



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la  
empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Mafaldo Rivadeneyra, Carlos Enrique (ORCID: 0000-0001-9085-1244)

Trigoso Tejada, Kelvin (ORCID: 0000-0001-5164-3354)

**ASESORA:**

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ  
2020

### Dedicatoria

Este trabajo es dedicado a mis padres Teodomiro Trigoso Trigoso y María Isaura Tejada Rodríguez, por ser los principales gestores y motivos de mi carrera universitaria, de mi vida y por formarme como una persona con valores y principios, por su apoyo constante para levantarme y superarme cada día, ahora y por siempre estaré consiente de todo su esfuerzo.

Mi Tesis lo dedico a mis padres: Carlos Mafaldo Torres y Kelly Rivadeneyra Cárdenas por su apoyo absoluto, en esta fase como universitario, por los momentos difíciles que me tocó vivir a pesar de la distancia ellos siempre me dieron el soporte necesario. También a mi hermana Verónica Dayanara Mafaldo Rivadeneyra y a mi abuelo José Mafaldo Tello; por la motivación constante y consejos durante toda mi carrera profesional.

### Agradecimiento

Agradecemos al Sub Gerente de la Empresa O&M Sitel al Ing. Mario Ocampo Mendoza por brindarnos la información necesaria para culminar nuestra investigación, también a la Universidad Cesar Vallejo y nuestra asesora la Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira, por su apoyo brindado en nuestra investigación, recalcando sus palabras de inspiración a no echarnos atrás para poder culminar de manera exitosa nuestra etapa universitaria.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO.....	5
III METODOLOGÍA.....	11
3.1 Enfoque de investigación.....	11
3.2 Metodo de Investigación.....	11
3.3 Tipo y diseño de la investigación.....	11
3.4 Variables y operacionalización.....	12
3.5 Población, muestra y muestreo.....	17
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.7 Procedimientos.....	17
3.8 Método de análisis de datos.....	18
3.9 Aspectos éticos.....	18
IV RESULTADOS.....	19
V DISCUSIÓN.....	34
VI CONCLUSIÓN.....	38
VII RECOMENDACIÓN.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	47

## Índice de tablas

Tabla 1	Análisis descriptivo de Comunicación Organizacional.....	19
Tabla 2	Análisis descriptivo de la primera dimensión Comunicación Descendente.....	20
Tabla 3	Análisis descriptivo de la segunda dimensión Comunicación Ascendente.....	21
Tabla 4	Análisis descriptivo de la tercera dimensión Comunicación Horizontal.....	22
Tabla 5	Análisis descriptivo de Trabajo en Equipo.....	23
Tabla 6	Análisis descriptivo de la primera dimensión Complementariedad.....	24
Tabla 7	Análisis descriptivo de la segunda dimensión Coordinación.....	25
Tabla 8	Análisis descriptivo de la tercera dimensión Control.....	26
Tabla 9	Análisis descriptivo de la cuarta dimensión Confianza.....	27
Tabla 10	Grado de relación según de coeficiente de correlación.....	28
Tabla 11	Coeficiente de correlación Rho Spearman.....	29
Tabla 12	Coeficiente de discriminación R cuadrado.....	29
Tabla 13	Coeficientes.....	30
Tabla 14	Coeficiente de correlación Rho Spearman comunicación organizacional - complementariedad.....	31
Tabla 15	Coeficiente de correlación Rho Spearman comunicación organizacional - coordinación.....	32
Tabla 16	Coeficiente de correlación Rho Spearman comunicación organizacional - control.....	32
Tabla 17	Coeficiente de correlación Rho Spearman comunicación organizacional - confianza.....	33
Tabla 18	Coeficiente de correlación Rho Spearman comunicación organizacional - compromiso.....	33

## Índice de figuras

Figura 1	Resultado descriptivo de la variable comunicación organizacional.....	19
Figura 2	Resultado descriptivo de la dimensión descendente.....	20
Figura 3	Resultado descriptivo de la dimensión ascendente.....	21
Figura 4	Resultado descriptivo de la dimensión horizontal.....	22
Figura 5	Resultado descriptivo de trabajo en equipo.....	23
Figura 6	Resultado descriptivo de la dimensión complementariedad.....	24
Figura 7	Resultados descriptivos de la dimensión coordinación.....	25
Figura 8	Resultados descriptivos de la dimensión control.....	26
Figura 9	Resultados descriptivos de la dimensión confianza.....	27
Figura 10	Resultado de ecuación lineal de regresión.....	30

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo explicar la influencia que existe entre la variable comunicación organizacional con la variable trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020. Se abordó este tema porque se observó que los colaboradores no mostraban un compromiso con la organización, además existía dificultades de comunicación y trabajo en equipo. La metodología utilizada fue bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, nivel explicativo, apoyándose en el método hipotético deductivo, la población que lo constituyo fue de 10 colaboradores, la técnica utilizada fue la encuesta, instrumento el cuestionario. Para establecer la confiabilidad del cuestionario. Se obtuvo como resultado el cambio que experimenta la variable dependiente por efectos de la variable independiente fue de 42.9% según el coeficiente de discriminación R cuadrado y el nivel de significancia ( $p = 0,000 < 0,05$ ), en consecuencia, se podría decir que si existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020.

Palabras clave: Comunicación organizacional, trabajo en equipo, eficiencia colaboradores

**Abstract**

The objective of the research was to explain the influence that exists between the organizational communication variable with the teamwork variable of the company O&M SITEL SRL, San Isidro, 2020. This issue was addressed because it was observed that the collaborators did not show a commitment to the organization. In addition, there were communication and teamwork difficulties. The methodology used was under the quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, explanatory level, relying on the hypothetical deductive method, the population that constitutes it was 10 collaborators, the technique used was the survey, instrument the questionnaire. To establish the reliability of the questionnaire. As a result, the change experienced by the dependent variable due to the effects of the independent variable was 42.9% according to the R squared discrimination coefficient and the level of significance ( $p = 0.000 < 0.05$ ), consequently, it could be said that if there is a significant influence of organizational communication in the teamwork of the company O&M SITEL SRL, San Isidro, 2020.

Keywords: organizational communication, teamwork, collaborators efficiency



## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas afrontan nuevos retos y desafíos para lograr resultados positivos a corto y largo plazo, debido a la alta competencia en el mercado, por ello la comunicación es muy importante para establecer interacciones con los demás dentro de una empresa, en este contexto se permite expresar y proporcionar información para el cumplimiento de las funciones que realizan con el fin de alcanzar los objetivos. Así mismo, las empresas fomentan actividades en grupo como una estrategia de apoyo entre sus miembros, quienes realizan diversas funciones manteniendo una buena coordinación, creando así un buen clima laboral durante el proceso de sus actividades para alcanzar las metas trazadas, éstos mismos se orientan a trabajar unidos solucionando las dificultades que se presentan, enfocándose a obtener resultados favorables en beneficio de la empresa.

En el contexto internacional el autor Ogbonnaya (2019), en su artículo indico que la comunicación organizacional y trabajo en equipo presentan algunas dificultades, debido a que los colaboradores no tienen una buena comunicación al momento de desarrollar sus actividades de la empresa, no cuentan con el apoyo de los jefes inmediatos para poder desenvolver sus habilidades de manera correcta, esto se traduce en la carencia de coordinación por parte de los jefes, encargados y colaboradores. El estudio argumentó que una mala comunicación en la organización puede traer inconvenientes en el trabajo en equipo y eso hace que los trabajadores no se desempeñen de la manera más eficiente, la comunicación se aprecia como un elemento estratégico para el desarrollo de la interacción en el ambiente interno y externo que da solución a los problemas logrando un trabajo colaborativo. Por otro lado, Aponte y Montero (2019), en su artículo mencionó que la comunicación organizacional es un tema sumamente importante que atraviesan todas las organizaciones, pero en ciertas ocasiones no todas las empresas lo toman en cuenta debido a que no hay una creación y articulación de códigos, mensajes, tipos de comunicación y áreas del conocimiento. En Cuba la comunicación es un elemento que no todas las instituciones la aplican debido a las situaciones actuales, esto se refleja en el bajo rendimiento laboral, colaboradores desmotivados; una buena comunicación ayuda a una planificación, coordinación y buen control en la entidad para poder mejorar los procesos, consecuentemente se genera un cambio

empresarial y bienestar en todos los colaboradores. De acuerdo a Arévalo y Rodríguez (2019), en su artículo señalaron lo que acontece con el tema de comunicación organizacional, dado que los dirigentes de las empresas no son capaces de afrontar la problemática social en la que vivimos, es por ello que los colaboradores no se sienten motivados al momento de desarrollar sus trabajos, ya que el principal motor de la organización no les incentiva a tener una relación abierta para expresar sus ideas, esto los conlleva a tener conflictos internos. La comunicación es fundamental en las empresas para el desarrollo de las actividades y poder cumplir los objetivos tanto personales como empresariales, es importante mencionar que las actitudes de los integrantes de la organización se dan por una buena comunicación por parte de los jefes hacia sus colaboradores y viceversa. así mismo Chagoya y Muñoz (2015), en su artículo nos mencionaron que la comunicación organizacional tiende a tener dificultades en las empresas, se observa problemas por un mal sistema comunicacional por parte de los miembros de las entidades, puesto que una buena comunicación conlleva a tener un propósito, ésta debe estar vinculada a las metas, a un plan de conjunto, también tiene que ser multidireccional es de decir de abajo hacia arriba, de arriba hacia abajo y horizontal a nivel interno para que los colaboradores se sientan mucho más confiados, entusiasmados y con ganas de desarrollar los trabajos con éxito cumpliendo los objetivos propuestos de manera personal y empresarial.

En el contexto nacional el Diario Gestión (9 de marzo 2020), nos indica que en la actualidad vivimos en un entorno laboral cambiante, por el gran impacto en los propósitos estratégicos empresariales, como la mejora del clima laboral y la mejora del desempeño del colaborador. Por otro lado, las empresas solo ven el bienestar propio dejando de lado a los colaboradores, esto se puede observar en el deficiente grado de cooperación por parte de los trabajadores, donde el resultado es desfavorable, en este punto se mal incentiva a que los trabajos se concluyan de manera individual sin el apoyo de nuevas experiencias y perspectivas. Este problema se podría atender cuando los miembros aportan sus conocimientos en una constante coordinación, trabajando en unión y teniendo una buena conexión en el equipo donde estén todos comprometidos con el logro de buenos resultados; la comunicación cumple un rol esencial en la organización, donde los integrantes van a transmitir información de trabajo, sugerencias o quejas para el desarrollo de

las tareas, por ello es sumamente importante estar pendientes de los colaboradores, un buen clima laboral consigue potenciar el trabajo en equipo impulsando el desarrollo de los trabajos de la manera más eficiente.

En estos momentos la empresa O&M Sitel está atravesando inconvenientes con el tema de comunicación organizacional en lo que respecta al trabajo en equipo, entre las dificultades encontradas ha sido la circulación de la información, falta de colaboración y compromiso, pocas acciones para calcular y monitorear lo que dicen del colaborador, ineficiencia por parte de los colaboradores, egocentrismo, falta de confianza y ayuda mutua, escasa comunicación por parte de la alta gerencia hacia sus colaboradores; todo esto provoca que los trabajos sean mucho más ineficientes, dadas estas circunstancias se tendrá un impacto negativo en los ingresos de la organización. La exigencia de los trabajadores en la actualidad es fuerte debido a que vivimos en un mundo sumamente competitivo y globalizado, debido a los avances tecnológicos, por ello es importante trabajar de una manera conjunta para desarrollar actividades, mejorar actitudes, absolver dudas e inquietudes, solo si logramos revertir todo eso, se nos hace más fácil el resultado de propósitos y el posterior proceso de mayores utilidades para la empresa.

