor que 0,05), estos resultados son similares a los alcanzados por Montesdeoca (2017), quien concluyó que los errores en un mecanismo de comunicación interna dentro de una organización pueden tener una incidencia importante en el desempeño del colaborador, puesto que se generan circunstancias dañinas como la poca motivación, re –procesos, discordias internas, clima laboral negativo, así como frutos que no permitir lograr lo propuesto por la organizacional.

De la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre las comunicaciones verticales con el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva moderada ( $Rho = ,451$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,003 menor que 0,05), estos resultados son similares a los encontrados por Charry (2017), quien concluyó que “la existencia de una correlación significativa entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional” (p.83).

De la hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva moderada ( $Rho = ,477$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,001 menor que 0,05), estos resultados son similares a los encontrados por Charry Arias (2019), quien concluyó que la “comunicación es la naturaleza de la acción organizativa y es importante para un manejo eficiente, una



comunicación positiva optimice la competitividad organizacional, su adecuación a los cambios del ambiente, agiliza lograr lo propuesto” (p.75).

De la hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva moderada ( $Rho = ,406$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,008 menor que 0,05), estos resultados son similares a los alcanzados por Paz (2016), quien concluyó que el trabajo en equipo tiene influencia en el desempeño laboral del personal ya que la colaboración que hay entre los miembros de la organización pues hace posible que la organización crezca y se desarrolle asimismo incentiva un desempeño laboral.

De la hipótesis específica 4: Existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva moderada ( $Rho = ,451$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,003 menor que 0,05), estos resultados son similares a los encontrados por Justiniano y Roque (2018), quien concluyó que “existe relación directa y significativa entre la comunicación y el crecimiento empresarial en la Corporación D & R E.I.R.L.” (p.88).

De la hipótesis específica 5: Existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020, se obtuvo que tiene relación positiva alta ( $Rho = ,700$ ) y significativa ( $p$  valor = 0.00 menor que 0.05), estos resultados son similares a los logrados por Bravo (2016), quien concluyó que el problema del trabajo en equipo es la falta de compromiso para cumplir los objetivos, la excelencia y afabilidad del servicio y la falta de tácticas que hagan posible sacar provecho y manejar óptimamente los diversos medios organizaciones del nosocomio.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Es decir, a medida que los superiores jerárquicos emplean órdenes, comunicados, recomendaciones, programas o tareas al momento de comunicarse con el personal, mejorará sus habilidades de escucha para aportar positivamente en el rendimiento del equipo.
- Se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Es decir, a medida que se comuniquen eficazmente con personas de diferentes niveles dentro de la empresa, mejorará la confianza que influye en su rendimiento dentro del equipo.
- Se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Es decir, a medida que el personal acepte los canales de comunicación determinados por la institución, aumentará el cumplimiento de las metas institucionales que influyen en el rendimiento en el equipo.
- Se concluye que existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Es decir, a medida que el personal sienta el deseo de tener información de primera mano, aumentará el cumplimiento de sus metas personales que influye en el equipo.
- Se concluye que existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020. Es decir, a medida que la empresa realiza encuestas y sondeos para detectar la

satisfacción de sus trabajadores, mejorará las relaciones interpersonales que desempeña un rol esencial para el desenvolvimiento del equipo.

Por lo tanto:

- Existe una correlación positiva alta y muy significativa ( $p = 0,00 < 0,05$ ;  $Rho = ,660$ ), por lo que se concluye que existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.

