

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO DE LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA 2019**

PRESENTADO POR:

NATALIA ALEJANDRINA BAZALAR NARBASTA

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

ASESOR

DR. HUGO TEODORO ROJAS CARRANZA

HUACHO - 2021

ANEXO 08

DECLARACIÓN JURADA DEL INVESTIGADOR

Yo, SUDYOLA NEJANDINA PAENAR NORRASA
Identificado con D.N.I. N° 42787152 declaro bajo juramento
que la investigación intitulada COMUNICACION INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO
DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUACHO 2019
es ASESORADO por DR. HUGO TEODORO RODAS CARRANZA
con código DNT 212 y D.N.I. N° 15609856
adscrito a la Facultad de CIENCIAS SOCIALES
es original, para obtener el Grado Académico de
DE MAESTRO EN GESTION PUBLICA

El cual será desarrollada de manera: individual grupal

Firmo la Declaración Jurada, doy fe y conformidad que la investigación es inédita y debidamente referenciada, caso contrario, me someto a la sanción correspondiente.

Huacho, 02 de AGOSTO de 2021....


Firma y sello del asesor


Firma del investigador

**COMUNICACIÓN INTERNA Y TRABAJO EN EQUIPO EN LOS
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE HUAURA, 2019**

NATALIA ALEJANDRINA, BAZALAR NARBASTA

TESIS DE MAESTRÍA

ASESOR: DR. HUGO TEODORO, ROJAS CARRANZA

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
HUACHO**

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mi querida madre por haber sido siempre una fuente de Inspiración permanente impregnando sus deseos de desarrollo en los campos de estudio en las que me e proyectado desenvolver.

También a mis queridas hijos cada quien con sus cualidades y características propias, las amo por siempre.

Natalia Bazalar Narbasta

AGRADECIMIENTO

Caluroso y afectuoso agradecimiento a mi alma mater, que me formo como profesional. Asu ves recalcar mi admiración a la Escuela de Posgrado que complementó este ansiado logro profesional. A mis docentes Maestros y Doctores de quienes aprendí Mucho. A mi Asesor, Dr. Hugo Rojas Carranza de quien estoy muy Agradecida.

Natalia Bazalar Narbasta

ÍNDICE

| | |
|--|------------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT | x |
| CAPÍTULO I | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 1 |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1 |
| 1.2 Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1 Problema general | 3 |
| 1.2.2 Problemas específicos | 3 |
| 1.3 Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.3.1 Objetivo general | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 4 |
| 1.4 Justificación de la investigación | 5 |
| 1.5 Delimitaciones del estudio | 6 |
| 1.6 Viabilidad del estudio | 7 |
| CAPÍTULO II | 9 |
| MARCO TEÓRICO | 9 |
| 2.1 Antecedentes de la investigación | 9 |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales | 9 |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales | 10 |
| 2.2 Bases teóricas | 12 |
| 2.3 Bases filosóficas | 21 |
| 2.4 Definición de términos básicos | 22 |
| 2.5 Hipótesis de investigación | 23 |
| 2.5.1 Hipótesis general | 23 |
| 2.5.2 Hipótesis específicas | 23 |
| 2.6 Operacionalización de las variables | 24 |
| CAPÍTULO III | 26 |
| METODOLOGÍA | 26 |
| 3.1 Diseño metodológico | 26 |
| 3.2 Población y muestra | 26 |
| 3.2.1 Población | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.2 Muestra | 27 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 27 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información | 27 |
| CAPÍTULO IV | 29 |
| RESULTADOS | 29 |
| 4.1 Análisis de resultados | 29 |
| CAPÍTULO V | 47 |
| DISCUSIÓN | 47 |
| 5.1 Discusión de resultados | 47 |
| CAPÍTULO VI | 49 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 49 |
| 6.1 Conclusiones | 49 |
| 6.2 Recomendaciones | 51 |
| REFERENCIAS | 53 |
| 7.1 Fuentes documentales | 53 |
| 7.2 Fuentes bibliográficas | 53 |
| 7.3 Fuentes hemerográficas | 53 |
| ANEXOS | 58 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Sexo de la Población..... | 53 |
| Tabla 2: Residencia de la población..... | 54 |
| Tabla 3: Cruce comunicación interna y trabajo en equipo..... | 55 |
| Tabla 4: Correlación comunicación interna y trabajo en equipo..... | 56 |
| Tabla 5: Cruce de comunicación interna y tenencia de metas..... | 57 |
| Tabla 6: Correlación de comunicación interna y tenencia de metas..... | 58 |
| Tabla 7: Cruce de comunicación interna y gerencia del equipo..... | 60 |
| Tabla 8: Correlación de comunicación interna y gerencia del equipo..... | 61 |
| Tabla 9: Cruce de Comunicación interna y definición de prioridades..... | 62 |
| Tabla 10: Correlación de comunicación interna y definición de prioridades... | 63 |
| Tabla 11: Cruce de comunicación interna y atención a los miembros..... | 64 |
| Tabla 12: Correlación de comunicación interna y atención a los miembros.... | 65 |
| Tabla 13: Cruce de comunicación interna y valoración a los miembros..... | 67 |
| Tabla 14: Correlación de comunicación interna y val. a las contribuciones.... | 68 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1: Sexo de la Población..... | 53 |
| Figura 2: Residencia de la población..... | 54 |
| Figura 3: Cruce de variables Comunicación interna y trabajo en equipo... | 57 |
| Figura 4: Cruce Comunicación interna y tenencia de metas..... | 57 |
| Figura 5: Cruce Comunicación interna y Dim. gerencia del equipo..... | 58 |
| Figura 6: Cruce Comunicación interna y Dim. Def. de prioridades..... | 60 |
| Figura 7: Cruce Comunicación interna y dim. Atención a los miembros... | 66 |
| Figura 8; Cruce comunicación interna y dim. Val. De las contribuciones... | 69 |

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Materiales y Métodos: es correlacional no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente a ninguna de las variables y se aplicaron la Escala comunicación interna de Urbina Ester (2018) adaptado por Bazalar Natalia (2019). Investigación de corte trasversal ya que los datos se recolectarán en un único momento, el propósito es establecer la relación de la variable 1 con la variable 2; así como las dimensiones de la variable 2. **Resultados:** En la tabla de la hipótesis general se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 28 que representan el 50% perciben regular comunicación interna; Asimismo 35 que representa el 63% percibe moderado trabajo en equipo. Por otro lado, 24 que son el 43% percibe mala comunicación interna y 17 que representan el 30% perciben un bajo trabajo en equipo. **Conclusiones:** Como p es $0,00 > 0.05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.562$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, este resultado permite decir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, se concluye que una mala comunicación interna no permitirá a los trabajadores realizar un buen trabajo en equipo.

Palabras claves: Tenencia de metas, gerencia del equipo, definición de prioridades, atención de los miembros y valoración de las contribuciones.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between internal communication and teamwork of administrative workers of the Provincial Municipality of Huaura, 2019. **Methodology:** it is correlational, not experimental, because it was carried out without deliberately manipulating any of the variables and the Urbina Ester's internal communication scale (2018) adapted by Bazalar Natalia (2019) and then analyze them considering the obtained. It is a cross-sectional investigation because the data will be collected in a single moment, the purpose is to establish the relationship of variable 1 with variable 2; as well as the dimensions of variable 2 and the differences at a given moment. **Results:** In the table of the general hypothesis, it is observed that, of 56 administrative workers that represent 100%; 28 representing 50% perceive regular internal communication; Likewise, 35, which represents 63%, perceives moderate teamwork. On the other hand, 24 that are 43% perceive poor internal communication and 17 that represent 30% perceive low teamwork. **Conclusions:** As p is $0.00 > 0.05$, the value of the coefficient is significant at a confidence level of 5% (95%). We place this result in the interpretation scale whose meaning is a direct correlation ($r = -.562$), when quantifying the relationship between internal communication and teamwork, this result allows us to say that there is a strong relationship between the study variables. Therefore, it is concluded that poor internal communication did not allow workers to perform good teamwork.

Keywords: having goals, managing the team, defining priorities, paying attention to the members and evaluating contributions.

INTRODUCCIÓN

En el Perú las diferentes organizaciones cada día se van dando cuenta que es importante el manejo de la comunicación si se tiene la aspiración de crecer y tener éxito en el mercado en donde se poseionan. Por otro lado, los mecanismos de trabajo en equipo deben ser propiciados, monitoreados y manejado de manera inteligente con el fin de lograr beneficios como organización, Como secciones o áreas, pero también tiene que traer satisfacciones a los propios trabajadores cosa que de este modo el colaborador se sienta identificado y asuma el compromiso con su centro de labores a fin de que esto se trasmita en expresiones, gestos y conversaciones de felicidad y satisfacción.

En el trabajo de investigación hemos procurado estudiar de como la comunicación interna dentro de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Huaura en donde trabajan un número importante de colaboradores administrativos en su dinámica laboral permanente como se manifiesta en sus diferentes variantes, como don la comunicación descendente, la comunicación ascendente, así como la comunicación horizontal. A la vez esta comunicación de qué manera se correlaciona con el trabajo en equipo en sus diferentes dimensiones en este espacio de trabajo. Ciertamente es que en trabajo en equipo depende de diferentes factores en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huaura, pero que sin embargo la comunicación interna tiene un efecto importante en la consecución del trabajo en equipo que como actividad de parte de los trabajadores es importante saberlo a fin de utilizar algunas estrategias adecuadas a fin de tener un control y mejor manejo de esta en la idea de tener una imagen mejor para los usuarios y el público en general al que se debe esta organización y por ende logros posicionarse con una buena imagen en esta zona de nuestro país ahora que está muy venida a menos las gestiones de la gestión pública.

En esta dirección el trabajo de investigación final lo hemos organizado del modo siguiente En el capítulo I.- Estamos poniendo todo lo referente a la problematización, el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación, la delimitación y la viabilidad de la investigación.

Capitulo II.- Estaos ubicando todo lo referente al marco teórico, los antecedentes de la investigación, seguidas del marco teórico, las definiciones conceptuales, las hipótesis tantogeneral, así como las específicas.

Capítulo III.- En este capítulo están siendo colocadas todo lo referido a La metodología utilizada, el enfoque de la investigación, la población con la que se trabajó, en seguida esta la operacionalización de las variables relevantes y el uso de las técnicas para el procesamiento de lo recabado.

Capítulo IV.- En este capítulo estamos colocando todo lo referido a los los resultados obtenidos tanto de las variables intervinientes, así como de las variables relevantes. En el caso de la variable estrés académico estamos ubicando lo encontrado Ítem por Ítem, más adelante estamos ubicando la contratación de la hipótesis tanto general como de las específicas.

Capítulo V.- En este capítulo estamos ubicando todo lo referente a la discusión con otros trabajos similares que los hemos ubicado como antecedentes a nuestro trabajo y que al compararlo encontramos coincidencias lo que a nuestro entender le da consistencia al trabajo realizado por nosotros.

Capítulo VI. – En esta parte del trabajo hemos ubicado todo lo referente a las conclusiones y recomendaciones que como producto de lo hallado nos permitimos hacerlo en el buen sentido.

Referencias. - En este punto el lector podrá encontrar todo lo referido a las fuentes documentales, fuentes bibliográficas, fuentes hemerográficas y fuentes electrónicas.

Finalmente, en los anexos estamos ubicando los instrumentos de evaluación utilizados en la recolección del material analizado, así como también algunas vistas fotográficas tanto de la fachada de la Municipalidad y la zona interior propiamente de los espacios de trabajo del personal administrativo.

La Autora

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Todas las organizaciones serias deberían tener una sólida información y comunicación. Esta comunicación que es el factor que une a todas las personas de una organización se llama comunicación interna. Para que una organización cualquiera funcione de la mejor manera, para que exista claridad en la decisión y se pueda alcanzar las metas y objetivos debe tener un sistema de comunicación interna que pueda dar información y explicación necesarias para que las personas puedan desempeñar su trabajo y desarrollar las actitudes necesarias que promuevan la motivación, la cooperación y la satisfacción en el trabajo de los colaboradores. Sin embargo, algunos expertos señalan que la comunicación va mucho más allá de ese hecho simple intencional que trasmite un mensaje (Chiavenato 2007).