De acuerdo a lo mencionado, nuestra investigación planteo como problema general ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo en la empresa O&M SITEL S.R.L?, como específicos tenemos ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L.?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L.?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L.?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la confianza de la empresa O&M SITEL S.R.L.?, ¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso de la empresa O&M SITEL S.R.L.?

La investigación se justificó de manera práctica, metodológica y teórica de acuerdo a Bernal (2010), en relación a lo práctico preciso que el proponer estrategias contribuye de una mejor manera a resolver un problema. La investigación ayudó a los directivos de la empresa a tomar decisiones adecuadas de acuerdo a los conflictos que se dan, permitiendo mejorar la implementación de herramientas comunicacionales en la empresa.

En relación a lo teórico preciso que cuando el plan del estudio es formar reflexión y debate académico de acuerdo al conocimiento existente se tiene que comprobar una teoría, hacer epistemología del conocimiento existente o contrastar resultados. Puesto que la investigación sirvió de guía ante las premisas, la finalidad de esta investigación fue ayudar a los estudiantes, profesionales y/o personas interesadas en investigaciones a fines, en las mismas se amplía conocimientos de las variables, generando reflexión sobre el tema. En relación a lo metodológico preciso que el estudio se va realizar cuando la investigación propone un método para formar conocimiento confiable y válido. Se justificó de manera metodológica, lo cual genera una mayor veracidad en la información, puesto que tiene como finalidad explicar la influencia de ambas variables, empleando instrumentos de medición para recopilar datos, realizar análisis y plantear propuestas para la solución del problema a investigar. El tema determinado a investigar es porque va a aportar y contribuir a solucionar la problemática que está atravesando la empresa O&M Sitel. Por otro lado, la finalidad que tuvo la investigación fue aportar estrategias comunicacionales y buen clima laboral para el desarrollo de un buen trabajo en equipo.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los antecedentes internacionales , Díaz (2014), con su tesis para optar el título profesional de Psicólogo Industrial Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, el objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional y trabajo en equipo, el diseño fue tipo descriptivo, la encuesta se ejecutó a los trabajadores de las edades 17 a 77 años, el tamaño de la muestra a investigar fue de 45 colaboradores, el resultado indico que sí existe influencia en las variables mencionadas de acuerdo a una buena relación que hay entre los jefes y colaboradores, en el mismo contexto se concluye que la percepción que tienen los colaboradores acerca de la comunicación ascendente, descendente y horizontal es muy óptima ya que, a nivel interno en la organización se fomenta respeto, confianza en el trabajo en equipo. así mismo Argandoña (2017) en su tesis realizada en La Paz para optar el título de Psicólogo en la Universidad Mayor de San Andrés, su objetivo fue encontrar participación de los colaboradores mediante comunicación, liderazgo y el trabajo en equipo en el ambiente organizacional en el BCB, la metodología que utilizó fue mixto cuantitativo con soporte de algunos conocimientos cualitativos, la investigación fue tipo explicativo descriptivo, la muestra de 18 trabajadores, tuvo como resultado que 89% de los colaboradores están de acuerdo con la afirmación de que el factor humano es significativo en su equipo de trabajo, es importante obtener satisfacción del colaborador entendiendo sus estados emocionales, sugerencias de acuerdo a sus labores, escuchar sus opiniones y plantear los objetivos que tienen que cumplir; se dice que la organización tiene un líder participativo, porque es contundente el progreso del sujeto para el incremento de la empresa. En conclusión, el estudio logró un enfoque más grande y precisa sobre el conocimiento de los colaboradores de acuerdo al clima organizacional de la institución BCB, definitivamente, se pudo establecer los rasgos de las dimensiones destacadas para objeto de investigación, el cómo intervienen y el cómo se encuentran en el clima organizacional. De acuerdo a Rodas (2017), en su tesis realizada en Guatemala para obtener el título profesional Psicólogo industrial en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo establecer la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de la empresa de convenciones y eventos, el tipo de investigación fue descriptiva con una muestra de 35 de trabajadores hombres y mujeres, el instrumento utilizado fue

el cuestionario, el diseño fue tipo descriptivo. En conclusión, se comprobó que existe una relación entre las variables mencionadas, por ello es fundamental el buen comportamiento de los empleados en sus distintas tareas para mejorar el proceso comunicativo. Por otro lado el artículo publicado por Anacona, Moreira y López (2020), se comparó la percepción de los estudiantes sobre la autoeficacia en el aprendizaje interprofesional, pre-simulación y post-simulación de la reanimación cardiopulmonar, el enfoque fue cuantitativo, comparativo, pre experimental y transversal, la muestra conformada por 69 participantes de las carreras de Kinesiología, Enfermería, Nutrición, Dietética y Medicina, se aplicó una escala para determinar la autoeficacia para el aprendizaje vivencial interprofesional antes y después de la participación, se ejecutó en el programa estadístico el SPPSS 21.0; los resultados obtenidos mostraron un aumento de ( $W < 0.05$ ) en autoeficacia, no hubo diferencias significativas al comparar la percepción de los alumnos por especialización ( $K-W > 0.05$ ), sin embargo, en las puntuaciones de los reactivos, la carrera de Kinesiología y Nutrición y Dietética manifestó una mayor percepción de autoeficacia en el trabajo en equipo en ambas dimensiones. En conclusión, luego de la experiencia simulada, fue posible comparar la percepción de autoeficacia de los alumnos en el aprendizaje interprofesional pre y post simulación y se obtuvo un aumento en la percepción de manera positiva. así mismo Haroon y Malik (2018), en su artículo tuvieron como objetivo explorar el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño organizacional en las universidades, la investigación fue cuantitativa y descriptiva, la población de estudio fueron estudiantes y profesores de las universidades del sector público y privado, a través del muestreo estratificado proporcionado. Se utilizó dos cuestionarios uno para estudiantes y otro para profesores, la prueba piloto fue de 100 estudiantes y 20 profesores; en 50 estudiantes y 10 profesores de cada universidad se aplicaron la regresión lineal para ver el impacto de nuestra variable global en el desempeño. En conclusión, se recomendó optar medios de comunicación eficaces y apropiados para poder solucionar problemas académicos para que no afecte al desempeño de la organización. Por otro lado, Qerimi (2019), con el objetivo de analizar las relaciones entre líderes y el personal en las instituciones públicas de la República de Kosovo, técnica fue la encuesta, instrumento el cuestionario, la muestra recogida fue 312 colaboradores de tres empresas ferroviarias en Kosovo. Los resultados

fueron favorables, se muestra que la comunicación en las tres empresas es satisfactoria y mutua, también se observaron que las instrucciones de los gerentes, empleados y supervisores fueron evaluadas de manera positiva, mientras que los empleados mencionaron una falta de apreciación y retroalimentación del gerente para poder lograr sus actividades. Así mismo Papic-Domínguez (2020), en su artículo tuvo como objetivo describir los métodos de comunicación organizacional interna por el equipo de directivos y docentes, se aplicó un enfoque exploratorio y descriptivo, la muestra fue de 22 instituciones educativas municipales, para la primera fase cuantitativa, la encuesta fue diseñada para 246 personas, entre los resultados de los participantes obtenidos fueron las reuniones con un 91.0% y circulares 89.0%, asimismo el 89.0% mencionan que existe presencia de valores organizacionales por equipos entre los directivos y directores, se concluye que sí existe una tendencia cuando se utiliza los medios de comunicación existente en la institución, donde se transmite la información según los objetivos que se desarrollan en el centro educativo. Los autores Herrera, Muñoz y Salazar (2017), en su artículo publicado dieron a conocer la manera que se prepara a los futuros ingenieros de Chile en el desarrollo del trabajo en equipo y si existen diferencias entre distintas instituciones. La población fue 220 alumnos de ingeniería de educación superior en Chile, el 58,80% de alumnos encuestados pertenecían a universidades tradicionales, 32,41% a universidades no tradicionales, el 8,80% pertenecían a institutos profesionales. Como resultado principal se obtuvo que los alumnos de ingeniería sí trabajan en equipo con compañeros de su misma carrera, mas no de otras carreras. Se concluyó que las prácticas que los estudiantes más desarrollan de trabajo en equipo son: capacidad de comunicar adecuadamente sus ideas y escuchar activamente a otros integrantes del equipo (83.34%), cumplir con los plazos y calidad del trabajo acordados (79.63%), resolver los conflictos que se generan dentro del equipo de trabajo (75.00%), finalmente, liderar al equipo de trabajo y encaminarlo hacia la consecución de objetivos (73.15%). De acuerdo Jaimes y Paucar (2019), en su tesis para optar el título Profesional de Licenciado en trabajo social en la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, describió el trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud. La población conformada por 90 profesionales de los establecimientos del distrito de Santa María; la investigación fue básica, de nivel descriptivo, diseño no

experimental transversal y de enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos fueron: nivel alto de trabajo en equipo 88%, nivel medio 11% y nivel bajo 1%; en cuanto a la dimensión de complementariedad, 89% nivel alto, 9% nivel medio y 2% nivel bajo; en la dimensión de coordinación 47% nivel medio, 42% nivel alto y 1% nivel bajo; en la dimensión de comunicación 92% nivel alto, 7% nivel medio y 1% nivel bajo; en la dimensión de confianza con un 70% nivel alto, 28% nivel medio y 2% nivel bajo y en la dimensión de compromiso 86% nivel alto, 3% nivel medio y 1% nivel bajo. En conclusión, nuestra variable investigada tiene un nivel alto, junto con la complementariedad, comunicación, confianza y compromiso. Mientras que en coordinación tiene nivel medio.

De acuerdo a los antecedentes nacionales se presentó a Robles y Huerta (2014), ambos determinaron cuál es la relación entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en los profesores de las Instituciones Educativas estatales del nivel primario del distrito de Huacho. Se utilizó el estudio descriptivo correlacional, para determinar si una variable tiene relación con otra, con un diseño no experimental y transversal. El tamaño de la muestra a investigar fue de 124 docentes, se les aplicó el cuestionario en la escala de Likert con 5 niveles. Finalmente, como resultado se obtuvo que sí existe una relación positiva alta entre las variables, de acuerdo a la correlación de Spearman  $Rho = 0,863$ ; este resultado es estadísticamente alto y significativo ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Por otro lado el autor Morales (2018), en su investigación, tuvo como objetivo determinar los niveles de trabajo en equipo en los trabajadores internos de la organización; Para éste estudio se realizó el método de tipo diseño no experimental, donde se pretende establecer la asociación y comparación de trabajo en equipo, en función de edad, género, años de servicio, nivel laboral, área laboral y condición laboral; el tamaño de la muestra a investigar fue de 243 colaboradores internos a quienes se les aplicó el cuestionario. Posterior a ello, se obtuvo como resultado que en los niveles de trabajo en equipo un 2.9% deficiente, 49% nivel bajo, 35.4% moderado, 6.2% nivel alto y 6.6% nivel óptimo. En resumen, el 51.9% tiene una eminencia inferior al promedio, el 35.4% un nivel moderado y el 12.8% un nivel superior al promedio. En conclusión, se obtuvo que existe un relación positiva, alta y significativa entre las dimensiones de trabajo en equipo con rangos de  $Rho = 0.820$  a un  $Rho = 0.835$ , se obtuvo que si hay una asociación significativa de los niveles de trabajo en equipo.