## **6.2. Recomendaciones**

- Promover en los superiores jerárquicos el empleo de órdenes, comunicados, recomendaciones, programas o tareas al momento de comunicarse con el personal con la finalidad que las habilidades de escucha aporten positivamente en el rendimiento del equipo.
- Implementar comunicación eficaz entre las personas de diferentes niveles dentro de la empresa para obtener la confianza que influye en su rendimiento dentro del equipo, a través de la herramienta de administración en línea.
- Evaluar los canales de comunicación determinados por la institución para alcanzar el cumplimiento de las metas institucionales que influyen en el rendimiento en el equipo, haciendo uso de entrevistas o cuestionarios para recolectar la información requerida.
- Establecer información de primera mano hacia el personal para efectuar con mayor rapidez el cumplimiento de sus metas personales que influye en el equipo el personal, por medio de los medios digitales (correos electrónicos, llamadas, mensajes, etc.).
- Realizar encuestas y sondeos a través de la oficina de recursos humanos, para detectar la satisfacción de sus trabajadores a fin de motivar en las relaciones interpersonales un eficaz desenvolvimiento del equipo.
- Que el área de Bienestar Social de la empresa desarrolle un plan anual de bienestar donde incluya programas para la optimización de la comunicación interna con el fin de hacer más eficiente el trabajo en equipo.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Bateman, T. y Snell, S. (2009). *Administración* (8 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2 ed.). Colombia: Pearson.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional* (3 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Daft, R. y Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración* (6 ed.). México: Cengage Learning.
- Fassl, M. (2018). *Comunicación interna y liderazgo: los efectos en el desempeño de los equipos*. Viena, Austria: MODUL University Vienna.
- Fernández, D. y Fernández, E. (2015). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. España: Paraninfo.
- Griffin, R. (2011). *Administración* (10 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Hellriegel, D. y Solum, J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México D.F.: Cengage Learning.
- Huerta, J. y Rodríguez, G. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas* (2 ed.). México: Pearson.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Un perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Lussier, R. y Achua, C. (2005). *Liderazgo Teoría, Aplicación de habilidades* (2 ed.). México: Thomson.
- Nevrlová, K. y Seitlova, K. (2016). *La eficacia del trabajo en equipo y la comunicación en la empresa*. República Checa.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: Mc Graw Hill.

Sánchez, P. (2015). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editex.

## 7.2. Fuentes electrónicas

Arias, A. (2019). *La comunicación interna de empresa Ripley Alimentos y la imagen corporativa*. Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5033/ARIAS\\_AA.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5033/ARIAS_AA.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Bravo, A. (2016). *Estrategias de intervención para optimizar el trabajo en equipo del personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital IESS Santo Domingo de los Tsáchilas*. tesis de maestría, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4166/1/PIUAMSS003-2016.pdf>

Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. tesis maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry\\_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Justiniano, S. y Roque, D. (2018). *Trabajo en equipo y crecimiento empresarial en la corporación D&R E.I.R.L., 2017*. tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/846/1/TESIS.pdf>

Montesdeoca, J. (2017). *La comunicación interna y su incidencia en el desempeño laboral de una empresa privada en Quito*. tesis de grado, Universidad de las Américas, Quito. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/6815/1/UDLA-EC-TPO-2017-01.pdf>

Paz, J. (2016). *El Trabajo en Equipo influye en el desempeño laboral del personal de la Agencia de Promoción Económica Conquito*. tesis de grado, Universidad

Central del Ecuador, Quito. Recuperado el 24 de febrero de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7556/1/T-UCE-0007-244i.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO

#### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

ITEM	Si	A veces	No
<b>COMUNICACIÓN INTERNA</b>			
DIMENSIÓN 01			
1. ¿Sus superiores jerárquicos emplean ordenes, comunicados, recomendaciones, programas o tareas al momento de comunicarse con usted?			
2. ¿Emplea informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, quejas para comunicarse con su superior inmediato?			
DIMENSIÓN 02			
3. ¿Se comunica eficazmente con personas de su nivel o similar esquema organizativo?			
4. ¿Se comunica eficazmente con personas de diferentes niveles dentro de la empresa?			
DIMENSIÓN 03			
5. ¿Conoce los canales de comunicación establecidos por la organización?			
6. ¿Acepta los canales de comunicación establecidos por la organización?			
DIMENSIÓN 04			
7. ¿Siente incertidumbre cuando la información es deficiente o ambigua?			
8. ¿Siente ansiedad a difundir rumores?			
9. ¿Siente el deseo de tener información de primera mano?			
10. ¿Siente credibilidad ante un rumor propagado?			
DIMENSIÓN 05			
11. ¿Considera que la organización tiene un buen plan de acogida para conseguir los resultados deseados?			