Para realizar un plan de comunicación interna este debe ser razonable con la estrategia, la cultura organizacional y los objetivos de la organización. Debe ser un proceso en el que estén implicados todos los niveles de la organización. Reúne estrategias organizacionales y acciones claras que van a realizarse a lo largo de un periodo de tiempo determinado (Bandolini, A.; Gonzales, M.; y Hopkins, C.; 200)

El trabajo en equipo por otra parte es la acción de un grupo de persona con habilidades y experiencias propias, hay diferentes en su accionar particular y determinado que hacen posible que se obtenga un conjunto de logros siempre que tenga muy claro la visión, la misión y todos los objetivos que plantea la cultura organizacional Particular de cualquier empresa , fabrica y organización responsable, que logra definir metas claras, asumir el papel gerencial a quienes les corresponda, así como asignar prioridades, dedicar tiempo a los grupos y valorar las contribuciones de manera adecuada y oportuna (Salvador, L., 2014)

Por lo demás la comunicación es parte de la naturaleza de los seres humanos, todas las personas necesitan relacionarse e interactuar con otras personas dentro de las organizaciones sin excepciones. Que unos tengan mayores facilidades para expresarse a diferencia de otros a quienes se les hace más complicados relacionarse y expresarse también es cierto, pero ello no impide ni niega que cada trabajador o colaborador en un determinado contexto necesita comunicarse y necesita que le comunique una serie de aspectos de la dinámica laboral cotidiana pero muy importante; porque la comunicación enlaza a cada una de las personas dentro de ese conglomerado de gentes por lo que se le denomina comunicación interna.

En el Perú las diferentes organizaciones cada día se van dando cuenta que es importante el manejo de la comunicación si se tiene la aspiración de crecer y tener éxito en el mercado en donde se poseionan. Por otro lado, los mecanismos de trabajo en equipo deben ser propiciados, monitoreados y manejado de manera inteligente con el fin de lograr beneficios como organización.

En nuestro trabajo de investigación hemos procurado estudiar de como la comunicación interna dentro de las oficinas de la Municipalidad Provincial de Huaura en donde trabajan un número importante de colaboradores administrativos en su dinámica laboral permanente como se manifiesta en sus diferentes variantes, como son la comunicación descendente, la comunicación ascendente, así como la comunicación horizontalizada. A la vez esta comunicación de qué manera se correlaciona con el trabajo en equipo en sus diferentes dimensiones en este espacio de trabajo. Ciertamente es que en trabajo en equipo depende de diferentes factores en el contexto de la Municipalidad Provincial de Huaura, pero que sin embargo la comunicación interna tiene un efecto importante en la consecución del trabajo en equipo que como actividad de parte de los trabajadores es importante saberlo a fin de utilizar algunas estrategias adecuadas a fin de tener un control y mejor manejo de esta en la idea de tener una imagen mejorada para los usuarios y el público en generalal que se debe esta organización y por ende lograr posicionarse con una buena imagen en esta zona de nuestro país ahora que está muy venida a menos las gestiones de la administración pública.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la valoración en las contribuciones de los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 20219.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la definición de las prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 20219.

Determinar la relación existente entre la comunicación interna y la valoración de las contribuciones en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 20219.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórica. -

La realización de la investigación que hemos desarrollado en el aspecto teórico busca que llenar algunos vacíos relacionados con la investigación en estos temas. Si bien es cierto que se han hecho muchas investigaciones en la Municipalidad, pero no con estas variables, por lo que consideramos que puede ser tomado como una parte para que otros investigadores de nuestra propia Universidad tanto del posgrado y del pregrado, tomen como un aporte en el aspecto teórico al respecto y de este modo puedan ampliar sus investigaciones sobre lo que tratamos.

Justificación práctica. -

De considerar conveniente las Autoridades políticas y administrativas correspondientes de la Municipalidad Provincial de Huaura podrían tomar los resultados como referencia de esta investigación a fin mejorar algunos aspectos de la comunicación interna que es muy importante tenerlo presente en la gestión y de este modo ayudar a la optación de satisfacción y cooperación en conjunto dentro del órgano Municipal.

Justificación Social. –

En lo social la investigación se justifica porque al haber terminado los estudios de Maestría en Gestión Pública, hay la necesidad de optar el grado académico para el que nos preparamos y desarrollamos los estudios correspondientes y de este modo estar dispuestos a utilizar los conocimientos teóricos y prácticos en cualquier organización de nuestro contexto. En este caso se busca afianzar y consolidar la investigación que nos permita acceder al grado Maestro en Gestión Pública que a la vez nos permitirá estar en mejores condiciones cuando se presenten retos a asumir en el campo laboral.

1.5 Delimitaciones del estudio

1.5.1. Delimitación geográfica. -

Nuestros agentes sociales estuvieron situados en la Municipalidad Provincial de Huaura que al frente tiene a la Plaza de Armas de la Ciudad, calle aledaña, 28 de Julio y Grau. Huacho como ciudad y Capital de la Región Lima.

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación fue aplicada entre el mes de junio a diciembre del año 2019 de manera continua; considerando que todo el 2020 hubo una paralización obligatoria de más de un año por el problema de la pandemia por el Covid - 19. Antes ya nos hemos estado dotando de información necesaria sobre las variables que utilizaremos. Para estos efectos hemos hecho vistas a las bibliotecas especializadas y Biblioteca central recabando información; asimismo también estamos buscando información de las redes sociales revisando materiales bibliográficos que nos servirán para la ejecución continua del presente trabajo de investigación.

1.5.3. Delimitación teórica

Se busco la viabilidad mediante documentos teóricos para obtención del resultado final en relación a la comunicación interna hemos utilizado la Teoría de Idalberto Chiavenato (2007), las variables investigación tendremos en cuanto que la comunicación interna es una necesidad en las Organizaciones actuales. En lo referente al aspecto relacionado con el trabajo en equipo hemos utilizado la teoría que maneja el IPAE, que a la vez la suscrita ha tomado un instrumento utilizado con anterioridad en diferentes investigaciones similares, pero lo hemos adaptado a la realidad concreta materia del estudio: Estos instrumentos nos permitirán el recojo de una serie de datos, que serán utilizados y valorados de acuerdo a una escala, para luego construir los resultados.

1.6 Viabilidad del estudio

Viabilidad humana. -

La investigación fue realizada por las falencias que se pudo observar en el área de trabajo de nuestros colaboradores y por el apoyo de asesor que nos asigna un asesor quien nos acompaña en la travesía de la investigación Comité consejero que está conformado por docentes que tiene relación con la misma, ya que dictan una serie de cursos propios del plan de estudios de la Maestría. Asimismo, la investigación es viable porque para la aplicación de los instrumentos los colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura hemos contamos con respectiva autorización de modo que no hemos tenido inconvenientes en la aplicación de los instrumentos desarrollados por etapas de acuerdo a las posibilidades de cada área o espacio de trabajo.

Viabilidad temporal. -

Nuestro proyecto de investigación inicialmente estuvo presentado a fines de en el año 2019, ya que tuvimos la oportunidad de contar con el permiso correspondiente de las autoridades. Sin embargo, en el proceso se presentó las vacaciones del personal docente de la universidad, y como es conocido el estado de emergencia desde el mes de marzo 2020, complico el avance y la culminación de nuestro trabajo de investigación iniciado. Por esta razón y teniendo en cuenta las consideraciones de nuestros docentes Jurados trabajamos con la firme idea de culminarlo totalmente en el mes de junio del año 2021.

Viabilidad Financiera. –

Nuestro trabajo de investigación en todas sus extensiones desde el inicio hasta la culminación, luego de pasar por una serie de etapas como es propio en todos los trabajos de investigación, ha sido financiada en su totalidad por la tesis como autora del trabajo. Considerando que es de nuestro interés culminar de buena manera este trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Investigaciones internacionales

(Meneses, M., 2017) en su Tesis Comunicación y Trabajo en Equipo: Taller para el Centro de Salud Municipal de Las Higueras, Universidad Siglo XXI, Córdoba, Argentina. Plantea como, Objetivo: Fomentar la comunicación entre los profesionales que se desempeñan en el Centro de Salud Municipal de la localidad de Las Higueras. Metodología: estudio de tipo mixto, el cual pretende recolectar, analizar y relacionar datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio para poder responder al planteamiento de un problema. Obteniendo como, Resultados: De acuerdo a los objetivos propuestos en el taller, se considera factible que los profesionales que se desempeñan en el Centro de Salud puedan alcanzar una comunicación efectiva entre ellos, logrando un intercambio más fluido, diverso y libre de conflictos, que propicie un ambiente laboral más confortable y que permita el trabajo interdisciplinario deseado. Y obteniendo como, Conclusiones: con esta propuesta se brinda la posibilidad de lograr una mayor organización interna a la hora de llevar a cabo distintos planes de acción. Esto ayudará no solo a lograr que se lleve a cabo un eficaz trabajo interdisciplinario, sino que además se logrará tener un buen intercambio con la comunidad logrando así brindar un adecuado servicio de salud.

(Romero, R., 2013) en su Tesis La Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo en la empresa Constructora Alvarado de la Ciudad de Ambato Higueras, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Plantea como, Objetivo: realizar un análisis de la Comunicación Interna con el fin de diseñar estrategias de comunicación interna mediante el empleo de un modelo de comunicación estratégica que permitirá mejorar el trabajo en equipo en la empresa. Tuvo como, Metodología:

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo, se trabajara con el total que son 40 trabajadores internos ya que es posible aplicar la encuesta a todos los trabajadores de la Constructora Alvarado, Obteniendo como, Resultados: revelan que es importante corregir aspectos tales como: la sociabilización, motivación, los tipos de comunicación, canales de comunicación, el trabajo en equipo con el fin de que se desenvuelvan en su trabajo con mayor interés y sin individualismo para de esta manera incrementar la calidad del servicio brindado hacia los clientes externos y por ende lograr mayor crecimiento empresarial. Y Obteniendo como, Conclusiones: La propuesta resultante de la investigación para diseñar estrategias de comunicación interna mediante el empleo de un modelo de comunicación estratégica que sirva para mejorar el trabajo en equipo, a través de estrategias internas como: manual del empleado, reuniones, boletines informativos, comunicaciones escritas, comunicación electrónica, estudios de actitud del empleado, premios de reconocimiento, siendo estas estrategias encaminadas a facilitar la comunicación interna de la forma esperada por la dirección y empleados de esta manera mejorar el trabajo en equipo de los mismos.

2.1.2 Investigaciones nacionales

(Urbina, E., 2018) en su Tesis Comunicación Interna y Trabajo en Equipo de los Colaboradores Administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017, Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipos de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017. Métodos: La población de estudio estuvo conformada por 158 colaboradores, dimensiones: La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el alfa de Cronbach (0.828). Resultados: A través del análisis de chi cuadrado ($p > 0.05$) se determinó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Conclusión: En el análisis de Chi cuadrado se tomó el modelo de significación asintótica por presentar más de 20% de casillas menor a 5 del valor esperado, en el resultado se halló un p-valor de $0.001 > 0.05$, asumiendo que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo.

(Estupiñán, R., 2019) en su Tesis Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo del Personal en la Empresa Agrileza, Distrito de Huaral, 2018. Objetivo: Establecer de qué manera la comunicación interna influye en el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018. Métodos: La investigación es de tipo transversal – correlacional causal, de nivel explicativo, de diseño no experimental, y de enfoque mixta. La población fue 60 trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se consideraron las dimensiones: comunicaciones verticales, comunicaciones transversales, comunicaciones informales, relaciones laborales, compromiso, comunicación, y establecimiento de objetivos. Resultados: Respecto a la “Comunicación interna”, el 35% manifestó que no se comunican con sus superiores mediante informes, sugerencias, peticiones de aclaraciones, u otra manera de comunicación, el 36,6% manifestó que no se comunica de manera fluida con otras personas que no sean de su mismo nivel jerárquico, el 86,7% mencionó que se consideran personas que transmitan credibilidad, el 41,7% manifestaron que no se desarrollan encuestas y sondeos como objetivo de reunir la opinión de los trabajadores sobre los aspectos que se relacionan con el trabajo. Conclusión: Con el estudio se determinó que existe una correlación positiva muy alta y muy significativa ($p = 0,00 < 0,05$; $r = 0,979$), por lo que se concluye que la comunicación interna influye significativamente en el trabajo en equipo del personal en la empresa Agrileza, distrito de Huaral, 2018.

(Sarmiento, K., 2020) En su Tesis Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en la institución educativa N°1225 “Mariano Melgar” – Santa Anita, Año 2019, Universidad Privada Cesar Vallejo, Lima, Perú. Objetivo: determinar la relación entre la comunicación organizacional interna y el trabajo en equipo en la Institución Educativa N° 1225 Mariano Melgar - Santa Anita, Año 2019. Metodología: método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño descriptivo correlacional. Se utilizó las variables comunicación organizacional interna y trabajo en equipo: La población seleccionada para realizar esta investigación la conformaron 80 trabajadores entre personal directivo, administrativo y docentes. Resultados: de la investigación establecieron que el coeficiente de correlación transformacional, clima organizacional. según el Rho de Spearman es igual a ,637. Conclusión: que existe

una correlación significativa entre ambas variables motivos de estudio. Y a su vez se logra verificar la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Para la variable comunicación interna

Comunicación interna: Concepto. –

Según Pizzolante (2004) la comunicación interna o corporativa define situaciones en donde dos o más personas intercambian, comulgan o comparten principios, ideas o sentimientos de la empresa con visión global.