Por otro lado, Palma (2014), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes en las instituciones educativas estatales de Nivel Inicial del distrito de Barranca, se realizó una investigación de tipo descriptivo correlacional básico, el diseño fue tipo no experimental de corte transversal; el tamaño de la muestra fue probabilística aleatorio simple, conformada con una población de 90 profesores, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 20 Docentes, se obtuvo el estadístico alfa de cron Bach para las variables: Comunicación Organizacional (0.943) y Trabajo en Equipo (0.955); los resultados alcanzados se evidencio una relación buena positiva entre las variables en los docentes de la Institución Educativa Estatales nivel Inicial. Asimismo Damian (2019), en su tesis realizada para optar el grado Académico de Maestra en Gestión Pública, determino la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de los funcionarios de la gerencia de observatorio de criminalidad del Ministerio Público, para este estudio se aplicó la metodología tipo no experimental, tipo descriptiva con un enfoque cuantitativo; la población constó de 50 colaboradores, fueron también la muestra que se les aplico dos cuestionarios uno para comunicación organizacional y otro trabajo en equipo, los resultados que se pudo obtener fueron los siguiente que no existe una relación significativa entre ambas variables de los funcionarios de la gerencia con una (sig. bilateral = 0,891 > 0,01; Rho = 0,020\*\*). Se demostró que existen factores los cuales provocaron dicha relación se mantenga con un valor bajo.

Entre la teoría relacionada a nuestra variable independiente, comunicación organizacional, el autor Chiavenato (2006), en su teoría administrativa, afirmó que ésta se realiza en grupos sociales con un mensaje informativo que construye los principales procesos de la organización social y experiencia humana. La comunicación interpersonal necesita de un código para enviar un mensaje e intercambiar una comunicación, a la vez, esto se realiza por varios métodos como son la escrita, verbal, telefónica o internet, el que recibe el mensaje debe percibir con fluidez la comunicación y debe ser capaz de darle una idea exacta o precisa de los hechos o sucesos. Por otro lado, Murillo (2004), refiere a Elton Mayo y a su teoría de las relaciones humanas, mencionando que el movimiento de las relaciones modernas humanas nació en sus estudios, nos enfatiza que el factor

humano es muy importante en una organización, siempre y cuando exista una buena comunicación y relación entre los individuos que contribuya a cumplir los objetivos, y a la vez, alcanzar beneficios para la empresa.

Relacionada a nuestra variable dependiente, trabajo en equipo, los autores Jones y George (2010), en su libro citan a Taylor, quien en su teoría acerca de la administración científica estudió la relación sistemática entre personas y tareas. Esta investigación tuvo como finalidad diseñar los procesos de trabajo, esto para ayudar a obtener una mayor eficiencia por parte de los integrantes de la organización, su objetivo fue recopilar todas las ideas sobre las funciones que tiene cada colaborador y experimentar cómo perfeccionar la forma de hacer la actividad. Entre nuestros enfoques conceptuales tenemos a nuestra variable independiente; según Castro (2014), la comunicación organizacional es aquella que cuenta algunas empresas como base de una cultura, normas que son establecidas por los altos funcionarios, jefes, subordinados y la organización, esta comunicación debe ser clara. Por otro lado, Timuroğlu; Keskinçilic y Polat. (2017), en su artículo nos mencionaron que la comunicación organizacional es la transmisión de actitudes, emociones, pensamientos y opiniones, donde el emisor remite cierta información, ya sean tareas, sugerencias u opiniones para poder alcanzar un determinado objetivo en una organización.

Conceptualizando la variable dependiente trabajo en equipo, según Durán (2018), el trabajo en equipo es la alianza de dos o más personas el cual éstas trabajan de una manera muy coordinada para ejecutar los proyectos establecidos por la organización, estos colaboradores tienen que estar en una constante comunicación y tener presente el compromiso para desarrollar una determinada tarea, con una visión enfocada al objetivo común.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de investigación**

Según Gómez (2006), nos mencionó que el enfoque cuantitativo nos ayuda a la recolección y análisis de datos, es allí donde se contestan interrogantes de investigación y prueban hipótesis determinadas previamente, por lo tanto, el autor confía en la medición numérica, el conteo y el uso de la estadística para poder establecer con exactitud patrones de una población. El enfoque de nuestra de investigación fue cuantitativo, ya que la recolección de datos fue cuantificada mediante la escala de Likert y se recurrió al análisis estadístico para así poder mostrar de manera objetiva los resultados.

#### **3.2 Método de Investigación**

Di Masso, Gayol y Tarrés (2014), nos manifestaron en su artículo que el método hipotético deductivo es un modelo del método científico compuesto por pasos esenciales donde su propósito es generar conocimiento científico, lo cual consiste en enfrentar problemas, proponer hipótesis; es decir, dar una respuesta tentativa a la pregunta del problema como también aplicar la lógica donde se podría deducir consecuencias observables. El método aplicado fue hipotético deductivo, donde nos basamos en la observación de fenómeno a estudiar, se propuso la hipótesis como consecuencia de las inferencias de datos empíricos disponibles, la relación es causa-efecto permitiendo llegar al método deductivo.

#### **3.3 Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo aplicada**

El autor Baena (2017), indicó en su libro, que la investigación aplicada también llamada utilitaria es aquella donde los problemas deben tener soluciones inmediatas. La presente investigación fue de tipo aplicada porque se formularán problemas para darle solución de una manera oportuna y rápida, siempre aportando hechos nuevos, lo cual se llevó en práctica mediante las teorías donde se van resolver su necesidad de la que requiere, contando con fuentes útiles y necesarias.

##### **Diseño de la investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos mencionan que es un planeamiento que proporciona información requerida por un investigador, visualizado de manera práctica, desarrollada para alcanzar el objetivo fijado de dicha investigación y finalmente llegar a la solución de dicho problema. El diseño de nuestra investigación

fue no experimental de corte transversal ya que no se tocaron ninguna de las dos variables, el nivel es explicativo causal, de acuerdo que esta investigación serviría de guía para los efectos que causan nuestras variables, en este caso la primera variable frente a la segunda.

### **Nivel de la investigación**

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio explicativo es más que una descripción de conceptos o establecimiento de relaciones entre definiciones, es la explicación de relación entre dos o más variables. Nuestra investigación fue de nivel explicativo, ya que se revelaron las causas y efectos de lo estudiado a partir de una explicación del fenómeno.

### **3.4 Variables y Operacionalización**

Para nuestra variable independiente, según el autor Castro (2014), manifiesta que comunicación organizacional es aquella que se fundan en organizaciones, inclusive puede formar parte de sus culturas y normas, por ello, la comunicación entre miembros de niveles jerárquicos como jefes, subordinados, directivos y con los que conforman la organización debe ser de manera fluida. Por otro lado, Andrade (2005), mencionó que la comunicación organizacional es un conocimiento humano puesto que estudia la manera cómo se da la comunicación al interior de una organización, en este último las personas tienen un mayor apoyo en su entorno y una relación favorable entre sus miembros que brinda impulso para poder desarrollar los objetivos y metas de las organizaciones. Del mismo modo, Castro (2016), indicó que es un conjunto de procesos que entablan las organizaciones como parte de una cultura y norma, por ello, la comunicación es muy esencial para el desarrollo de cualquier interacción humana en los diferentes niveles jerárquicos ya sea jefes, subordinados y los altos mandos. De acuerdo al libro de Arras (2010), la comunicación organizacional está subdividida en tres dimensiones las cuales se están tomando en cuenta, la comunicación formal, vertical ascendente, vertical descendente y horizontal. Por ello, según Arras (2010), se conceptualiza que la comunicación ascendente es un indicador que las organizaciones gestionan al activo humano, se podría decir que los empleados están en coordinación con los jefes, donde estos colaboradores pueden transmitir sus mensajes ya sea sugerencias, ideas, actitudes y consultas. Con respecto a nuestra segunda dimensión, la Comunicación descendente, según el autor Arras (2010), ésta es

predominante por parte del jefe hacia su organización, aquí es los directivos establecen información relacionada con los trabajos, el subordinado tiende a recibir la información de sus niveles más altos o superiores (jefes); las funciones que cumplen son informar, motivar y estimular a cada miembro de la organización, mientras que la tercera dimensión, comunicación horizontal, según Arras (2010), es aquella que establecen colaboradores del mismo nivel jerárquico, trayendo consigo 3 propósitos muy importantes tales como: un apoyo socioemocional entre compañeros, una mejor coordinación en el proceso laboral y difundir un punto de control en la organización; esto ayuda a extender la autoridad o responsabilidad por parte de los miembros de la empresa .Por otro lado, se conceptualiza por medio de Castro (2016), que la comunicación descendente es muy importante en una empresa puesto que se puede establecer una comunicación por parte de la gerencia hacia sus colaboradores o personal- Mediante este canal se puede comunicar normas, procedimientos, reglas y cumplimiento de las metas. Entre los indicadores que tiene esta dimensión son:

Indicador 1: Información. Según Peña (2015), hoy en día la información es un activo más de las organizaciones, también es considerada en muchas ocasiones como un recurso o factor productivo y estratégico e incluso el recurso más importante que cuentan muchas empresas.

Indicador 2: Motivación. Según Tracy (2013), respecto a la motivación, éste es un factor clave en una empresa para poder obtener un enorme rendimiento de los trabajadores siempre y cuando exista un nexo entre gerente y subordinado. Por ende, para que los colaboradores cumplan de una manera eficiente sus objetivos es muy importante estar motivados ya sea de forma emocional o económica.

Indicador 3: Coordinación. Según Rincón (2006), toda actividad que tenga una acción ya sea colectiva o grupal es primordial contar con una buena coordinación para así encaminar sus objetivos de manera correcta y así alcanzar la eficiencia que eso beneficiará a la organización.

Continuando con la dimensión comunicación ascendente, del personal hacia la gerencia, ésta es fundamental debido a que se puede dar una visión a los directivos o gerentes sobre el clima laboral que se está conllevando, aclarando malos entendidos, rumores y hasta conflictos de los colaboradores, por ello; es

fundamental mantener siempre una buena comunicación. Entre sus indicadores tenemos:

Indicador 1: Actitud. Según Pérez (2004), menciona que la actitud son procesos mentales del comportamiento humano que determinan una respuesta actual de los individuos.

Indicador 2: Participación. Barrientos (2005), cita a Burin y otros (1998), y define que la participación es un proceso social que permite derechos y responsabilidades de un individuo donde podemos involucrarnos en una organización.

Indicador 3: Conocimiento. Según Valhondo (2010), es una mezcla expresiva de apreciaciones, valores y experiencias provenientes de expertos que nos facilitan información a través de un marco de evaluaciones, todo esto para poner en marcha el cumplimiento de objetivos sin interrupciones. Continuando con la tercera dimensión, comunicación horizontal, ésta se da entre las personas del mismo nivel jerárquico o pares, es muy importante y necesario para mantener una buena coordinación e integración por parte de los miembros de la organización o departamentos, si se lleva una adecuada comunicación se podría estar reduciendo dinero y tiempo en la repetición de los métodos. Entre sus indicadores encontramos:

Indicador 1: Compañerismo. Según Belgrano (2008), el compañerismo es una acción que se siente en cada momento, ya sean buenas y malas, ayuda a sentirnos más en compañía al momento de desarrollar los trabajos o al comunicarnos ya sea con un jefe o algún departamento.