12. ¿La empresa cuenta con un buzón de ideas y sugerencias para que usted aporte con sus ideas?			
13. ¿La empresa realiza encuestas y sondeos para detectar la satisfacción de sus trabajadores?			
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>			
DIMENSIÓN 01			
14. ¿Siente que su responsabilidad influye en su rendimiento dentro del equipo?			
15. ¿Siente que la confianza influye en su rendimiento dentro del equipo?			
16. ¿Siente que la integridad influye en el rendimiento dentro del equipo?			
DIMENSIÓN 02			
17. ¿Considera que la habilidad de escuchar aporta positivamente en el rendimiento del equipo?			
18. ¿Considera que las frecuentes reuniones interdepartamentales influyen en el rendimiento del equipo?			
19. ¿Considera que las relaciones interpersonales juegan un rol importante para el desenvolvimiento del equipo?			
DIMENSIÓN 03			
20. ¿Cree que el cumplimiento de sus metas personales influye en el equipo?			
21. ¿Cree que las metas institucionales influyen en el rendimiento en el equipo?			



## ANEXO N° 2

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL DE LA EMPRESA KENMA S.A.C., HUARAL, 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cómo se presenta la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Establecer cómo se presentan la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>	<p><b>Variable:</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN INTERNA</b></p> <p><i>Comunicaciones verticales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verticales descendentes.</li> <li>- Verticales ascendentes.</li> </ul> <p><i>Comunicaciones transversales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horizontales.</li> <li>- Diagonales.</li> </ul> <p><i>Comunicaciones formales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Canales conocidos.</li> <li>- Canales aceptados.</li> </ul> <p><i>Comunicaciones informales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incertidumbre.</li> <li>- Ansiedad.</li> <li>- Deseo de tener información de primera mano.</li> <li>- Credibilidad.</li> </ul> <p><i>Comunicaciones informales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de acogida.</li> <li>- Buzón de ideas y sugerencias.</li> <li>- Encuestas y sondeos.</li> </ul>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Tipo básica.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Descriptivo correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental.</p> <p><b>ENFOQUE:</b></p> <p>Cuantitativo.</p> <p><b>TÉCNICA:</b></p> <p>Encuesta.</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cómo se presentan las comunicaciones verticales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Establecer cómo se presentan las comunicaciones verticales y en el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>Existe relación significativa entre las comunicaciones verticales con el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>		
<p>¿Cómo se presentan las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p>	<p>Establecer cómo se presentan las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la</p>	<p>Existe relación significativa entre las comunicaciones transversales y el trabajo en equipo del personal de la</p>		

<p>¿Cómo se presentan las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p> <p>¿Cómo se presentan las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p> <p>¿Cómo se presentan las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020?</p>	<p>empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Establecer cómo se presentan las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Establecer cómo se presentan las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Establecer cómo se presentan las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>	<p>empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre las comunicaciones formales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre las comunicaciones informales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre las relaciones laborales y el trabajo en equipo del personal de la empresa Kenma S.A.C., Huaral, 2020.</p>	<p><b>Variable:</b> <b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <p><i>Compromiso</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Integridad.</li> </ul> <p><i>Comunicación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidad de escuchar.</li> <li>- Frecuentes reuniones interdepartamentales.</li> <li>- Relaciones personales.</li> </ul> <p><i>Establecimiento de objetivos</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas personales.</li> <li>- Metas institucionales</li> </ul>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 42 trabajadores.</p> <p><b>MUESTRA:</b> Se tomó al total de la población.</p> <p><b>PRUEBA DE NORMALIDAD:</b> Shapiro Wilk.</p>
--	---	--	---	--