Gestionar una buena comunicación dentro de una organización no es tan sencillo, esto conlleva la implementación de diferentes procesos permiten mejorar la interacción interna y externa. Afirma Gordillo, (2015) “La comunicación es un proceso de puesta en común, de codificación y decodificación de mensajes emitidos y receptados por diversos canales: estos, están habitualmente atravesados por mediaciones sociales, culturales, situacionales, y adquieren mayor complejidad cuando los sujetos emisores y/o receptores vinculados a los procesos internosexternos remiten a un conjunto. En estos casos, el abordaje de la comunicación remite a las interactuaciones entre sujetos cuyos vínculos están institucionalizados”. P. 126

De acuerdo con Cruz, J. (2016) la comunicación juega un papel importante de acuerdo a las actitudes de cada persona, porque un empleado bien informado tendrá una buena actitud en cambio el empleado menos informado, su actitud no será la adecuada de manera que las herramientas de información ayudan a comunicar de manera escrita u oral

2.2.1.1 Características de la comunicación interna. –

La comunicación interna integra todos aquellos procesos involucrados en la transmisión y recepción de información entre todos los miembros de una organización. Técnicamente debería tener lugar en varios niveles de la

organización, así puede clasificarse la comunicación como: vertical, diagonal u horizontal dependiendo de las partes involucradas.

En otras palabras, podemos decir que las comunicaciones internas tienen que ver con la promoción de comunicaciones efectivas entre las personas dentro de una empresa; desde los mensajes del día a día hasta anuncios de nuevas políticas o eventos. La desinformación en el entorno laboral es uno de los primeros rasgos negativos entre los empleados, siendo un actor partícipe en el bajo rendimiento.

2.2.1.2 Funciones de la comunicación interna –

Motivación

Por norma general, el único deseo de todos los gerentes de las empresas es que sus empleados rindan siempre al máximo, sin importarles en qué están pensando o qué es lo que les preocupa, sin tener en cuenta que resolver estos factores es lo que realmente hace que los trabajadores cumplan con los márgenes establecidos, no se entretengan y creen un espacio de trabajo muy agradable y familiar.

Gracias a esta motivación, que puede conseguirse como hemos mencionado antes o proporcionando distintos incentivos a aquellos empleados que mejor desarrollen su labor (por poner algún ejemplo), la comunicación también mejorará de forma directa, ayudándote así a alcanzar tus objetivos.

Control

Por supuesto, no puedes dejar que tus trabajadores hagan lo que quieran en el entorno de trabajo. Si están ahí, es para cumplir con su labor. Las funciones de la comunicación son clave en este aspecto y el que todo el mundo conozca las políticas que hay que seguir en el trabajo puede ahorrarte muchos quebraderos de cabeza. Del mismo modo, tus recursos estarán mucho más controlados y permitirá que el factor humano actúe sobre ellos únicamente en su beneficio.

Describir bien qué tipo de trabajo se tiene que realizar, cómo hacerlo y aclarar las dudas que puedan existir, hace que los empleados puedan interactuar socialmente entre ellos de un modo mucho más ameno, sin preocupaciones y tratando al resto de sus compañeros como miembros de la familia.

Interacción

Aunque la comunicación interna en tu empresa es importante, también lo es que sepan interactuar con los clientes. Que un departamento esté siempre encima de los trabajadores es algo que puede llegar a molestarles o crear dudas sobre si lo están haciendo bien o no. Está bien acompañarlos durante los primeros pasos, pero, una vez te asegures de que sabe desempeñar bien su labor, los dejes hacerla por ellos mismos mientras no existan problemas.

Comunicándoles esta idea, pondrán más empeño en realizar bien su trabajo y serán ellos mismos los que acudan a ti para preguntarte cómo lo están haciendo o si tienen algún tipo de duda. Del mismo modo, en poco tiempo descubrirás como más clientes potenciales se fijan en tu empresa. El trabajo en equipo también se verá más desarrollado durante los distintos proyectos y/o eventos que tienes en mente, incluso durante el proceso de formación. Los empleados tienen la capacidad para desempeñar un papel dentro de la empresa e interactuar por ellos mismos, si les das la confianza necesaria para hacerlo, seguro que no te defraudarán.

Información

Está bien que proporciones la información en distintos papeles o en un tablón de anuncios, pero, ¿Te has parado a pensar cuánta gente se lo toma en serio? Por supuesto, la comunicación verbal es mucho más importante. El que un representante o el mismo propietario de la empresa comunique personalmente los objetivos que se quieren lograr hace que adquieran un mayor grado de importancia, y todos los trabajadores lo tengan en cuenta para desempeñar su labor empresarial. Es una de las principales funciones de la comunicación en una empresa.

Tampoco es bueno hacer esto todos los días pues poco a poco los empleados irán perdiendo interés. Una vez a la semana puede servir de motivación para que todo el mundo recargue las pilas y se ponga manos a la obra de la mejor manera posible. Aquellas personas que no hayan podido asistir en persona si es posible enviarles una carta con todo lo que se ha mencionado en tu discurso motivador.

Una buena retroalimentación

Mediante una buena comunicación, tanto los empleados como los directivos y/o dueños del negocio pueden suministrar información de un modo fluido, y transmitir aquellos cambios que están por llegar o que acaban de implantarse en la empresa. En el caso de que no se entienda bien sobre algún caso, por ejemplo, en la compra de un nuevo sistema informático más actualizado, siempre puedes consultar la ayuda de un profesional o preguntarles a tus propios empleados si tienen idea sobre ello, así se reforzará la amistad entre vosotros y también se ayudará a que los objetivos se cumplan de una mejor forma.

2.2.1.4 Planificación de la comunicación interna. –

Es importante la utilización de los distintos elementos para la Comunicación Interna de la organización, pueden ser orales, escritos, digitales etc. Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación permiten mayores avances en la utilización de herramientas para el éxito de la Empresa. Dentro de las estratégicas de comunicación según Ángel Luis Cervera (2008) Tenemos:

- Resumen Ejecutivo: Visión general del plan de comunicación quiere alcanzar.
- Procesos de comunicación: Descripción del proceso de la comunicación
- Implementación: Temas claves donde incluye objetivos; mensajes, publico meta, medios de comunicación, tiempo, presupuesto etc.
- Control y actualización de la imagen corporativa.
- Supervisión de todas las comunicaciones.
- Relación con los medios.
- Elaboración de comunicación para los clientes

- Realización de medios y cuestionarios.
- Gestión de la sala de la prensa virtual
- Búsqueda y negociación con proveedores
- Desarrollo de herramientas de comunicación interna: como son los memos, circulares, buzón de sugerencia, intranet, periódico interno, Carta al personal, folletos, Carteleras, Reuniones, entre otras.

2.2.1.5. Tipos de comunicación interna. –

Puede desarrollarse diferentes clasificaciones de comunicación interna atendiendo a distintos matices y conceptos. Pero creemos que la más comprensible y eficaz es la siguiente:

Comunicación descendente:

Este tipo de comunicación es aquella que fluye desde los “altos mandos” de una organización hacia los más bajos. Los mensajes comienzan en los niveles superiores de la jerarquía organizacional y se mueven hacia abajo hacia los niveles inferiores. Posee ciertas ventajas: mantiene una disciplina organizativa y jerárquica, asegura una mayor eficiencia porque las instrucciones y la información provienen de las fuentes de más nivel. También este tipo de comunicación acusa ciertas desventajas entre ellas una posible distorsión del mensaje si este recorre diferentes niveles de organización.

Comunicación ascendente:

En este caso, la información y los mensajes comienzan en la parte de debajo de la escala jerárquica organizativa. Este tipo de comunicación se caracteriza por fomentar la retroalimentación y las opiniones. Además, fortalece la confianza, a medida que crece la confianza, las relaciones entre empleados y directivos se fortalecen. Entre sus desventajas destaca la facilidad con la que el mensaje pueda ser desatendido, riesgo de distorsión del mensaje o el retraso o lentitud con el que la información recorre el camino ascendente.

Comunicación horizontal:

Es la transmisión de información entre personas, divisiones, departamentos o unidades dentro del mismo nivel de jerarquía organizativo. Una gran ventaja es que disminuye los malentendidos entre los departamentos que trabajan en el mismo proyecto, lo que aumenta la eficiencia y la productividad. La comunicación horizontal facilita el trabajo en equipo al aumentar la satisfacción laboral y la motivación. Una desventaja de este tipo de comunicación es que puede resultar, para los altos mandos, un problema controlar el flujo y calidad de la información.

2.2.2. Para la variable 2: Trabajo en equipo**2.2.2.1 Concepto:**

El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. ... "Un equipo es un conjunto de personas que realiza una tarea para alcanzar resultados". (Fainstein 2000).

Para Ceneval (2006) es la resultante de integrar ayuda a terceros, intercambio de información, integración al logro de objetivos grupales, fomento de la colaboración en el equipo, mantenimiento de la armonía en el equipo, cohesión y espíritu de grupo.

Número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo de trabajo y un planeamiento comunes y con responsabilidad mutua compartida. (Katzenbach y K. Smith).

2.2.2.2 Ventajas del Trabajo en Equipo

Rivas Tovar, L. (2010). Entre las ventajas esenciales, que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran:

Para los individuos

- Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- Es más gratificante por ser partícipe del trabajo bien hecho.
- Se comparten los incentivos económicos y reconocimientos profesionales.
- Puede influirse mejor en los demás ante las soluciones individuales que cada individuo tenga.
- Se experimenta de forma más positiva la sensación de un trabajo bien hecho.
- Las decisiones que se toman con la participación de todo el equipo tienen mayor aceptación que las decisiones tomadas por un solo individuo.
- Se dispone de más información que cualquiera de sus miembros en forma separada.
- El trabajo en grupo permite distintos puntos de vista a la hora de tomar una decisión.
- Esto enriquece el trabajo y minimiza las frustraciones. Podemos intercambiar opiniones respetando las ideas de los demás:
- Logra una mayor integración entre las personas para poder conocer las aptitudes de los integrantes.

Para las empresas y organizaciones

- Aumenta la calidad del trabajo al tomarse las decisiones por consenso.
- Se fortalece el espíritu colectivista y el compromiso con la organización.
- Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.

- Disminuyen los gastos institucionales.
- Existe un mayor conocimiento e información.
- Surgen nuevas formas de abordar un problema.
- Se comprenden mejor las decisiones.
- Son más diversos los puntos de vista.
- Hay una mayor aceptación de las soluciones.

2.2.2.4 Desventajas de la falta del trabajo en equipo

Torres, E. (2020). Trabajar en equipo no son todo ventajas, pues esas características positivas de compartir tareas y objetivos con otras personas pueden convertirse en negativas:

1. No todas las personas son capaces de trabajar en equipo

Un equipo trabaja bien cuando todos sus miembros lo hacen encomún, valorando cada opinión y sin intención de llevar siempre la razón. Sin embargo, hay personas cuyo (mal) liderazgo o egocentrismo **no les permite escuchar a los demás o dejar de imponer su criterio**. En estos casos, cuando alguien no es capaz de trabajar en equipo, el conflicto está servido y entonces se dificulta el desempeño de todo el grupo.

2. Falta de organización y discusiones

El reparto de tareas según las aptitudes de los integrantes del grupo puede fomentar una buena fluidez del trabajo, pero ¿y si unos trabajan más que otros?, ¿y si la división no es equitativa?, ¿y si uno se queda siempre con la tarea menos pesada? **Esto puede dar lugar a discusiones** o, lo que es peor, a una falta de comunicación. Entonces, trabajar en equipo no resultará liviano ni se fundamentará en un reparto equitativo de la carga.

3. Se pierde la individualidad

La otra cara de la moneda en cuanto al desarrollo de las aptitudes personales es que **puede perderse esa individualidad y esencia únicas**. Sobre todo, si se trabaja con líderes que no permiten una libertad creativa y personal, se puede caer en una pérdida de la personalidad frente a lo que el grupo establezca.

2.2.2.5 Beneficios de las empresas que hacen trabajo en equipo

Aprendizaje: La capacidad de que los miembros del equipo logren mayores conocimientos y habilidades por la interacción diaria.

Auto administración: El equipo debería poder funcionar sin un líder, los miembros conocen su función y la realizan sin necesidad de ser supervisados.

Multidisciplinario: Los equipos están formados por personas con diferentes habilidades y aptitudes, esto permite su crecimiento y desarrollo.

Cultura Organizacional: El tener personas con diferentes ideologías, razas, religiones y en general la diversidad, permite que la empresa adquiera mayor capacidad intercultural.

Sentido de pertenencia: Los individuos desarrollan lealtad hacia la empresa gracias a la pertenencia que desarrollan hacia el equipo.

Los beneficios son aplicables a cada una de las áreas y las personas dentro de la organización, en la medida en que los equipos sean más eficientes, los beneficios serán más evidentes.