Indicador 2: Toma de decisiones. Según Amaya (2004), la toma de decisiones es muy significativo para una organización y fundamental para la actividad humana, asimismo, para tomar una buena decisión es importante empezar con un proceso de razonamiento constante y focalizado. Por el lado de la variable dependiente, el trabajo en equipo, es fundamental contar con ella en la organización ya que ayuda a desarrollar los trabajos de una manera rápida y eficiente, siempre y cuando se mantenga de por medio una buena comunicación. Según Jaramillo (2012), el trabajo en equipo es el esfuerzo asignado por un conjunto de personas donde se clasifican por habilidades y competencias específicas, estos cumplen objetivos en común en la organización bajo el mando de un coordinador.

Entre las dimensiones de trabajo en equipo de acuerdo al libro de Alberich y Sotomayor (2013), el trabajo en equipo está dividido en 5 dimensiones o componentes para un buen equipo de trabajo, estas son: complementariedad, comunicación, confianza, coordinación y compromiso. Por ello, se mencionan las dimensiones de nuestra variable dependiente, el autor Palomo (2010), indica que la complementariedad funciona cuando cada persona maneje una parcela definitiva del proyecto, siempre y cuando tenga en claro las experiencias, competencias y conocimientos de las personas del equipo. El trabajo en conjunto es lo primordial para llegar al éxito. Sus indicadores son:

Indicador 1: Habilidades. Según lo que el autor Portillo (2017) indicó en su artículo, las habilidades son las capacidades innatas que poseen las personas para desarrollar un trabajo, se reconoce por sus conocimientos, por sus actitudes para llevar con éxito una actividad productiva.

Indicador 2: Sinergia. Arce (2008), nos indicó en su artículo que el primer autor en definir la sinergia es H. Igor Ansoff, quien lo manipuló para hablar de los efectos derivados de la acción conjunta de dos o más organizaciones, afirmó que nada será igual si las empresas están produciendo individualmente.

Como segunda dimensión tenemos el control, según el autor Slocum (2008), éste es un proceso que encarga un miembro del equipo para monitorear el desempeño de manera constante para evaluar la eficacia de los demás miembros, gracias a un buen control podemos solucionar los trabajos o en caso que se esté desarrollando de una manera inadecuada, solucionarlas de inmediato.

Indicador 1: Cumplimiento de normas. Según Slocum (2008), la norma es el proceso que se da en las personas para garantizar que se respeten y cumplan las leyes de la organización por medio de vigilancia y el monitoreo.

Indicador 2: Cumplimiento de Desempeño. Según Slocum (2008), el desempeño es la consecuencia y el acto de cumplir un compromiso donde se muestra la manera en la que se desarrollan los trabajos para poder alcanzar metas y objetivos que se propuso el equipo a tiempo. Así mismo como tercera dimensión podemos observar la confianza, el cual nos define Palomo (2010), como la creencia en una persona o grupo que es capaz de desarrollar los trabajos de la mejor manera en una determinada situación. Es muy importante confiar en nuestro equipo de trabajo para

así poder desarrollar las actividades de forma. Entre sus indicadores se puede observar:

Indicador 1: Flexibilidad. Según lo que recalcó el autor Fernández (2016), la flexibilidad se define como la capacidad que tiene la persona en adaptarse a cualquier situación o circunstancia ya sea en el ámbito laboral.

Indicador 2: Proactividad. Según el autor Fernández (2016), la proactividad es la habilidad, capacidad que tiene una persona para adelantar los problemas para así evitar conflictos. Una persona proactiva es aquel que tiene iniciativa en hacer las cosas sin que nadie lo obligue en realizarlas. Por otro lado, como cuarta dimensión se indica la coordinación, según Palomo (200), define que la coordinación es muy importante al momento de desarrollar los trabajos, gracias a la coordinación podemos cumplir con nuestras tareas propuestas por la organización o equipo de trabajo; esto se tiene que concluir en fechas establecidas junto con los encargados para así conseguir el éxito, el cual se debe de actuar de una manera sistemática y organizada. Los indicadores que se menciona son:

Indicador 1: Resultados. Según el autor Abarca (2013), definió en su libro que para realizar un cambio en los resultados se necesita una base de datos para poder medir la dimensión y si ésta es positiva, negativa y si necesita de una intervención.

Indicador 2: Liderazgo. El autor Rivera (2019), dio a conocer que el liderazgo es la capacidad de influenciar a otra persona a través de la inspiración, esto es creado por un propósito; el de generar relaciones de confianza para el logro del objetivo en común. Conceptualizando la quinta dimensión, los autores Osorio, Ramos y Walteros (2016), indican en su artículo que Meyer (1993), recalca al compromiso como un estado psicológico que identifica la relación entre la empresa y una persona, y la aceptación de dicho estado de acuerdo a la decisión de desvincularse. Entre los indicadores de esta dimensión tenemos:

Indicador 1: Empatía. Según lo que indica en su libro el autor Fernández (2016), la empatía se conceptualiza como la habilidad de un miembro para solucionar problemas, poniéndose en el lugar de otro para tener otro punto de vista y dar una solución inmediata. Indicador 2: Asertividad

El autor Fernández (2016), definió el asertividad como la capacidad de expresar sentimientos y opiniones de manera honesta y adecuada, en el momento oportuno y respetando los derechos personales y de los demás.



### **3.5. Población**

**Población.** El autor Bologna (2013), indico que el universo o la población se obtienen luego de la recolección de datos, posterior a ello, forma parte de un conjunto de unidad de análisis que se constituye el objeto de estudio en particular. La población está compuesta por 10 colaboradores en su totalidad debido que los trabajos son temporales, pero cuando cuentan con asignaciones existe un promedio de 50 colaboradores. La población que se tomará será de las áreas de: administración, ventas, logística y marketing, serán considerados también los técnicos porque son los encargados de la implementación de antenas de la empresa O&M SITEL S.R.L, la población es la totalidad de un fenómeno de estudio que concuerdan con una lista de cualidades las cuales pueden ser estudiadas.

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

**3.6.1 Técnica.** El autor Huamán (2005), manifestó que la encuesta es un paso para la obtención de datos de una o varios individuos cuyas opiniones interpersonales interesan al investigador. La técnica manejada para la recolección de datos fue la encuesta, se efectuó en base a los indicadores presentados para cada dimensión.

**3.6.2. Instrumento.** Según Bernal (2010), mencionó que el investigador utiliza instrumentos para recoger la información de la muestra elegida y para solucionar la dificultad de la investigación, estos instrumentos están compuestos por escalas de medición. El instrumento utilizado para esta investigación fue el cuestionario, se apreciarán 18 interrogantes que responderán en base a la escala tipo Likert, para realizar el cálculo correspondiente.

**3.7. Procedimientos.** En primer lugar, para realizar la ejecución del estudio se elaboró un instrumento que es el cuestionario, cuando se obtiene la aprobación de los juicios de expertos se podrá usar la prueba. Por otro lado, para obtener la autorización de la empresa O&M SITEL de San Isidro realizamos una llamada telefónica al sub gerente Mario Ocampo Mendoza, quien es el dueño de la organización, con su autorización hicimos el uso del instrumento donde participaron los miembros de la empresa sin ningún inconveniente, así mismo La ejecución del instrumento se realizó solo una vez, a medida que la empresa cuenta con una población de 10 integrantes y es sumamente manejable para realizar la encuesta.

Por último, teniendo ya las respuestas del instrumento de los integrantes de la empresa, se procedió el uso del programa de datos SPSS para tener resultados estadísticos de las variables y obtener el coeficiente de correlación de Spearman.

**3.8. Método de análisis de datos.** Se empleó la estadística descriptiva donde el propósito es describir los datos recogidos, mientras que la estadística inferencial percibe más allá de describir las distribuciones de las variables. Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Según García (2015), la finalidad del análisis descriptivo es mostrar resumidamente el nivel de relación para los datos establecidos en la investigación, por lo tanto, induce básicamente a interpretar la correlación que hay entre las variables en relación a otras. Así mismo Icart, Fuentes, y Pulpón (2006), mencionaron que a través del análisis inferencial se pretende evaluar la particularidad de una población partiendo de una muestra, por otra parte, permite contrastar la hipótesis que será aceptada o rechazada luego de la investigación, con la finalidad de tener un sustento al momento de desarrollar las conclusiones del trabajo de investigación.

**3.9. Aspectos éticos.** Se aplicó la ética profesional de los investigadores, por ello, se tendrá una discreción con la información proporcionada por parte de la organización O&M SITEL. La investigación está enfocada en base a la integridad, esfuerzo, honestidad y responsabilidad, así mismo se respetará con la autonomía de dicha información citando a dichos autores y también con el anonimato de las personas encuestadas.

## 4 RESULTADOS

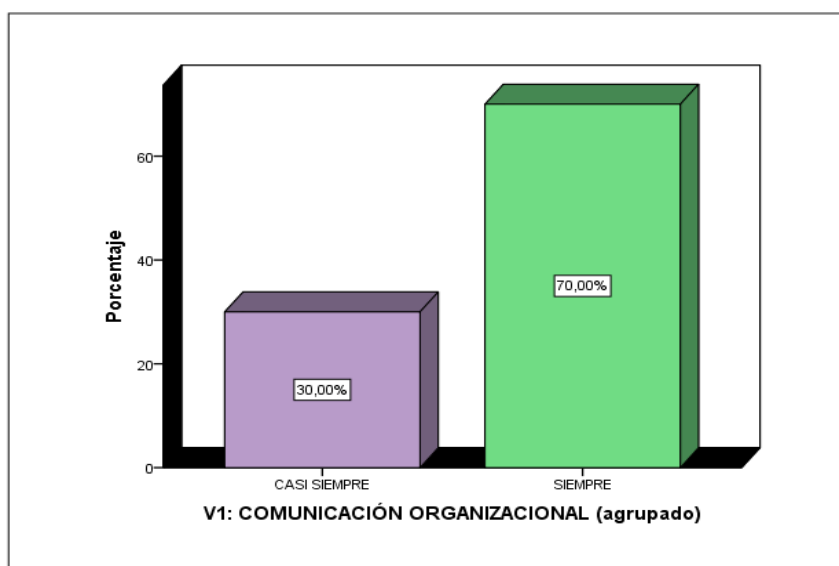
### 4.1 Análisis Descriptivo

Tabla 1

#### *Análisis descriptivo Comunicación Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido CASI	3	30,0	30,0	30,0
SIEMPRE	7	70,0	70,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

*Fuente.* Datos que provienen de la muestra de estudio



*Figura 1.* Resultado descriptivo

Interpretación: Se puede observar con respecto a nuestra variable independiente comunicación organizacional, que los 10 colaboradores que realizaron la encuesta alcanzando los siguientes resultados: el 30% están de acuerdo que casi siempre se manifiesta comunicación en la empresa y el 70% menciona que siempre hay una buena comunicación; siendo un gran porcentaje de respuestas positivas.

Tabla 2

*Análisis descriptivo de la primera dimensión Comunicación descendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos que provienen de la muestra de estudio

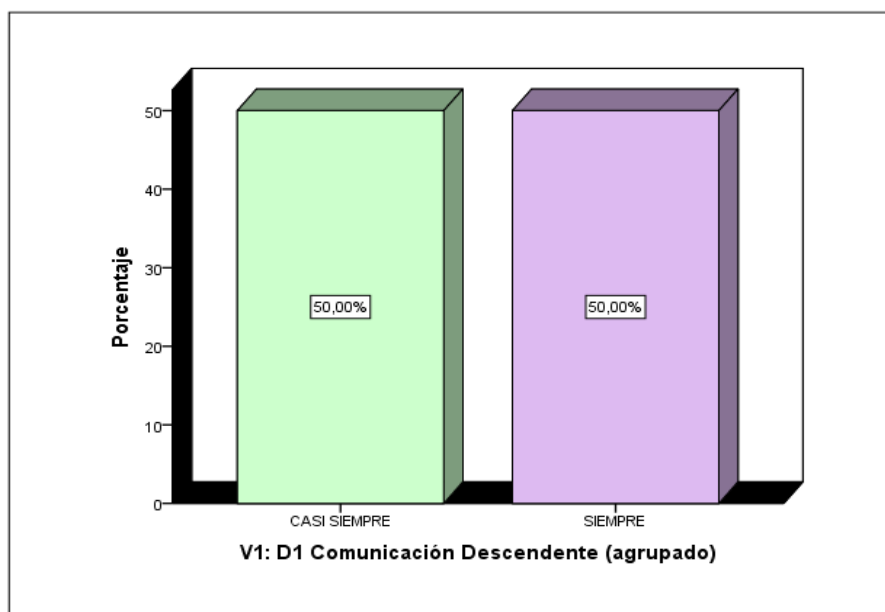


Figura 2. Resultado descriptivo de la dimensión 1

Interpretación: Se puede observar referente a nuestra dimensión 1 el 50% de los encuestados de la organización O&M Sitel, la dimensión comunicación descendente casi siempre se manifiesta por parte de los jefes hacia los colaboradores, mientras que el 50% de los encuestados consideraron que siempre se manifiesta dicha comunicación.

Tabla 3

*Análisis descriptivo de la segunda dimensión Comunicación Ascendente*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	1	10,0	10,0	10,0
	CASI SIEMPRE	2	20,0	20,0	30,0
	SIEMPRE	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos que provienen de la muestra de estudio

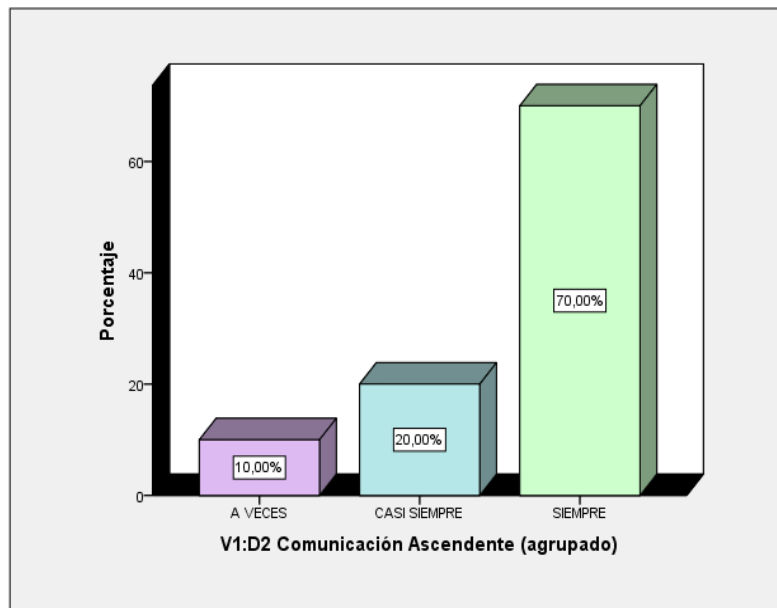


Figura 3. Resultado descriptivo de la dimensión 2

Interpretación. Con respecto a la tabla 3, referente a la dimensión 2 se puede observar que un 10% de los encuestados manifiestan a veces se toman en cuenta la comunicación ascendente, el 20% casi siempre y el 70% están de acuerdo que siempre se da una comunicación por parte de los colaboradores hacia los jefes.

Tabla 4

*Análisis descriptivo de la tercera dimensión Comunicación Horizontal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	4	40,0	40,0	40,0
	SIEMPRE	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos que provienen de la muestra de estudio

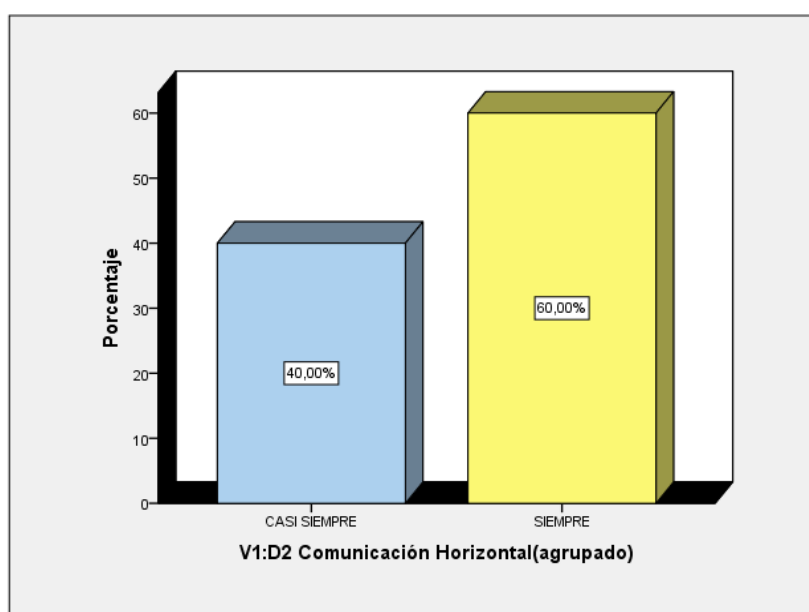


Figura 4. Resultados descriptivos de la dimensión 3

Interpretación: En la tabla 4, con respecto a la dimensión 3, se puede observar que los encuestados de la empresa O&M Sitel, el 40% opinan que casi siempre se revela una comunicación horizontal y el 60% están de acuerdo que siempre se da una comunicación horizontal.

Tabla 5  
*Análisis descriptivo de Trabajo en Equipo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Datos que provienen de la muestra de estudio

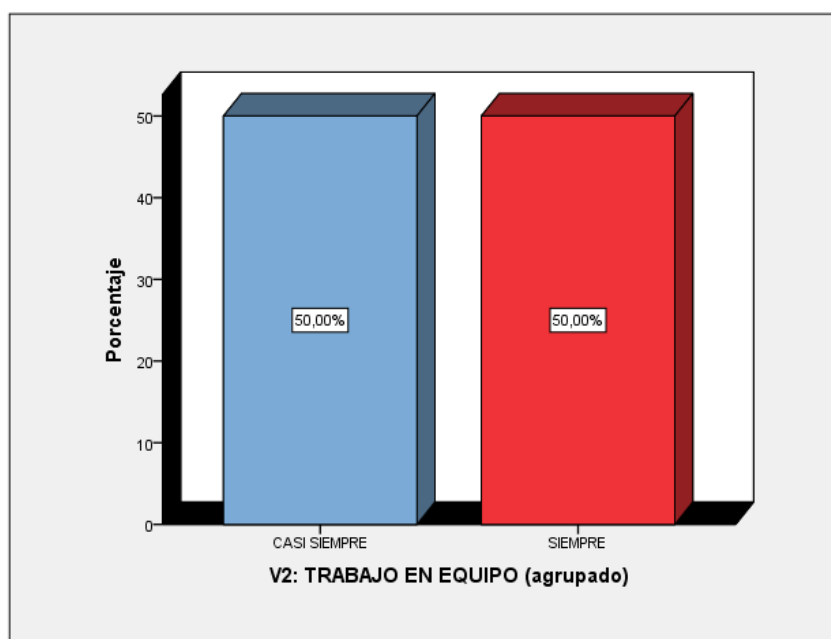


Figura 5. Resultados descriptivos de trabajo en equipo

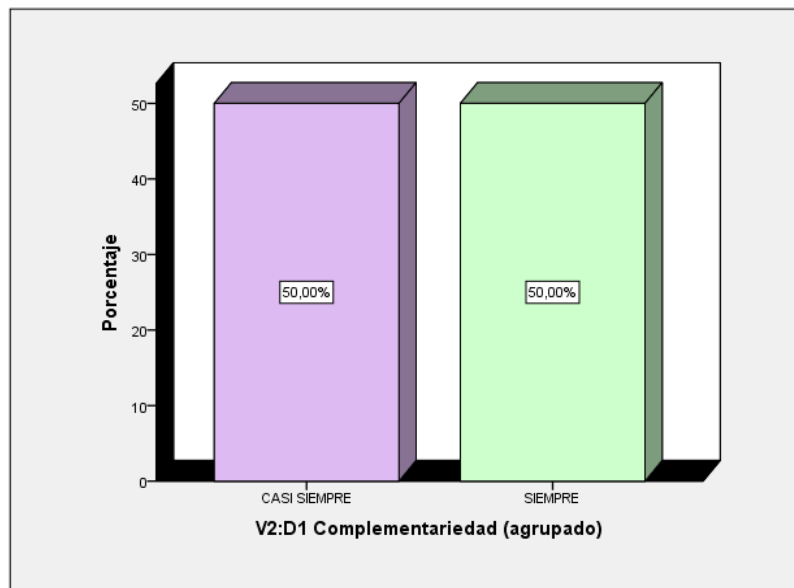
Interpretación: Se puede observar con respecto a nuestra variable trabajo en equipo se evidencia de los 10 colaboradores que realizaron la encuesta, se alcanzó los siguientes resultados: el 50% están de acuerdo que casi siempre hay trabajo en equipo en la empresa y el 50% menciona que siempre hay un buen trabajo equipo; siendo un gran porcentaje de respuestas positivas para la variable mencionada.

Tabla 6

*Análisis descriptivo de la primera dimensión Complementariedad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos que provienen de la muestra de estudio



*Figura 6.* Resultados descriptivos de la dimensión 1

Interpretación. Con respecto a la dimensión 1, se puede observar de los encuestados de la empresa O&M Sitel que el 50% opinan que casi siempre se evidencia complementariedad en el trabajo en equipo y el 50% están de acuerdo que siempre hay una complementariedad.

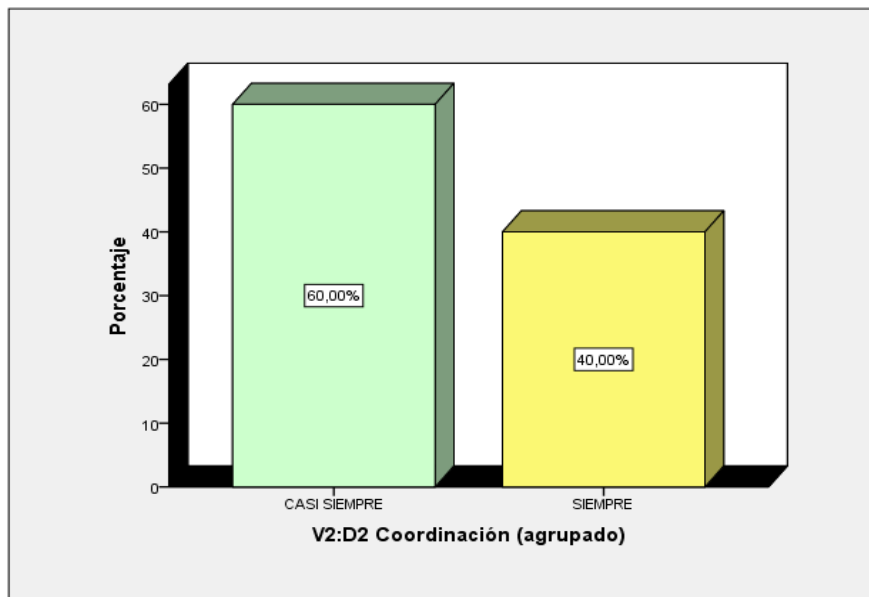


Tabla 7

*Análisis descriptivo de la segunda dimensión Coordinación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	e válido	acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	6	60,0	60,0	60,0
	SIEMPRE	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente.* Datos que provienen de la muestra de estudio