De que tan bien funcionen los equipos de trabajo depende, en gran medida, el logro de resultados para la empresa, es por ello que resulta de suma importancia ayudar a los colaboradores y supervisores a desarrollar las habilidades necesarias para la formación de equipos de trabajo de alto desempeño. Valiñas, R. F. (2021)

2.3 Bases filosóficas

Por qué hacemos la investigación. -

La presente investigación la desarrollamos considerando que la Institución universitaria tiene un deber histórico con la población y la comunidad en particular. Es objetivo de la Universidad según la misma ley el de formar profesionales eficientes que propicien con el ejercicio de la profesión cambios esenciales en la vida de los pueblos y particularmente en la zona de influencia. Asimismo, por otra parte, la Universidad tiene que promover la investigación con un carácter permanente; debiendo estas investigaciones ser de interés de la población con el fin de ayudarles a superar las dificultades que ellas presenten tan de acuerdo a su propio contexto y las circunstancias. También es objetivo de la Universidad el de promover y ejercer de manera eficiente la proyección social, es decir el de llevar el conocimiento que se va estructurando en sus aulas trasladarla a la realidad social, la comunidad cuyos habitantes deberían ser los beneficiados con los descubrimientos que se van realizando.

Para que hacemos la investigación. -

Esta investigación que resultará y muy útil para la Organización donde la desarrollamos, siempre que los autoridades políticas que se encuentran en estos tiempos ejerciendo los cargos que tiene una connotación política coyuntural; pero también , los ejecutivos quienes tienen un carácter medianamente estables, teniendo a su alcance los resultados de nuestra investigación podrían en primera instancia ser utilizados, tanto en el aspecto general como también en los aspectos específicos que lo pueden tomar como un resultados diagnóstico y a partir de allí si lo consideran considerar y ejecutar alguna de las sugerencias que les estamos haciendo alcanzar a fin de mejora de manera simple pero efectiva las comunicación en sus tres tipos, que va a tener sus efectos directos con el trabajo en equipo, que es lo que se necesita sobre todo en el tipo de trabajo que desarrollas las personas dedicadas a la limpieza pública.

2.4 Definición de términos básicos

Comunicación interna: aptitudes inherentes de individuos que cuentan con la facilidad de desenvolvimiento en ámbito laboral, fijándose en múltiples aspectos determinados dentro de la organización. (Chiavenato, I. 2011).

Trabajo en equipo: Conjunto de acciones que están ligadas a la cooperación y sobre todo a la unión de y percepción de múltiples individuos en un clima organizado y referenciado con aspectos más resaltantes para la conformación de una unión para culminar y cumplir objetivos claros que den provecho a la organización o a ámbito prestadora del servicio. (Salvador, L. 2014).

Tenencia de metas: Arraigado a las acciones estáticas que aportan de manera indirecta a una buena percepción y calidez al cumplimiento de una meta (Chiavenato, I.; 2011).

Gerencia del equipo: Aplicaciones descontextualizadas que se diseñan dentro de la organización con el fin de brindar estabilidad emocional y participación semejante a las aptitudes de los colaboradores adaptando estándares en la organización (Chiavenato, I. 2011).

Definición de prioridades: Estado emocional que a la vez condiciones reacciones emocionales en cada uno de los trabajadores pudiendo ser estas positivas o negativas que tendrán incidencia directa en la capacidad de rendimiento y performance de cada trabajador, (Chiavenato, I. 2011)

Atención a los miembros: vinculaciones de líderes para la conformación y apreciaciones concisas que aporten interés y validez al entorno mediante acciones. (McClelland, 1975).

Valoración de las contribuciones: integración de colaboradores en ambientes de trabajo con la afinidad de socialización aportando un mejor entendimiento. (McClelland, 1975).

2.5 Hipótesis de investigación

2.5.1 Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Existe relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Existe relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Existe relación entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Existe relación entre la comunicación interna y la valoración de las contribuciones en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

2.6 Operacionalización de las variables

2.6.1. Variable 1: Comunicación interna -

| VARIABLE 1 | DIMENSIONES | INDICADORES (Ítems) | ÍNDICE |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------|--|
| COMUNICACIÓN INTERNA | COMUNICACIÓN DESCENDENTE | Guías | CUESTIONARIO DE COMUNICACIÓN INTERNA Natalia Bazalar (2019) |
| | | Políticas | |
| | | Reforzamiento | |
| | | Conocimientos | |
| | | Motivación | |
| | | Comunicación | |
| | | Periódicos Murales | |
| | | Sugerencias | |
| | | Resúmenes | |
| | | Información | |
| | COMUNICACIÓN ASCENDENTE | Empatía | |
| | | Efectividad | |
| | | Respeto | |
| | | Jerarquía | |
| | | Información | |
| | | Preocupación | |
| | | Protagonismo | |
| | | Aprovechamiento | |
| | | Consensos | |
| | | Reflexión | |
| | COMUNICACIÓN HORIZONTAL | Empatía | |
| | | Efectividad | |
| | | Respeto | |
| | | Jerarquía | |
| | | Información | |
| | | Preocupación | |
| | | Protagonismo | |
| Aprovechamiento | | | |
| Consensos | | | |
| Reflexión | | | |

2.6.2. Variable 2: Trabajo en equipo. -

| VARIABLE 2 | DIMENSIÓN | INDICADORES (ÍTEMS) | INSTRUMENTO |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------------------|---|
| TRABAJO EN EQUIPO | Tenencia de metas | Felicitaciones | INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO Sonia Palma (2012) Adaptado: Natalia Bazalar (2019) |
| | | Ayudas | |
| | | Jornadas | |
| | | Generosidad | |
| | | Performance | |
| | Gerencia del equipo | Recomendaciones | |
| | | Acciones | |
| | | Ayudas | |
| | | Confianza | |
| | | Solidaridad | |
| | Definición de prioridades | Conversaciones | |
| | | Importancia | |
| | | Reconocimiento | |
| | | Agrado | |
| | | Resoluciones | |
| | Atención a los miembros | Justeza | |
| | | Colaboración | |
| | | Compañerismo | |
| | | Reconocimiento | |
| | | Valoración | |
| Valoración de las contribuciones | Comunicación | | |
| | Armonía | | |
| | Reconcomiendo | | |
| | Compartición | | |
| | Merecimiento | | |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

El diseño metodológico de la presente investigación es correlacional no experimental, porque la realizaremos sin manipular las variables y las conductas a observar serán en el ambiente natural y que luego serán analizados (García y lujan, 2001, Pág. 73). Es una investigación de corte transversal porque los datos que se recolectarán con los instrumentos señalados se realizaran en un momento único, el propósito es establecer la relación existente entre la variable 1 y la variable 2 y las dimensiones de la segunda y las diferencias preferenciales en un momento dado. (García y lujan 2001, Pág. 171)

3.2 Población y muestra

En este caso particular trabajaremos con todos los trabajadores administrativos estables que vienen laborando en la Municipalidad Provincial de Huaura en el año 2019.

3.2.1 Población

La Población con la que vamos a trabajar la presente investigación está conformada por todos los trabajadores administrativos estables que se encuentren laborando en el año 2019, que hacen un total de 56 trabajadores estables, 31 de ellos son de sexo femenino y 25 de sexo masculino.

| SEXO | CANTIDAD |
|----------------|-----------------|
| Sexo femenino | 31 |
| Sexo masculino | 25 |
| TOTAL | 56 |

3.2.2 Muestra

Considerando que nuestra investigación hemos trabajado con toda la población no fue necesaria la utilización de una muestra.

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.4.1. Observación no estructurada. - Realización de la observación de las conductas de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaura 2019 a la hora que se está aplicando el cuestionario y se visualizara los enfoques que aportaran para la toma de decisiones.

3.4.2. Cuestionario. – Para la presente investigación el Instrumento que se utilizó para medir la comunicación interna se llama: Encuesta de Comunicación Interna y por otro lado el instrumento de medición de trabajo en equipo se llama: Instrumento para la Medición del Trabajo en Equipo - IPAE. Los mismos que han sido actualizados y adaptados por La autora de la presente tesis de investigación.

Estos instrumentos fueron de gran utilidad para nuestra investigación porque nos permitieron obtener que los hemos analizado con sumo cuidado además de someterlos al estadístico de Spearman.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para la demostración y comprobación de los objetivos hemos utilizado las siguientes técnicas: Hicimos uso de los recursos bibliográficos que se encuentra en la biblioteca virtual, fuentes institucionales, fuentes personales que nos proporcionaron la información necesaria en torno a la teoría que se sustenta en la investigación. Además, fueron utilizadas para redactar antecedentes y el marco teórico. Una vez terminada la recolección de los datos procedimos a realizar el análisis de esta con el software SPSS versión 22 para así cumplir con el objetivo plantado, en donde se calcula estadígrafos y cuadros estadísticos considerando que nuestro trabajo es una investigación correlacional.

Asimismo, construimos gráficos de barras en Excel y para la información procesada y pasados a Word para su descripción y análisis respectivo de cada ítem.

PRUEBA DE CORRELACIÓN POR RANGOS DE SPEARMAN. -

Usamos el Coeficiente de Correlación por Rangos de Spearman para correlacionar las variables de la investigación, dado que estas tienen una medición de escala ordinal.

El objetivo de la prueba consiste en determinar si existe correlación entre las variables X e Y, cuyo procedimiento es el siguiente:

1°. Planteamiento de las hipótesis estadísticas al nivel de significación del $\alpha = 0,05$ ó $0,01$:

$H_0 : \rho_{rs} = 0$: Las variables no están correlacionadas

$H_1 : \rho_{rs} \neq 0$: Las variables están correlacionadas

2°. Resultados de la prueba de hipótesis

Serán obtenidos usando el software Estadístico SPSS versión 22

3°. Decisión:

4°. Si p-valor es mayor que $\alpha = 0,05$ ó $0,01$, entonces, aceptamos la Hipótesis Nula, caso contrario se rechaza

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN, SEXO Y RESIDENCIA DE LA POBLACIÓN

4.2.1 Sexo de la población. –

Tabla 1: Distribución por sexo de la población

| Sexo | Cantidad | % |
|----------------|----------|-----|
| Sexo femenino | 31 | 55 |
| Sexo masculino | 25 | 45 |
| Total | 56 | 100 |

Fuente: Encuesta aplicada por la Tesista, noviembre 2019

De 56 trabajadores estables que conforman el 100% de la población investigada, 31 que representan el 55% son de sexo femenino y 25 que representan el 45% son de sexo masculino.

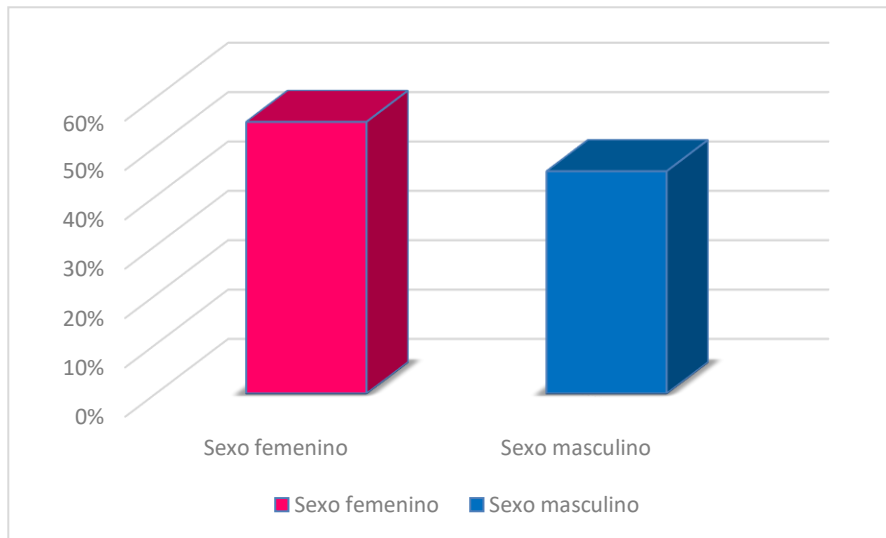


Figura 1: *Distribución por sexo de la población*

4.2.2 Lugar de residencia de la población

Tabla 2: Distribución por lugar de residencia de la población

| Residencia | Cantidad | % |
|-------------|----------|-----|
| Huacho | 33 | 59 |
| Hualmay | 11 | 19 |
| Santa María | 04 | 07 |
| Huaura | 05 | 09 |
| Carquin | 02 | 04 |
| Sayán | 01 | 02 |
| Total | 56 | 100 |

Ídem

De 56 trabajadores que representan el 100% de la población; 33 que son el 59% reside en Huacho; 11 que son el 19% reside en Hualmay; 04 que son el 07% reside en Santa María; 05 que son el 09% reside en Huaura; 02 que son el 04% reside en Carquín y 01 que el 02% reside en Sayán.