*Figura 7.* Resultados descriptivos de la dimensión 2

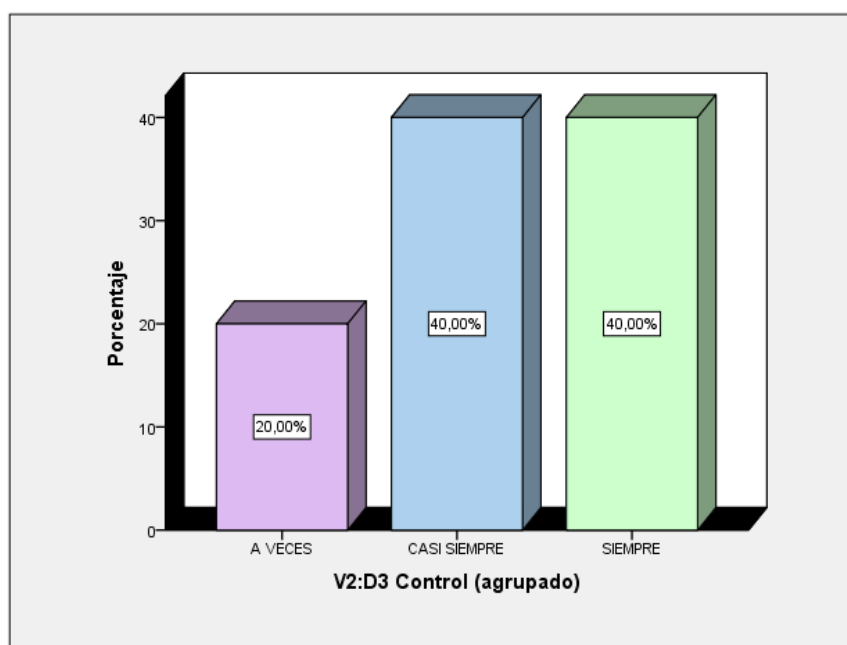
Interpretación. Los resultados conseguidos de la encuesta, se identificó lo siguiente: El 60% opinan casi siempre y el 40% opinan siempre se evidencia coordinación en el trabajo en equipo de por medio.

Tabla 8

*Análisis descriptivo de la tercera dimensión Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	20,0	20,0	20,0
	CASI SIEMPRE	4	40,0	40,0	60,0
	SIEMPRE	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos que provienen de la muestra de estudio



*Figura 8.* Resultados descriptivos de la dimensión 3

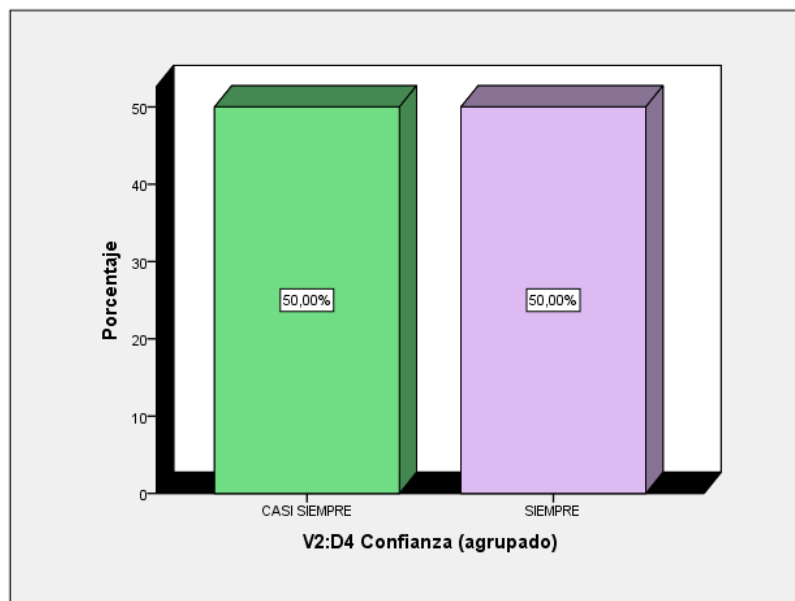
Interpretación. Referente a la dimensión control, se evidencia de los 10 encuestados en la empresa &M Sitel: El 20% opinaron a veces, 40% casi siempre y el 40% opinaron siempre se manifiesta un control en el trabajo en equipo.

Tabla 9

*Análisis descriptivo de la cuarta dimensión Confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	5	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

*Fuente.* Datos que provienen de la muestra de estudio



*Figura 9.* Resultados descriptivos de la dimensión 4

Interpretación: Con respecto a la tabla 9 mostrada, referente a la cuarta dimensión Confianza, la encuesta realizada a los 10 colaboradores reveló lo siguiente: el 50% opinan que casi siempre se evidencia confianza en el trabajo en equipo y el 50% mencionan que siempre se manifiesta confianza en el trabajo en equipo para el desarrollo de los objetivos.

## 4.2 Análisis Inferencial

### Prueba hipótesis

Tabla 10

*Grado de relación según de coeficiente de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente. Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.312)

#### Formulación de la hipótesis

H<sub>0</sub>: No existe correlación significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

H<sub>a</sub>: Existe correlación significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

#### Condiciones

$\alpha = 0.05$ , nivel de confianza = 95%,  $Z = 1.96$

#### Regla de decisión

Si  $\alpha < 0.05$ , entonces se rechaza H<sub>0</sub>

Si  $\alpha > 0.05$ , entonces se acepta la H<sub>0</sub>

Tabla 11

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

		V1: COMUNICACION ORGANIZACIONAL (agrupado)		V2: TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)
Rho de Spearman	V1: COMUNICACION ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,655* ,040 10
	V2: TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,655* ,040 10	1,000 . 10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: En base a la tabla 11 generada por medio del programa SPSS, se identificó que el coeficiente de correlación entre ambas variables es 0,655\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, indica una correlación positiva considerable; de igual modo se puede visualizar el nivel de significancia bilateral ( $0,040 > 0,05$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva considerable con el trabajo en equipo.

Formulación de la hipótesis

$H_0$ : No existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

$H_a$ : Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

Tabla 12

*Coefficiente de discriminación R cuadrado*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,655 <sup>a</sup>	,429	,357	,423

a. Predictores: (Constante), V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)

Tabla 13

		Coeficientes <sup>a</sup>				
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,286	,513		,556	,593
	V1CO1					
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	,714	,292	,655	2,449	,040

a. Variable dependiente: V2TE1 TRABAJO EN EQUIPO (agrupado)

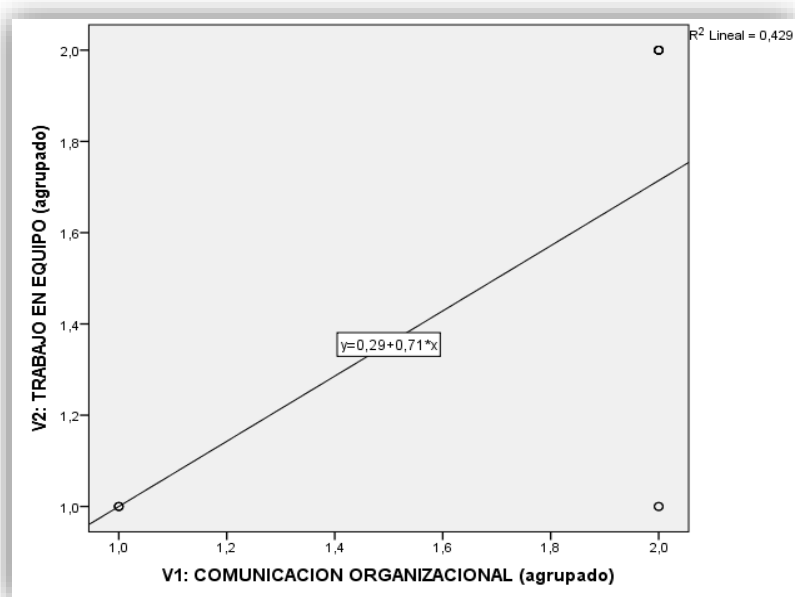


Figura 10. Resultado de ecuación lineal de regresión

Interpretación. Se puede observar el R cuadrado: 0.429 coeficiente de discriminación: cambio que sufre trabajo en equipo por efectos de acción de comunicación organizacional, dado el cambio es de 49.2%. Además, la significancia encontrada es de  $,040 < 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, se afirma que existe influencia significativa en comunicación organizacional en el trabajo en equipo en la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020.

$$Y = B_0 + B_1X$$

$$Y = 0.29 + 0.71X$$

Donde:

Y: Variable dependiente trabajo en equipo

X: Variable independiente comunicación organizacional

B<sub>0</sub>: Valor de punto de corte de la recta de Regresión con el eje Y: (0,29)

B<sub>1</sub>: Valor en porcentaje de aporte de la variable Independiente comunicación organizacional para el cambio de la variable dependiente trabajo en equipo es de 71%

Formulación de la hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

H<sub>a</sub>: Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

Tabla 14

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)		V2D11 COMPLEMENTARIEDAD
Rho de	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
Spearman		Sig. (bilateral)	,655*
		N	,040
	V2D11 COMPLEMENTARIEDAD	Coefficiente de correlación	10
		Sig. (bilateral)	,655*
		N	,040
			10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación. Se identificó que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y la dimensión es 0,655\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, esto indica una correlación positiva considerable; se puede visualizar el nivel de significancia bilateral (sig.=,040<0,05), por ende, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna. Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva considerable con la complementariedad en la empresa O&M Sitel S.R.L., San Isidro, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

H<sub>a</sub>: Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

Tabla 15

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

		V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	V2D22 COORDINACION
Rho de Spearman	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10 10
	V2D22 COORDINACION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,488 ,153 10 10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: En tabla 16 se identificó que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y la dimensión es 0,488\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, indica una Correlación positiva media; por otro lado, se puede visualizar el nivel de significancia bilateral (sig.=,153>0,05), por ende, se rechaza la hipótesis alterna H<sub>a</sub> y se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>). Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva considerable con la complementariedad en la empresa O&M Sitel S.R.L., San Isidro, 2020.

H<sub>0</sub>: No existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

H<sub>a</sub>: Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

Tabla 16

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

		V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	V2D33 CONTROL
Rho de Spearman	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10 10
	V2D33 CONTROL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,488 ,153 10 10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: en tabla 23 se identificó el coeficiente de correlación entre la variable independiente y la dimensión es 0,488\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, esto indica una Correlación positiva media; por otro lado, se puede visualizar el nivel de significancia bilateral (sig.=,153 >0,05), por ende, se rechaza



la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva media con el control en la empresa.

Tabla 17

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

		V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)		V2D44 CONFIANZA
Rho de Spearman	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,577
		Sig. (bilateral)	.	,081
		N	10	10
	V2D44 CONFIANZA	Coefficiente de correlación	,577	1,000
		Sig. (bilateral)	,081	.
		N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: en tabla 24 se identificó que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y la dimensión es 0,577\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, esto indica una correlación positiva considerable; así mismo se puede visualizar el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig.} = ,081 > 0,05$ ), por ende, se rechaza la hipótesis alterna  $H_a$  y se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva considerable con la confianza en la empresa O&M Sitel S.R.L., San Isidro, 2020.

Tabla 18

*Coefficiente de correlación Rho Spearman*

		V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)		V2D55 COMPROMISO
Rho de Spearman	V1CO1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,655*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	10	10
	V2D55 COMPROMISO	Coefficiente de correlación	,655*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	10	10

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: en tabla 25 se identificó que el coeficiente de correlación entre la variable independiente y la dimensión es 0,655\*, según la tabla de Hernández, Fernández y Baptista, esto indica una correlación positiva considerable; se puede visualizar el nivel de significancia bilateral ( $\text{sig.} = ,040 < 0,05$ ), por ende, se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ). Finalmente se puede concluir que la comunicación organizacional tiene correlación positiva considerable con el compromiso en la empresa O&M Sitel S.R.L., San Isidro, 2020.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como objetivo general explicar la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020. Así mismo se planteó la hipótesis general “existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020”

Los resultados obtenidos de la presente investigación mostraron que el 70% de los encuestados manifestaron que están de acuerdo con la variable independiente comunicación organizacional, por otro lado, el 50% de los encuestados manifestaron que siempre se manifiesta un trabajo en equipo. Por medio de la prueba de correlación de Rho Spearman se obtuvo un 0,655 por lo que se identificó una correlación positiva considerable, asimismo presentó un nivel de significancia de 0,040 corroborando la hipótesis correlacional motivo que por el cual se acepta la hipótesis alterna, lo que significó que a mayor nivel de comunicación organizacional mayor nivel de trabajo en equipo, por otro lado la prueba de Anova se identificó que el R cuadrado fue de 42.9% por efecto de la variable independiente comunicación organizacional es causada hacia la variable dependiente trabajo en equipo.

Robles y Huerta (2014), nos menciona en su tesis titulada *comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las Instituciones Educativas Estatales del nivel primario UGEL N° 09 del Distrito de Huacho*, como resultado se obtuvo una correlación Rho Spearman = 0,863 por lo que se identificó que si existe una relación positiva alta entre las dos variables, así mismo presentó un nivel de significancia ( $p= 0,000 < 0,05$ ) corroborando la hipótesis correlacional motivo que por el cual se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula lo que significó que a mayor nivel de comunicación organizacional mayor nivel de trabajo en equipo, los resultados concuerda con la presente investigación siendo bastante similar al igual beneficiosos, se dedujo que la comunicación organizacional contribuye a un buen trabajo en equipo, promoviendo la colaboración de todos los colaboradores, lo cual permitió a la institución proyectar un buen clima laboral para el progreso de un buen trabajo en equipo.

El autor Morales (2018), en su tesis pretende establecer la asociación y comparación de trabajo en equipo, en función de edad, género, años de servicio,

nivel laboral, área laboral y condición laboral, como resultado se pudo obtener en los niveles de trabajo en equipo un 2.9% deficiente, 49% nivel bajo, 35.4% nivel moderado, 6.2% nivel alto, 6.6% nivel óptico. En resumen, el 51.9% tiene una eminencia inferior al promedio, el 35.4% un nivel moderado y el 12.8% un nivel superior al promedio relación positiva, alta y significativa entre las dimensiones de trabajo en equipo con rangos de  $Rho= 0.820$  a una  $Rho= 0.835$ . Los resultados de este antecedente presentan similitud a los obtenidos de nuestra investigación de lo que se infiere que un buen trabajo en equipo conlleva a resultados favorables y eficientes en función de género, edad y sexo.

Por otro lado, Palma (2014), en su tesis titulada *Comunicación organizacional y Trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Barranca*, en donde se alcanzó un estadístico de alfa de cronbach para las variables: Comunicación organizacional (0.943) y trabajo en equipo (0.955), como resultados obtenidos se evidencia que existe relación buena positiva entre las variables: Comunicación organizacional y trabajo en equipo. Los resultados de este antecedente presentan similitud a los resultados obtenidos de nuestra investigación por lo que se infiere que la comunicación organizacional trae consigo resultados favorables en el trabajo en equipo para los Docentes de las Instituciones Educativas Estatales.

Asimismo, Díaz (2014), en su tesis, su objetivo fue determinar la influencia de la comunicación organizacional y trabajo en equipo, se obtuvo que sí existe influencia en la comunicación organizacional y trabajo en equipo debido a una buena relación que existe entre los colaboradores y jefes. El resultado de este antecedente es beneficioso puesto que el resultado y el objetivo son similares a nuestra investigación lo que infiere que una buena comunicación en la organización conlleva a un buen trabajo en equipo con un ambiente laboral de respeto, confianza y unión lo cual trae consigo eficiencia de los colaboradores.

Los resultados obtenidos con el presente estudio fueron favorables para nuestra investigación dado que las características eran similares a las nuestras se pudo evidenciar que existe un impacto positivo en la comunicación organizacional por lo que, Papic-Domínguez (2020), en su artículo tuvo como objetivo describir los métodos de comunicación organizacional interna por el equipo de directivos y docentes, dado que el resultado de esta investigación se mencionó que existe

presencia de valores organizacionales por equipos entre los directivos y directores, el cual hay una tendencia en el momento de comunicarse utilizando los medios de comunicación ya que se es transmitida según los objetivos que se desarrollan en la institución, es por ello que los resultados coinciden con el presente estudio al indicar que si existe presencia de valores en los métodos de comunicación organizacional entre los directivos y docentes.

Discrepando con los resultados obtenidos con el presente estudio dado que las características eran similares a nuestra investigación fueron opuestos a los elaborados por Haroon y Malik (2018), en su artículo titulado, tuvieron como objetivo explorar el impacto de la comunicación organizacional en el desempeño organizacional en las universidades, lo cual se obtuvo como resultado optar por medios comunicacionales apropiados y eficaces para así poder solucionar los problemas académicos que se presenten donde no afecte a la organización.

Asimismo, los resultados obtenidos por Qerimi (2019), en su artículo tuvo como objetivo analizar las relaciones entre los líderes y el personal en las instituciones públicas de la República de Kosovo, los resultados fueron favorables de lo que se infirió que una buena comunicación en las empresas investigadas donde los gerentes, empleados y supervisores mantienen una buena comunicación, por otro lado cabe mencionar que los empleados tienen una respuesta menos positiva lo cual mencionan una falta de apreciación y retroalimentación por parte de los gerentes para poder desenvolverse en el trabajo y así poder cumplir con sus actividades encomendadas. Los hallazgos de este antecedente fueron favorables puesto al ser semejantes a los resultados a nuestra investigación por lo que se infirió que una buena comunicación organizacional trae consigo resultados favorables entre los líderes y el personal de las instituciones públicas.

Los resultados obtenidos son idénticos a los elaborados por Herrera, Muñoz y Salazar (2017), en su artículo tuvo como objetivo conocer la manera de como preparan los futuros ingenieros de Chile en el desarrollo del trabajo en equipo y si existen diferencias entre distintas instituciones, los resultados fueron lo siguiente que los alumnos de ingeniería sí trabajan en equipo con compañeros de su misma carrera, pero no de otras carreras, las prácticas que los estudiantes más desarrollan de trabajo en equipo son: capacidad de comunicar adecuadamente sus ideas y escuchar activamente a otros integrantes del equipo (83.34%), cumplir con los

plazos y calidad del trabajo acordados (79.63%), resolver los conflictos que se generan dentro del equipo de trabajo (75.00%), finalmente, liderar al equipo de trabajo y encaminarlo hacia la consecución de objetivos (73.15%). El hallazgo de este antecedente es favorable para nuestra investigación puesto que son idénticos a los obtenidos, por lo que se puede inferir que si desarrollan el trabajo en equipo los estudiantes de la Universidad de Chile.

Los autores Jaimes y Paucar (2019), en su tesis tuvo el objetivo describir el trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud, los resultados obtenidos fueron: nivel alto de trabajo en equipo 88%, nivel medio 11% y bajo 1%; en cuanto a la dimensión de complementariedad, 89% nivel alto, 9% medio y 2% nivel bajo; en la dimensión de coordinación 47% nivel medio, 42% nivel alto y 1% nivel bajo; en la dimensión de comunicación 92% nivel alto, 7% nivel medio y 1% nivel bajo; en la dimensión de confianza con un 70% nivel alto, 28% nivel medio y 2% nivel bajo y en la dimensión de compromiso 86% nivel alto, 3% nivel medio y 1% nivel bajo, se presenta un nivel alto de trabajo en equipo, junto con la complementariedad, comunicación, confianza y compromiso, mientras que en coordinación tiene nivel medio. Los resultados de este antecedente presentan similitud a los obtenidos, por lo que se infiere que el trabajo en equipo trae consigo resultados favorables en el personal asistencial de los establecimientos de salud. Discrepando con los resultados obtenidos con el presente estudio dado que las características eran similares a nuestra investigación fueron opuestos a los elaborados por Damián (2019), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la variable independiente y la variable dependiente, los resultados que se obtuvo fueron que no existe una relación significativa entre ambas variables (sig. bilateral = 0,891 > 0,01; Rho = 0,020\*\*), donde se demostró que existen otros factores que han provocado que dicha relación se haya obtenido un valor bajo.

## **VI. CONCLUSIÓN**

Primera: Se cumplió con el objetivo general explicar la influencia entre la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., el coeficiente de determinación R cuadrado fue de 42.9% cambio que experimenta la variable dependiente por efectos de la variable independiente, la significancia bilateral fue de ( $,000 < 0,05$ ), por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Segunda: Se logró con el primer objetivo específico de la investigación donde se pudo explicar la influencia entre comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020. Donde el coeficiente de determinación R cuadrado encontrado respecto al cambio que experimenta la dimensión complementariedad por efectos de la comunicación organizacional fue de 42.9% con un nivel de significancia bilateral ( $,000 < 0,05$ ), es decir se aceptó la hipótesis alterna por lo que se afirma que si existe influencia significativa de la variable independiente hacia la dimensión.

Tercera: En cuanto al segundo objetivo específico de la investigación se pudo explicar la influencia entre la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, el coeficiente de discriminación fue de 23.81% cambio que experimenta la dimensión coordinación por efectos de la comunicación organizacional y el nivel de significancia bilateral ( $,153 > 0,05$ ), es decir se aceptó la hipótesis nula por lo que se afirma que no existe influencia significativa de la variable independiente hacia la dimensión.

Cuarta: De acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación se pudo explicar la influencia entre la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020. El coeficiente de determinación R cuadrado encontrada fue de 23.81% cambio que experimenta la dimensión control por efectos de la comunicación organizacional y la significancia bilateral ( $,153 > 0,05$ ), se aceptó la hipótesis nula por lo que se afirma que no existe influencia significativa de la variable independiente hacia la dimensión.

Quinta: En cuanto al cuarto objetivo específico de la investigación se pudo explicar la influencia entre la comunicación organizacional en la confianza de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020. El coeficiente de determinación R cuadrado fue de 33.29% respecto al cambio que experimenta la dimensión confianza frente

a la variable independiente y con una significancia bilateral de ( $,081 > 0,05$ ), se aceptó la hipótesis nula y se afirma que no existe influencia significativa de la variable independiente hacia la dimensión.

Sexta: Se logró con el quinto objetivo específico donde se determinó que existe influencia entre la comunicación organizacional en el compromiso de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020; debido que el coeficiente de determinación R cuadrado fue 42.9% el cambio que experimenta la dimensión por efectos de la variable independiente y la significancia bilateral encontrada fue ( $,000 < 0,05$ ) se aceptó la hipótesis alterna.

## **VII. RECOMENDACIÓN**

Acorde a los resultados del estudio se proponen las siguientes recomendaciones.

Primera. Referente a la comunicación organizacional en el trabajo en equipo se sugiere a los responsables de la empresa conocer la cultura de su equipo de trabajo, hacerles partícipes en las decisiones que se van a tomar por el bien de la organización, otro factor esencial es escuchar a nuestros colaboradores y estar siempre pendientes de ellos ya que un colaborador satisfecho trae consigo eficiencia y valor a la empresa.