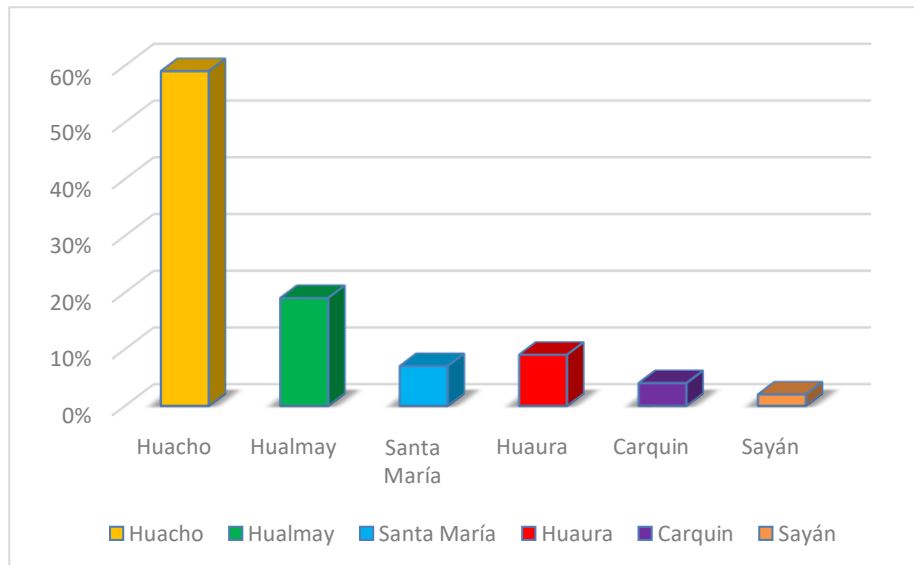


Figura 2: *Distribución por lugar de residencia de la población*

4.3 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

4.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 3: Cruce de variables comunicación interna y trabajo en equipo

| | | Trabajo en equipo | | | | | | Total | |
|----------------------|----------------------|------------------------|----|---------------------------|-----|------------------------|-----|-------|------|
| | | Alto trabajo en equipo | | Regular trabajo en equipo | | Bajo trabajo en equipo | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 4 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 0 | 0% | 24 | 43% | 4 | 7% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 0 | 0% | 11 | 20% | 13 | 23% | 24 | 43% |
| Total | | 4 | 7% | 35 | 63% | 17 | 30% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 3 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado 04 que son el 7% perciben un alto trabajo en

equipo; 35 que son el 63% percibe regular trabajo en equipo y 17 que son el 30% percibe un bajo trabajo en equipo.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza la hipótesis nula

La comunicación interna y el trabajo en equipo son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta la H. alterna

Existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

c. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

1. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 4: Correlación Variables Comunicación interna y Trabajo en equipo

| | | | Comunicación interna | Trabajo en equipo |
|------------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,562** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.000 |
| | Trabajo en equipo | N | 56 | 56 |
| | | Coeficiente de correlación | ,562** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.000 | |
| | | N | 56 | 56 |

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

Ídem

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte
 0.40 Correlación positiva moderada
 0.20 Correlación positiva débil
 0.00 Probablemente no existe correlación
 El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

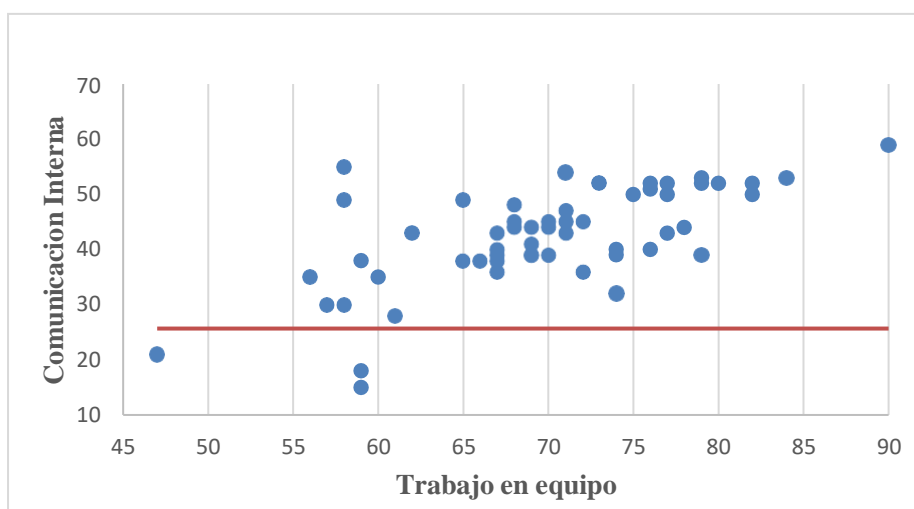


Figura 3: Cruce variables comunicación interna y trabajo en equipo

Interpretación. -

Como $p < 0,00 > 0.05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.562$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una mala comunicación interna evitara un buen trabajo en equipo.

4.3.2 Hipótesis específicas:

Hipótesis específicas 1

Existe relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 5: Cruce de comunicación interna y dimensión tenencia de metas

| | | Tenencia de metas | | | | | | Total | |
|----------------------|----------------------|------------------------|-----|---------------------------|----|------------------------|----|-------|------|
| | | Alta Tenencia de metas | | Regular Tenencia de metas | | Baja Tenencia de metas | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 4 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 27 | 48% | 0 | 0% | 1 | 2% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 16 | 29% | 5 | 9% | 3 | 5% | 24 | 43% |
| Total | | 47 | 84% | 5 | 9% | 4 | 7% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 5 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado 47 que son el 84% perciben una alta tenencia de metas; 05 que son el 09% percibe regular tenencia de metas y 04 que son el 07% percibe una baja tenencia de metas.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza

La comunicación interna y la tenencia de metas son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta

Existe relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

b. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

1. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 6: Correlación de comunicación interna y dimensión tenencia de metas

| | | | Comunicación interna | Tenencia de metas |
|--------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coefficiente de correlación | 1.000 | ,362** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.006 |
| | | N | 56 | 56 |
| | Tenencia de metas | Coefficiente de correlación | ,362** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.006 | |
| | | N | 56 | 56 |

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

Ídem

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte

0.40 Correlación positiva moderada

0.20 Correlación positiva débil

0.00 Probablemente no existe correlación

El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

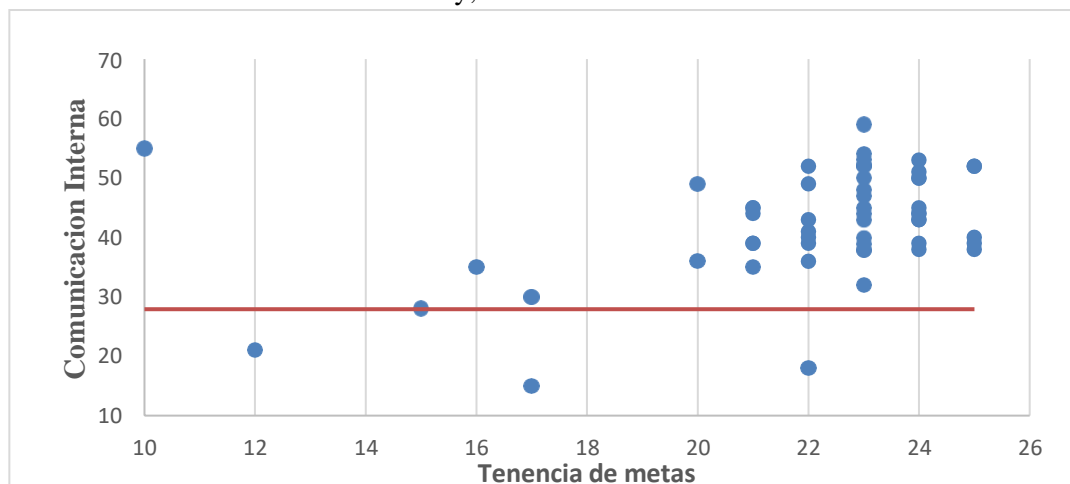


Figura 4: Cruce de comunicación interna y dimensión tenencia de metas

Interpretación. -

Como $p < 0,00 < 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -0,362$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas, este resultado permite concluir que

existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá afianzar las tenencias de metas de los trabajadores administrativos.

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 7: Cruce de comunicación interna y dimensión gerencia del equipo

| | | Gerencia del equipo | | | | Total | |
|-----------------------------|----------------------|-----------------------------|-----|--------------------------|-----|-------|------|
| | | Regular gerencia del equipo | | Baja gerencia del equipo | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 4 | 7% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 9 | 16% | 19 | 34% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 5 | 9% | 19 | 34% | 24 | 43% |
| Total | | 18 | 32% | 38 | 68% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 7 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, ninguno o sea el 0% percibe alta gerencia del equipo; 18 que son el 32% perciben una regular gerencia del equipo y 38 que son el 68% percibe regular gerencia del equipo.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza

La comunicación interna y la gerencia del equipo son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta

Existe relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

b. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación

Rho de Spearman

Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 8: Correlación de comunicación y dimensión gerencia del equipo

| | | Comunicación interna | Gerencia del equipo |
|-----------------|----------------------|----------------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,394** |
| | | N | 56 |
| | Gerencia del equipo | Coeficiente de correlación | ,394** |
| | | Sig. (bilateral) | 0.003 |
| | | N | 56 |

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

Ídem

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte

0.40 Correlación positiva moderada

0.20 Correlación positiva débil

0.00 Probablemente no existe correlación

El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

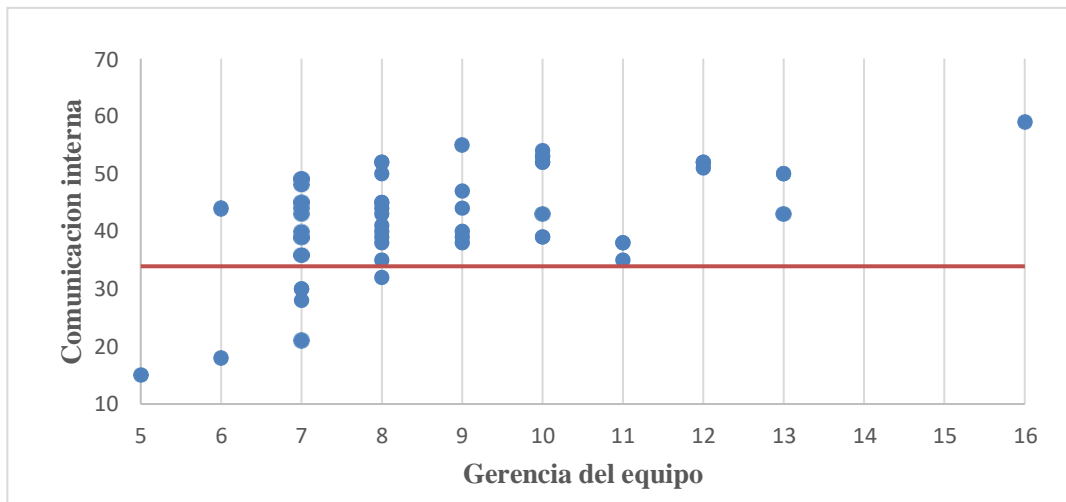


Figura 5: Cruce de comunicación interna y dimensión gerencia del equipo

Interpretación

Como $p < 0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -0,394$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá ejercer una buena gerencia del equipo para los trabajadores.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 9: Cruce de comunicación interna y dimensión definición de prioridades

| | | Definición de prioridades | | | | | | Total | |
|----------------------|----------------------|--------------------------------|-----|-----------------------------------|-----|--------------------------------|-----|-------|------|
| | | Alta definición de prioridades | | Regular definición de prioridades | | Baja definición de prioridades | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 4 | 7% | 0 | 0% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 23 | 41% | 1 | 2% | 4 | 7% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 12 | 21% | 6 | 11% | 6 | 11% | 24 | 43% |
| Total | | 39 | 70% | 7 | 13% | 10 | 18% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 9 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, 39 que son el 70% percibe alta definición de prioridades; 07 que son el 13% perciben una regular definición de prioridades y 10 que son el 18% percibe regular definición de prioridades.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza

La comunicación interna y la definición de prioridades son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta

Existe relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

c. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

1. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 10: Comunicación interna y dimensión definición de prioridades

| | | | Comunicación interna | Definición de prioridades |
|--------------------|------------------------------|----------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | 1.000 | 0.250 |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.064 |
| | | N | 56 | 56 |
| | Definición de prioridades | Coeficiente de correlación | 0.250 | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.064 | |
| | | N | 56 | 56 |

Ídem

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte

0.40 Correlación positiva moderada

0.20 Correlación positiva débil

0.00 Probablemente no existe correlación

El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

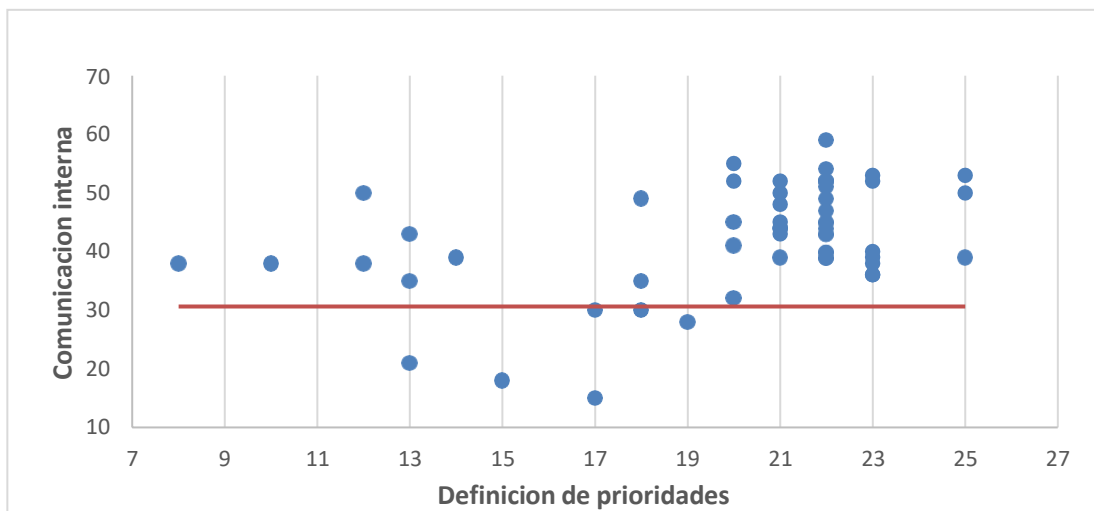


Figura 6: Cruce de Comunicación interna y dimensión definición de prioridades

Interpretación

Como $p < 0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.250$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades, este resultado permite concluir que existe una relación moderada entre las variables de estudio. Por lo tanto, la buena comunicación interna permite mejorar la definición de prioridades de los trabajadores administrativos.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 11: Cruce de Comunicación interna y Dim. atención a miembros

| | | Atención a miembros | | | | | | Total | |
|----------------------|----------------------|--------------------------|----|-----------------------------|-----|--------------------------|-----|-------|------|
| | | Alta atención a miembros | | Regular atención a miembros | | Baja atención a miembros | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 1 | 2% | 3 | 5% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 1 | 2% | 12 | 21% | 15 | 27% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 0 | 0% | 8 | 14% | 16 | 29% | 24 | 43% |
| Total | | 2 | 4% | 23 | 41% | 31 | 55% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 11 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, 02 que son el 04% percibe alta atención a los miembros; 23 que son el 41% perciben una regular atención a los miembros y 31 que son el 55% percibe regular atención a los miembros.

a. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza

La comunicación interna y la atención a los miembros son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis

Existe relación entre la comunicación interna y la atención a los miembros

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

b. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

1. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 12: Correlación entre comunicación interna y Dim. atenciones a miembros

| | | Comunicación interna | Atención a miembros |
|-----------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | 1.000 | ,289* |
| | | | 0.031 |
| | | | |
| | | 56 | 56 |

| | | | |
|---------------------|-----------------------------|-------|-------|
| Atención a miembros | Coefficiente de correlación | ,289* | 1.000 |
| | Sig. (bilateral) | 0.031 | |
| | N | 56 | 56 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte

0.40 Correlación positiva moderada

0.20 Correlación positiva débil

0.00 Probablemente no existe correlación

El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

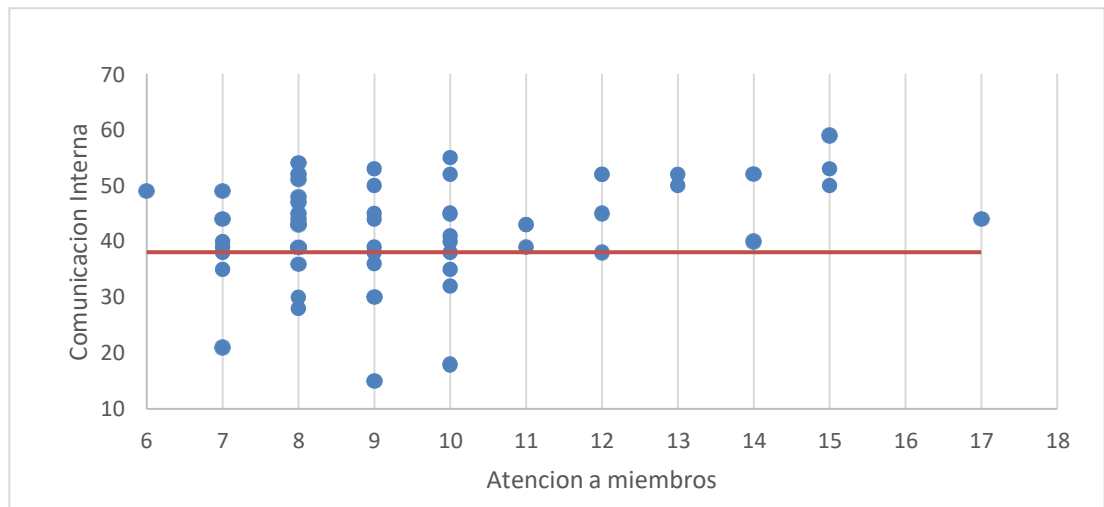


Figura 7: Cruce de comunicación interna y dimensión atención miembros

Interpretación

Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.289$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la atención a miembros, este resultado permite concluir que existe una relación moderada entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá tener mejor atención a miembros.

Hipótesis específicas 5

Existe relación entre la comunicación interna y la valoración de las contribuciones en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.

Tabla 13: Cruce comunicación interna valoración de las contribuciones

| | | Valoración de las contribuciones | | | | Total | |
|----------------------|----------------------|--|-----|---------------------------------------|-----|-------|------|
| | | Regular Valoración de las contribuciones | | Baja Valoración de las contribuciones | | | |
| Comunicación interna | Buena comunicación | 4 | 7% | 0 | 0% | 4 | 7% |
| | Regular comunicación | 10 | 18% | 18 | 32% | 28 | 50% |
| | Mala comunicación | 8 | 14% | 16 | 29% | 24 | 43% |
| Total | | 22 | 39% | 34 | 61% | 56 | 100% |

Ídem

En la tabla 13 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, ninguno o sea el 0% percibe alta valoración de las contribuciones, 22 que son el 39% regular valoración a los miembros y 34 que son el 61% percibe baja atención a los miembros.

c. Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: valor de toma de decisión = $p > 0.05$ se rechaza

La comunicación interna y la valoración a las contribuciones son independientes.

Hi: valor de toma de decisión = $p \geq 0.05$ se acepta la hipótesis

Existe relación entre la comunicación interna y la valoración a las contribuciones

b. Determinación del nivel de confianza y error

Confianza: 95%

Error asumido: 0.05 o el equivalente a 5%

d. Prueba estadística para la prueba de hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman

1. Prueba de hipótesis:

Para probar la hipótesis que establece la relación entre las variables de estudio se aplicó el Coeficiente de correlación Rho de Spearman tomando en cuenta que las variables en estudio fueron medidas en escala ordinal, el proceso se analizó con el programa estadístico spss-24

Tabla 14: Correlación entre comunicación interna y dimensión valoración de las contribuciones

| | | | Comunicación interna | Valoración de las contribuciones |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------|----------------------|----------------------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación interna | Coeficiente de correlación | 1.000 | ,290* |
| | | Sig. (bilateral) | | 0.030 |
| | Valoración de las contribuciones | N | 56 | 56 |
| | | Coeficiente de correlación | ,290* | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0.030 | |
| | | N | 56 | 56 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Ídem

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor Significado

1.00 Correlación positiva perfecta

0.80 Correlación positiva muy fuerte

0.60 Correlación positiva fuerte

0.40 Correlación positiva moderada

0.20 Correlación positiva débil

0.00 Probablemente no existe correlación

El valor de la correlación es de -1 a 0 y, 0 a 1

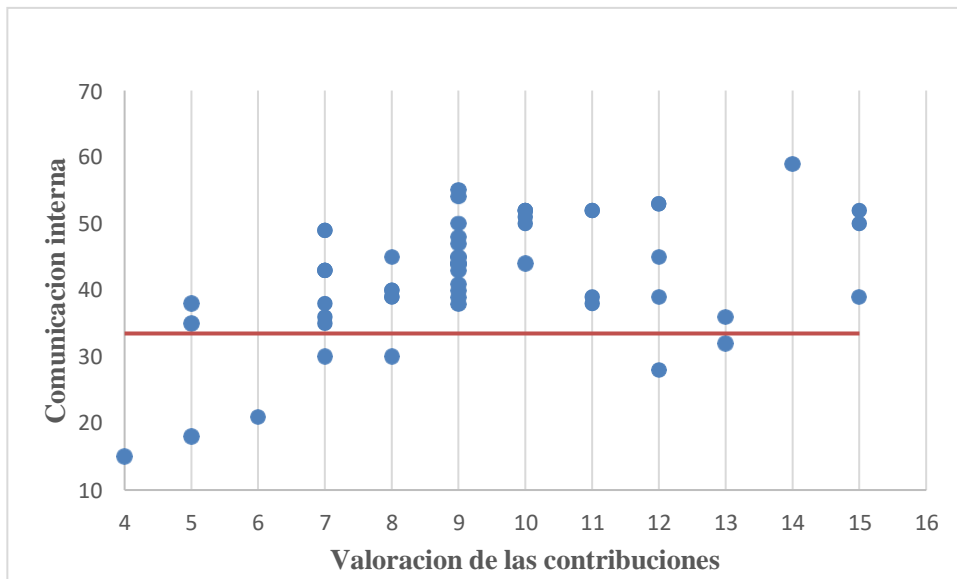


Figura 8: Cruce de comunicación interna y dimensión valoración a los miembros

Interpretación

Como $p < 0,00 < 0.05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.290$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y valoración de las contribuciones, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá tener mejor valoración de las contribuciones de los trabajadores administrativos.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

Habiendo obtenido los resultados que de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado 04 que son el 7% perciben un alto trabajo en equipo; 35 que son el 63% percibe regular trabajo en equipo y 17 que son el 30% percibe un bajo trabajo en equipo. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.562$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una mala comunicación interna evitara un buen trabajo en equipo. Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.562$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, se concluye que una mala comunicación interna no permitirá a los trabajadores realizar un buen trabajo en equipo. Por otro lado (**Romero, R., 2013**) en su Tesis La Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo en la empresa Constructora Alvarado de la Ciudad de Ambato. Plantea como, Objetivo: realizar un análisis de la Comunicación Interna con el fin de diseñar estrategias de comunicación interna mediante el empleo de un modelo de comunicación estratégica que permitirá mejorar el trabajo en equipo en la empresa cuya Metodología: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo obteniendo como Conclusiones: La propuesta resultante de la investigación para diseñar estrategias de comunicación interna mediante el empleo de un modelo de comunicación estratégica que sirva para mejorar el trabajo en equipo, a través de estrategias internas como: manual del empleado, reuniones, boletines informativos, comunicaciones escritas, comunicación electrónica, estudios de actitud del empleado, premios de reconocimiento, siendo estas estrategias encaminadas a facilitar la comunicación interna de la forma esperada por la dirección y empleados de esta manera mejorar el

trabajo en equipo de los mismos. Asimismo, lo investigado por (**Urbina, E., 2018**) en su Tesis Comunicación Interna y Trabajo en Equipo de los Colaboradores Administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017. Plantea como, Objetivo: Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipos de los colaboradores administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y servicios básicos de salud, Huacho, 2017. Utilizo como, Métodos: La población de estudio estuvo conformada por 158 colaboradores administrativos de esta Institución; aplico el Test de comunicación interna de la U.P.R.P. (2012) y el Instrumento de medición de Trabajo en equipo del IPAE (2012) ambos adaptados por Ester Urbina (octubre 2017) en sus dimensiones: La confiabilidad del instrumento fue validada mediante el alfa de Cronbach (0.828). Obtuvo como, Resultados: A través del análisis de chi cuadrado ($p > 0.05$) se determinó que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo. Al ver la tabla cruzada se aprecia que de los 52% (83) colaboradores que presentan mala comunicación interna, el 99% (81% bajo + el 18 muy bajo trabajo en equipo). Y obtuvo como, Conclusión: En el análisis de Chi cuadrado se tomó el modelo de significación asintótica por presentar más de 20% de casillas menor a 5 del valor esperado, en el resultado se halló un p-valor de $0.001 > 0.05$, asumiendo que existe relación significativa entre la comunicación interna y el trabajo en equipo.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Primera: De 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado 04 que son el 7% perciben un alto trabajo en equipo; 35 que son el 63% percibe regular trabajo en equipo y 17 que son el 30% percibe un bajo trabajo en equipo. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.562$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una mala comunicación interna evitara un buen trabajo en equipo.

Segunda: De 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado 47 que son el 84% perciben una alta tenencia de metas; 05 que son el 09% percibe regular tenencia de metas y 04 que son el 07% percibe una baja tenencia de metas. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.362$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá afianzar las tenencias de metas de los trabajadores administrativos.

Tercera: De 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, ninguno o sea el 0% percibe alta gerencia del equipo; 18 que son el 32% perciben una regular gerencia del equipo y 38 que son el 68% percibe regular gerencia del equipo. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.394$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá ejercer una buena gerencia del equipo para los trabajadores.

Cuarta: De 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, 39 que son el 70% percibe alta definición de prioridades; 07 que son el 13% perciben una regular definición de prioridades y 10 que son el 18% percibe regular definición de prioridades. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r = -.250$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades, este resultado permite concluir que existe una relación moderada entre las variables de estudio. Por lo tanto, la buena comunicación interna permite mejorar la definición de prioridades de los trabajadores administrativos.

Quinta: De 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, 02 que son el 04% percibe alta atención a los miembros; 23 que son el 41% perciben una regular atención a los miembros y 31 que son el 55% percibe regular atención a los miembros. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el

baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r=-.289$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y la atención a miembros, este resultado permite concluir que existe una relación moderada entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá tener mejor atención a miembros.

Sexta: En la tabla 13 se observa que, de 56 trabajadores administrativos que representan el 100%; 04 que son el 7% perciben buena comunicación interna; 28 que son el 50% perciben regular comunicación interna y 24 que son el 43% perciben mala comunicación interna. Por otro lado, ninguno o sea el 0% percibe alta valoración de las contribuciones, 22 que son el 39% regular valoración a los miembros y 34 que son el 61% percibe baja atención a los miembros. Como p es $0,00 > 0,05$ el valor del coeficiente es significativo a un nivel de confianza del 5% (95%). Este resultado ubicamos en el baremo de interpretación cuyo significado es una Correlación directa ($r=-.290$), al cuantificar la relación entre la comunicación interna y valoración de las contribuciones, este resultado permite concluir que existe una relación fuerte entre las variables de estudio. Por lo tanto, una buena comunicación interna permitirá tener mejor valoración de las contribuciones de los trabajadores administrativos.

6.2 Recomendaciones

Primero: Considerando que en los resultados generales se obtiene en lo relacionado con la comunicación interna resultados muy preocupantes como es que de 56 trabajadores administrativos estables que representan el 100% de la población estudiada; 28 trabajadores que representan 50% de esa población, percibe una regular comunicación interna; seguido por 24 colaboradores administrativos que representan el 43% perciben una mala comunicación interna; solo 4 trabajadores que representan el 7% perciben buena comunicación interna. Es preocupante porque el 93% que califican que el tipo de comunicación interna en dicha organización entre mala y regular. Lo que nos indica que existen serios problemas comunicacionales en la Municipalidad Provincial de Huaura y esto tiene relación directa con el trabajo en equipo. A nuestro entender este caso tiene que ser tomado en cuenta por los Directivos y las Autoridades de turno correspondientes tienen que tomar conciencia de la realidad problemática por la que viene atravesando la organización Municipal. No tomar medidas desde las instancias de dirección va a

significar que los problemas se sigan presentando disfunciones en su comportamiento laboral pero que es generado por falta de una cultura organizacional clara y determinante.

Segundo: Los resultados de la presente investigación deberían ser alcanzados a los Directivos de la Organización Municipal a fin de que cuando sea la fecha por organizar el presupuesto de la Municipalidad se considere una parte importante que desarrollar trabajos de capacitación, sensibilización y actualización para el personal, en donde además los directivos tienen que participar activamente. Estas capacitación y actualizaciones se cumplirán utilizando diferentes estrategias de trabajo como son Talleres sobre temas específicos como trabajo en equipo, satisfacción laboral, condiciones de trabajo entre otros. Asimismo, se pueden implementar charlas, conferencias, debates, diálogos entre otros a fin de que participen la mayor parte de los colaboradores.

6.2.3. También es recomendable que en el contexto de la municipalidad se hagan los esfuerzos por despolitizar la gestión. Ya que una de las características del trabajo en las Municipalidades es que como las autoridades se renuevan cada cuatro años en la realidad peruana, existe el mal estilo que cada administración que asume el cargo llevan a trabajar dentro de la entidad a su propio equipo de trabajadores, que en muchos casos resultan siendo los parientes del alcalde o regidores o son persona allegadas a ellos que participaron en las campañas electorales y se involucraron con la promesa de que se les retribuiría brindándoles alguna oportunidad para trabajar en la Entidad. Este estilo de trabajo sin embargo se convierte en un lastre difícil de sortear porque los nuevos personales en muchos casos vienen sin el conocimiento y la preparación correspondiente y cuando por el tiempo ya lograron capacitarse, también ya están pensando en que pronto se quedaran sin el trabajo porque se avecina la nueva gestión que pronto desplazará a la aún vigente, convirtiendo este estilo de trabajo en un círculo vicioso que es nocivo para la estabilidad y un buen servicio a los usuarios de la comunidad.

REFERENCIAS

7.1 Fuentes documentales

Jara, V.; (2012). *Condiciones de trabajo y estrés en los operarios de la Planta de Cerdos Santa Rosa de Chincha de la Empresa San Fernando S.A.* Tesis para optar el título de licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho Perú.

Licenciatura en RR.HH. Universidad de Champagnat. (2002, abril 4). *Teoría del trabajo en equipo*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-trabajo-en-equipo/>

Pando, A. (2012). *Condiciones de trabajo y estrés de los trabajadores administrativos, proyecto Toromocho, Morococha Junín – JJC. Contratistas Generales S.A.* Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho Perú.

Torres, E. (2020, 22 julio). *Trabajar en equipo: ventajas y desventajas*. Tu empleo. <https://blog.infoempleo.com/a/trabajar-en-equipo-ventajas-desventajas/>

Vacas, F. (2011). *Plan estratégico de trabajo en equipo, para fomentar la cultura organizacional en el personal jerárquico y docente de la institución educativa pública “Dos de mayo” de Pacarisca, Distrito de Yanama, provincia de Yungay, Región Ancash, Perú.* -

7.2 Fuentes bibliográficas

Anón; J., (2012). - *Diez reglas de oro para trabajar en equipo*, Madrid-España.

- Atalaya, M. (1999). *Satisfacción Laboral y Productividad*. Revista de Psicología. UNMSM. Perú.
- Belzunegui, Á. (2001). *El Teletrabajo En España: Implicaciones Sobre Las Condiciones De Trabajo*. - Universidad Rovira i Virgili – España.
- Chavenato; I., (2009). - *Administración de recursos humanos*. Editorial Manole Sao Paulo-Brasil
- Cruz Osorio, J. (08 de 05 de 2016). *Emprendices*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/comunicacion-efectiva-las-organizaciones/>
- Estupiñan Santiago, R. E. (2019). *Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo del Personal en la Empresa Agrileza, Distrito de Huaral, 2018*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- García y Lujan, (2001). *La investigación científica*. Editorial Palmar, Buenos Aires, Argentina.
- García, M. (1991). *Burnout en los profesionales de enfermería de centros hospitalarios*. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Gordillo, a. m. (2015). El valor agregado de la comunicación al interior de las organizaciones. *razón y palabra*, 5.
- Gutiérrez, A. (2013), *Satisfacción laboral en una empresa de transporte de carga internacional*. Tesis. Universidad Rafael Landivar. Guatemala.
- Lencioni; P., (2002). - *Trabajo en equipo*., Editorial Jossey-Bass. EEUU.
- Mendoza, S. (2012). *Autoimagen y trabajo en equipo de los trabajadores administrativos de la empresa Green y Flowers S.A.C.* – Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú. -Lima.

- Meneses, M. C. (2017). *Comunicación y Trabajo en Equipo: Taller para el Centro de Salud Municipal de Las Higueras*. Córdoba, Argentina.: Universidad Siglo 21, Córdoba, Argentina.
- Pizzolante, I (2004) *El poder de la comunicación estratégica*. Bogotá, Editorial Pontificia Universidad Javeriana
- Rivas Tovar, L. (2010). MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO (N.o 1). De Gerencia.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf
- Romero Paredes, R. E. (2013). *La Comunicación Interna y el Trabajo en Equipo en la empresa Constructora Alvarado de la Ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. .
- Sarmiento Gutierrez, K. M. (2020). *Comunicación organizacional interna y trabajo en equipo en la institución educativa N°1225 “Mariano Melgar” – Santa Anita, Año 2019*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Schwarz; R., (2013). - *Lideres inteligentes, equipos más inteligentes*. Editorial Jossey-Bass. EU de Norteamérica.
- Satir; V., (2002). - *Nuevas relaciones humanas en el núcleo familiar*. Editorial Pax - México.
- Urbina Delgado, E. N. (2019). *Comunicación Interna y Trabajo en Equipo de los Colaboradores Administrativos del Hospital Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de Salud, Huacho, 2017*. Huacho, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Valiñas, R. F. (2021, 10 abril). *5 Beneficios del trabajo en equipo en las empresas*.

Blog IDESAA. <https://idesaa.edu.mx/blog/trabajo-en-equipo-para-el-logro-de-metas/>

Wright, T. & Bonett, D. (2007) *Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover*. Journal of Management

7.3 Fuentes hemerográficas

Arratia, A., (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias Y Percepciones Desde Los Evaluados*. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Chile.

Belzunegui, Á. (2001). *El Teletrabajo En España: Implicaciones Sobre Las Condiciones De Trabajo*. - Universidad Rovira i Virgili – España.

Coello, V. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño Laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO), Guayaquil, Ecuador*. -

García Emilio (2012), *Evaluación de las Condiciones de Trabajo en un Centro de Salud de Atención Primaria*. Facultad de Ciencias Sociales.

Delgado, D. (2012). *Riesgos derivados de las condiciones de Trabajo y de la percepción de salud según el género de la población trabajadora en España*. -

Fonseca, Y., (2010) Estudio de la satisfacción laboral y las condiciones laborales en trabajadores de la empresa comercializadora de medicamentos de la Provincia de Grama, Cuba,

Pablo, E. (2011). *Evaluación de las Condiciones de Trabajo en un Centro de Salud de Atención Primaria*. Facultad de Ciencias Médicas (U.N.L.P.)

Ros; J., (2006).- *Análisis de roles de trabajo en equipo: un enfoque centrado en comportamientos Buenos Aires-Argentina*.

Sauñe, W., y Bendezù, C.; (2012). *Condiciones laborales y satisfacción laboral en enfermeros de un Hospital Público Peruano*. Lima, Perú.

Vacas, F. (2011). Plan estratégico de trabajo en equipo, para Fomentar la cultura organizacional en el personal jerárquico y docente de la institución educativa pública “dos de mayo” de Pacarisca, Distrito de Yanama, provincia de Yungay, región Ancash, Perú. -

Comunicación interna en la empresa. Tipos, características y herramientas. (2021, 24 marzo). UP GOURMETPAY. <https://www.up-spain.com/blog/comunicacion-en-empresa-caracteristicas-tipos/>

ANEXOS

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

Autor: Urbina Ester (2018)

Adaptado por: Bazalar Natalia (2019)

Área donde labora.....

Edad:

Sexo:

ESTIMADO SEÑOR (A) (ITA):

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información sobre como funciona la comunicación interna en la Municipalidad Provincial de Huaura, dónde vienes laborando; lo que necesitamos es que respondas de manera espontánea y sincera, a fin de que podamos tomar medidas y mejorar la comunicación en esta Institución. Las respuestas las Hacer marcando con un aspa (X) en la columna del número que tu consideres conveniente. Recuerda que la encuesta es anónima y no hay respuestas buenas ni malas.

1. COMUNICACIÓN DESCENDENTE

| | | | | | |
|---|-------|---|---------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|---------|

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 1 | Los jefes nos comunicación que se guían por el ROF, MOF | 1 | 2 | 3 |
| 2 | Los jefes nos entrenan sobre las políticas de trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 3 | Los jefes refuerzan frecuentemente nuestros conocimientos. | 1 | 2 | 3 |
| 4 | Los jefes motivan el trabajo que realizamos de manera permanente. | 1 | 2 | 3 |
| 5 | Existe adecuada comunicación de parte de los jefes. | 1 | 2 | 3 |
| 6 | Se hace uso adecuados de los periódicos murales para informar | 1 | 2 | 3 |
| 7 | Existe un buzón de sugerencias y se toma en cuenta. | 1 | 2 | 3 |
| 8 | Los directivos toman en cuenta nuestras sugerencias. | 1 | 2 | 3 |
| 9 | Los jefes inmediatos nos brindar un resumen del trabajo realizado. | 1 | 2 | 3 |
| 10 | Los jefes organizan la información de trabajo a desarrollarse. | 1 | 2 | 3 |

2. COMUNICACIÓN ASCENDENTE

| | | | | | |
|---|-------|---|---------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|---------|

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 11 | Mantenemos comunicación empática con los jefes. | 1 | 2 | 3 |
| 12 | La comunicación hacia los jefes inmediatos es efectiva. | 1 | 2 | 3 |
| 13 | La dirección enfatiza la necesidad de brindar informaciones. | 1 | 2 | 3 |
| 14 | Informamos siempre a los superiores sobre el progreso en el trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Informamos a los superiores sobre algún imprevisto que surge | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Los directivos se preocupan por conseguir sus objetivos | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Me siento protagonista de los objetivos corporativos. | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Logramos el máximo aprovechamiento de la ideas. | 1 | 2 | 3 |
| 19 | La dirección estimula el consenso en la institución. | 1 | 2 | 3 |
| 20 | La dirección estimula el autoanálisis y la reflexión. | 1 | 2 | 3 |

3. COMUNICACIÓN HORIZONTAL

| | | | | | |
|---|-------|---|---------|---|---------|
| 1 | Nunca | 2 | A veces | 3 | Siempre |
|---|-------|---|---------|---|---------|

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| 21 | Los compañeros de trabajo toman decisiones asertivas y adecuadas | 1 | 2 | 3 |
| 22 | Todos toman en cuenta las opiniones de los compañeros. | 1 | 2 | 3 |
| 23 | De todos depende mejorar el desarrollo organizativo del trabajo | 1 | 2 | 3 |
| 24 | La dirección promueve la integración en los procesos de gestión. | 1 | 2 | 3 |
| 25 | La dirección coordina permanentemente con todas las áreas. | 1 | 2 | 3 |
| 26 | Trato de ser empático con mis compañeros de trabajo. | 1 | 2 | 3 |
| 27 | Soy capaz de ayudar en el trabajo si alguien me lo pide. | 1 | 2 | 3 |
| 28 | La solidaridad siempre está presente en nuestros actos. | 1 | 2 | 3 |
| 29 | La opinión de alguien nos importa a todos. | 1 | 2 | |
| 30 | Si alguien maneja mejor los conocimientos nos orienta. | 1 | 2 | 3 |

Gracias por tu colaboración

PROTOCOLO DE CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

Autor: Urbina Ester (2018)

Adaptado: Natalia Bazalar (2019)

Esta encuesta es un instrumento que sirve para evaluar la existencia de un tipo de comunicación interna en una organización en general. Asimismo, mide también tres dimensiones por separado. La comunicación descendente, la comunicación ascendente y la comunicación horizontal.

La calificación se procede considerando un orden de 01 a 05, siendo el puntaje total entre 01 a 150 puntos. Finalmente se saca un total y se compara con las tablas que figuran a continuación comparándolos para arribar a un diagnóstico.

I. Resultado Total

| Nivel de Logro | Equivalencia cuantitativa |
|-----------------------|----------------------------------|
| De 01 de 30 puntos | Mala comunicación interna. |
| De 31 de 60 puntos | Regular comunicación interna. |
| De 61 de 90 puntos | Buena comunicación interna. |

II. Resultado por Dimensiones

| Nivel de Logro | Equivalencia cuantitativa |
|-----------------------|----------------------------------|
| De 01 de 10 puntos | Mala comunicación interna. |
| De 11 de 20 puntos | Regular comunicación interna. |
| De 21 de 30 puntos | Buena comunicación interna. |

NIVELES DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

A continuación, se señalan algunas características de la forma en la que se establecen la comunicación interna en una organización, de acuerdo a sus respuestas y logros son comparados con una equivalencia cuantitativa del siguiente modo:

- 1. Mala comunicación interna.** – Es aquella forma de comunicación dentro de una organización en la que hay carencia de empatía, buena intensión y habilidades sociales; los colaboradores, se limitan a desarrollar sus labores más por intuición y rutina que por razones que los estimulen a ser elementos activos y tengan una reacción positiva en las relaciones interpersonales. Existe un contacto entre ellos incompleto y carente de emotividad, que no ayuda a que la organización se desarrolle de manera adecuada.
- 2. Regular comunicación interna.** – Es aquel tipo de comunicación en donde existe cierto nivel de empatía en las relaciones interpersonales, cierto nivel de escucha, tolerancia y comprensión entre lo que se dice y lo que se escucha y entiende. Con un buen liderazgo puede mejorarse y hacer que se convierta en una buena comunicación, pero también si no se le corrige y mejora a tiempo poder caer fácilmente en una mala comunicación interna en una organización determinada.
- 3. Buena comunicación interna.** – Es aquella en donde se entabla una comunicación fluida, oportuna y adecuada, que a la vez permite que los colaboradores e integrantes de la organización vivan en buen clima organizacional. Este nivel de comunicación siempre será el más adecuado para los intereses de las organizaciones ya que los beneficiarios son desde las esferas más altas hasta los niveles bases dentro de la organización.

ENCUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA ORGANIZACIÓN

FICHA TÉCNICA

| | |
|------------------------|---|
| Nombre del Instrumento | : Encuesta de comunicación interna organizacional |
| Autor | : Urbina Ester (2018) |
| Revisión y adaptación | : Bazalar Natalia (2019) |
| Administración | : Individual y grupal |
| Tiempo de duración | : 15 minutos promedio |
| Significación | : Evalúa el tipo de existencia de comunicación interna en una Organización |
| Tipificación | : Baremado en base a un piloto de 25 trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura |

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO – IPAE

Adaptado por Bazalar Natalia (2019)

A continuación, encontrarás una serie de situaciones y afirmaciones que se dan en tu trabajo en la Municipalidad provincial de Huaura. Responde de acuerdo a como percibes y con la frecuencia con que ocurren los hechos y situaciones marcando con una equis (X) la alternativa de cada fila que tú consideres adecuada. Recuerda que no hay respuestas buenas ni malas y que los resultados solo serán útiles en la medida que respondas con franqueza, considerando lo siguiente:

| | | | | | | | | | |
|----------|--------------|----------|-------------------|----------|--------------------|----------|---------------------|----------|----------------|
| 1 | Nunca | 2 | Casi nunca | 3 | Pocas Veces | 4 | Casi Siempre | 5 | Siempre |
|----------|--------------|----------|-------------------|----------|--------------------|----------|---------------------|----------|----------------|

I. TENENCIA DE METAS

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cuándo alguien hace muy bien un trabajo soy capaz de felicitarlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | El trabajo de cada uno de nosotros ayuda a que la Institución tenga una buena imagen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Todos los trabajadores administrativos quieren terminar bien jornada diaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Somos personas generosas que nos ayudamos para que todo salga bien en el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Nos reunimos y hablamos con los demás compañeros antes de iniciar la jornada diaria. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

II. GERENCIA DEL EQUIPO

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 6 | Los jefes generalmente hablan con nosotros haciendo recomendaciones para desarrollar bien nuestro trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | El jefe del área vigila las acciones, pero también los orienta para hacer mejor nuestro trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Ante alguna dificultad de cualquiera de los trabajadores el jefe inmediato se hace presente para ayudar. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Todos confían en todos y trabajamos con toda confianza como compañeros que somos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Para todos nosotros, todo lo que se haga como parte de nuestro trabajo es importante. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

III. DEFINICIÓN DE PRIORIDADES

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 11 | Hay cosas y labores que tienen más importancia que otros y eso lo conversamos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Todos son importantes, en el puesto correspondiente; por lo mismo nadie es más que otro. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Cuando alguien da una buena idea para mejorar el trabajo sabemos reconocerlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Hay manifestaciones claras de agrado en los jefes, cuando hacemos bien nuestro trabajo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Cuando hay trabajos de última hora todos ponemos de nuestra parte y lo resolvemos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

IV. ATENCIÓN A LOS MIEMBROS

| | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 16 | Los jefes son justos y reconocen quien hizo mejor el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Los jefes les dicen que todos tienen que colaborar entre todos en las tareas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Es bueno reconocer el trabajo de los compañeros de trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | ¿Los trabajadores saben agradecer el reconocimiento que le hacen los demás compañeros de trabajo? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Los jefes le dan valor a cada cosa que hacemos cada uno de nosotros en el trabajo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

V. VALORACIÓN DE LAS CONTRIBUCIONES

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 21 | Cuando se hacen bien el trabajo que se les encomendó los jefes lo reconocen en voz alta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | A los trabajadores de Municipalidad nos gusta trabajar siempre en armonía. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Cuando algún compañero de trabajo da una buena idea y es buena se lo saben reconocer. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Cuando hay alguna innovación tecnológica, compartimos los conocimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | El sueldo que se nos pagan lo merecemos porque ayuda nos a trabajar de buena manera. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Muchas gracias por su colaboración

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO - IPAE

Adaptado por Bazalar Natalia (enero 2019)

FICHA TÉCNICA

| | |
|------------------------|---|
| Nombre del instrumento | : Instrumento de medición de trabajo en equipo- IPAE |
| Autor | : Instituto Peruano de Administración de Empresas |
| Revisión y adaptación | : Bazalar Natalia (enero 2021) |
| Administración | : Individual o grupal |
| Tiempo de duración | : 20 minutos promedio |
| Significación | : Evalúa las características y formas de trabajo en equipo en una organización determinada |
| Tipificación | : Baremado en base a un piloto realizado con 20 trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincia de Huaura, Perú, (2021) |



MATRIZ DE CONSISTENCIAS
TITULO: COMUNICACIÓN INTERNA Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS ESTABLES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA, 2019

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES Y DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|---|--------------------|--|
| <p><u>Problema general:</u> ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables del Consejo Provincial de Huaura, 2019?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincia de Huaura, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p> | <p><u>Objetivo general:</u> Determinar la relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura 2019.</p> <p><u>Problemas específicos</u> Determinarla relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la</p> | <p><u>Hipótesis general</u> Existe relación entre la comunicación interna y el trabajo en equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p> <p><u>Hipótesis específicas. –</u> Existe relación entre la comunicación interna y la tenencia de metas en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna y la gerencia del equipo en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna y la definición de prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> | <p>V.1. COMUNICACIÓN INTERNA</p> <p>Comunicación descendente</p> | Guías | <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</u> Básica</p> <p><u>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN:</u> Correlacional</p> <p><u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</u> No experimental de corte transversal.</p> <p><u>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</u> Cuantitativo</p> |
| | | | | Políticas | |
| | | | | Reforzamiento | |
| | | | | Conocimientos | |
| | | | | Motivación | |
| | | | | Comunicación | |
| | | | <p>Comunicación ascendente</p> | Periódicos Murales | |
| | | | | Sugerencias | |
| | | | | Resúmenes | |
| | | | | Información | |
| | | | | Empatía | |
| | | | | Efectividad | |
| | | | <p>Comunicación horizontal</p> | Respeto | |
| | | | | Jerarquía | |
| | | | | Información | |
| | | | | Preocupación | |
| | | | | Protagonismo | |
| | | | | Aprovechamiento | |
| Consensos | | | | | |

| | | | | |
|--|---|---|----------------------------------|-----------------|
| <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura? 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación interna y la valoración a las contribuciones en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019?</p> | <p>Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación interna y la valoración a las contribuciones en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> | <p>Existe relación entre la comunicación interna y la atención a los miembros en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019.</p> <p>Existe relación entre la comunicación interna y la valoración a las prioridades en los trabajadores administrativos estables de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2019</p> | | Reflexión |
| | | | V. 2.: TRABAJO EN EQUIPO | Facilitación |
| | | | | Ayuda |
| | | | | Buena jornada |
| | | | Tenencia de metas | Generosidad |
| | | | | Esfuerzo |
| | | | Gerencia del equipo | Recomendaciones |
| | | | | Acciones |
| | | | | Ayudas |
| | | | | Confianza |
| | | | | Solidaridad |
| | | | Definición de prioridades | Conversaciones |
| | | | | Importancia |
| | Reconocimiento | | | |
| | Agrado | | | |
| | Resoluciones | | | |
| Atención a los miembros | Justeza | | | |
| | Colaboración | | | |
| | Compañerismo | | | |
| | Reconocimiento | | | |
| | Valoración | | | |
| Valoración a las contribuciones | Comunicación claro | | | |
| | Armonía | | | |
| | Conocimientos | | | |
| | Compartimento | | | |
| | Merecimiento | | | |

DR. HUGO TEODORO ROJAS CARRANZA
ASESOR

Dra. VIVIANA INÉS VELLÓN FLORES
PRESIDENTE

M(o) CESAR ARMANDO DÍAZ VALLADARES
SECRETARIO

M(o) OSCAR CARLOS OTAZÚ MONTES
VOCAL