Segunda. Respecto a la complementariedad se propone al dueño de la empresa O&M Sitel que clasifique a sus colaboradores de acuerdo a sus habilidades y su especialidad para poder desarrollar sus capacidades y aptitudes para así poder cumplir los trabajos de manera eficiente.

Tercera. A los altos mandos de la organización se recomienda aumentar los presupuestos de capacitación para los colaboradores, donde permita fortalecer sus habilidades para trabajar de una manera conjunta en una constante coordinación que esto repercute de manera directa con el desempeño de los colaboradores, asimismo les permite realizar las tareas más complejas de una manera más eficiente y rápida.

Cuarta. Se recomienda una mayor comunicación por parte de los jefes y colaboradores para poder lograr integrar los equipos de trabajo, por otro lado, implementar estrategias para un constantemente control de los trabajadores para ver el desempeño que se están desarrollando en las tareas encomendadas.

Quinta. A los responsables de la empresa fomentar la retroalimentación, mirar el lado positivo para lograr una penetración de los colaboradores en la organización como también realizar encuestas a los trabajadores donde ellos puedan transmitir sus sugerencias, ideas para el trabajo, quejas y de esta manera lograr la confianza con nuestros colaboradores.

Sexta. La gerencia debe implementar canales de comunicación donde los colaboradores estén comprometidos con la organización, reconocer siempre el desempeño de los trabajadores, ofrecer beneficios como un salario adecuado a las tareas que desempeñan para cumplir un objetivo, así como también la oportunidad de crecimiento de los profesionales para compenetrar en la organización a medida que un colaborador comprometido es mucho más eficiente.



## REFERENCIA

- Anacona, K. V., Moreira, L. O., & López, R. B. (2020). *Teamwork self-efficacy of health students in a simulated cardiopulmonary resuscitation*. [Autoeficacia del trabajo en equipo de estudiantes de la salud en una simulación de reanimación cardiopulmonar] *Revista Cubana De Educación Medica Superior*, 34(2), 1.  
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85086860762&origin=resultslist>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. España. Editorial Gesbiblo S.L.  
<https://books.google.com.pe/books?id=bwelcBnPNUoC&printsec=frontcover&dq=comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj2qraK6qLpAhV4ILkGHZaEAIkQ6wEIKjAA#v=onepage&q=comunicacion%20organizacional&f=false>
- Amaya, J. (2004). *Toma de decisiones gerenciales; métodos cuantitativos para la organización*. México.  
<https://books.google.com.pe/books?id=ETpVI-KJxWEC&pg=PA15&dq=toma+de+decisiones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI3LbfoMnpAhWSZd8KHe1wAxIQ6wEIUjAF#v=onepage&q&f=false>
- Aponte, B., & Montero Quesada, J. (2019). *Referentes Teóricos Acerca De La Comunicación Organizacional en Entidades De Formación Deportiva*. Cuba. *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 10(4), 126–136.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=141622054&lang=es&site=ehost-live>
- Arévalo, R & Ortiz, H. (2019). *Comunicación organizacional web de la ética en las organizaciones del tercer sector*. México. *El Profesional de La Información*, 28(5), 1–11.  
<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.22>  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=140256523&lang=es&site=ehost-live>
- Arce, L. (2008). *Sinergia estratégica: una necesidad para la supervivencia de las empresas*. *Revista científica de América Latina*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157008.pdf>
- Argandoña, R. (2017). *Liderazgo, Comunicación y Trabajo en Equipo*. (Tesis pregrado). Universidad Mayor de San Andrés. La Paz, Bolivia.  
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/14878/TG-4016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México. (3ª ed.). Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: (3ª ed.). Pearson Educación.  
<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%c3%b3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

- Belgrano, G. (2008). Compañerismo.  
[https://belgrano.vaneduc.edu.ar/media/1277/belgrano-ense%C3%B1amos-a-filosofar\\_03-08.pdf](https://belgrano.vaneduc.edu.ar/media/1277/belgrano-ense%C3%B1amos-a-filosofar_03-08.pdf)
- Barrientos, M. (2005). La participación.  
<http://www.ocw.unc.edu.ar/facultad-de-ciencias-agropecuarias/extension-rural/actividades-y-materiales/actividades-y-materiales-2010/la-participacion>
- Bologna, E. (2013). Estadística para psicología y educación. Argentina. (3<sup>a</sup> ed.). Editorial Brujas.  
<http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fNzAxODc0X19BTg2?sid=fefde562-116e-4fa9-bbf1-46f7a6569057@pdc-v-sessmgr05&vid=10&format=EB&rid=1>
- Castro, A. (2014). Comunicación organizacional: técnicas y estrategias. Colombia. Editorial Universidad del Norte.  
[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=813082&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp\\_i](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=813082&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_i)
- Castro, A. (2016). Manual práctico de comunicación organizacional. Colombia. Editorial Verbum.  
<https://books.google.com.pe/books?id=1PRDDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=comunicacion+organizacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG8aqm3PrpAhUOCrkGHYSJBtwQ6wEIMjAB#v=onepage&q&f=false>
- Chagoya, Z y Muñoz, J. (2015). Comunicación organizacional. Distintas miradas compartidas por profesionales de la comunicación Iberoamérica. Argentina.  
[http://archivos.grupodircom.com/Revista\\_DIRCOM\\_PDF/Revista\\_DIRCOM\\_108\\_ISSN\\_1853\\_0079\\_Com\\_Organizacional.pdf?utm\\_source=Portal%20DIRCOM&utm\\_medium=Enlace%20General&utm\\_campaign=Revista%20DIRCOM&utm\\_term=dircom-108%20Com%20Organizacional&utm\\_content=pdflink](http://archivos.grupodircom.com/Revista_DIRCOM_PDF/Revista_DIRCOM_108_ISSN_1853_0079_Com_Organizacional.pdf?utm_source=Portal%20DIRCOM&utm_medium=Enlace%20General&utm_campaign=Revista%20DIRCOM&utm_term=dircom-108%20Com%20Organizacional&utm_content=pdflink)
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México. (7ma ed.). Editorial, McGraw-Hill/ Ínteramericana.
- Damian, G. (2019). *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público* (tesis posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40680/Damian\\_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40680/Damian_CG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Di Masso, R. J., Gayol, M. del C., & Tarrés, M. C. (2014). El proceso de investigación. De la idea disparadora al artículo científico. *Revista Veterinaria*, 25(2), 146–153.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=100792728&lang=es&site=ehost-live>
- Díaz, S (2014). *Comunicación Organizacional y Trabajo en equipo* (Estudios Realizados en una Institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango) (tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Diario gestión. (2020,9 de marzo). Aprende a tratar a tus empleados de acuerdo a su personalidad.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/aprende-a-tratar-a-tus-empleados-de-acuerdo-a-su-personalidad-nnda-nnlt-noticia/?ref=gesr>
- Durán, A. (2018). Trabajo en equipo. España. Editorial Elearning S.L.  
[https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT3NCf7K\\_pAhWChOAKHbapAOYQ6wEINDAB#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjT3NCf7K_pAhWChOAKHbapAOYQ6wEINDAB#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false)
- Fernández, F. (2016). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. UF0346, editorial, Tutor formación.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EAQKDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=Fern%C3%A1ndez+\(2016\).+Comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo.+UF0346.+Editorial,+TUTOR+FORMACI%C3%93N.+&ots=\\_mXF8y-Hxa&sig=EB1X\\_UqtMR9OkbawxLixAIMUYSQ#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez%20\(2016\).%20Comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo.%20UF0346.%20Editorial%2C%20TUTOR%20FORMACI%C3%93N.&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=EAQKDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=Fern%C3%A1ndez+(2016).+Comunicaci%C3%B3n+efectiva+y+trabajo+en+equipo.+UF0346.+Editorial,+TUTOR+FORMACI%C3%93N.+&ots=_mXF8y-Hxa&sig=EB1X_UqtMR9OkbawxLixAIMUYSQ#v=onepage&q=Fern%C3%A1ndez%20(2016).%20Comunicaci%C3%B3n%20efectiva%20y%20trabajo%20en%20equipo.%20UF0346.%20Editorial%2C%20TUTOR%20FORMACI%C3%93N.&f=false)
- García, J. (2015). Tratamiento y análisis de la información de mercados. España. (5ª ed.) Editorial Elearning.
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina. Editorial Brujas.  
<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA59&dq=enfoque+cuantitativo+en+una+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKZWRiuvpAhUHVd8KHf50DoUQ6wEIOzAC#v=onepage&q=enfoque%20cuantitativo%20en%20una%20investigacion&f=false>
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México. (6ª ed.). Editorial McGraw-Hill / interamericana.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México. (5ta ed.) Editorial McGraw-Hill / interamericana.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Haroon, H., & Malik, H. (2018). *The impact of organizational communication on organizational performance. Journal of Research in Social Sciences*, 6(2), 140-151. Retrieved from  
<https://search.proquest.com/docview/2413012009?accountid=37408>

- Herrera, R. F., Muñoz, F. C., & Salazar, L. A. (2017). *Diagnóstico del trabajo en equipo en estudiantes de ingeniería en Chile*. (Spanish). *Formación Universitaria*, 10(5), 49–61.  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edo&AN=126109988&lang=es&site=eds-live>
- Human, H. (2005). *Manual de técnicas de investigación conceptos y aplicaciones*. Perú. (2<sup>a</sup> ed.).  
[https://books.google.com.pe/books?id=OEHABAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+encuestas+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimsd7\\_g\\_bpAhUZTDABHR6XDpkQ6wEIKjAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=OEHABAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tecnicas+de+recoleccion+encuestas+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwimsd7_g_bpAhUZTDABHR6XDpkQ6wEIKjAA#v=onepage&q&f=false)
- Icart, M., Fuentes C y Pulpón A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. España: publicacions i edicions de la Universitat de Barcelona.
- Jaimes, L y Paucar, J. (2019), *en su tesis Trabajo en Equipo Del Personal Asistencial De Los Establecimientos De Salud Distrito De Santa María*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (Tesis Pregrado)  
<http://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3179/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, R. (2012), *Manual de trabajo en equipo*.  
<http://dgrh.salud.gob.mx/Formatos/MANUAL-DE-TRABAJO-EN-EQUIPO-2012.pdf>
- Morales, B. (2018). *Trabajo en Equipo con los colaboradores internos de una empresa privada de Lima Metropolitana-2018*, (tesis pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú.  
[http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3004/UNFV\\_MORALES\\_DURAN\\_BETSY\\_ANGELICA\\_TITULO\\_PROFESIONAL\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3004/UNFV_MORALES_DURAN_BETSY_ANGELICA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Murillo, S. (2004). *Relaciones humanas*. México. (2<sup>a</sup> ed.) Editorial Limusa.  
<https://books.google.com.pe/books?id=xlmNgBMIfsC&printsec=frontcover&dq=TEORIA+DE+RELACIONES++Humanos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJtqX6gbfpAhVJTt8KHUBGAgwQ6wEIKjAA#v=onepage&q=TEORIA%20DE%20RELACIONES%20%20Humanos&f=false>
- Ogbonnaya, C. (2019) *Cuando el trabajo en equipo es bueno y cuando es inconveniente*. (2019, 10 noviembre). *La Nación de Costa Rica*, p. NA.  
<https://link.gale.com/apps/doc/A605336429/STND?u=univcv&sid=STND&xid=c00e969f>
- Osorio, L; Ramos, E y Walteros, D. (junio, 2016). *Valores personales y compromiso organizacional: más que una simple relación*. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento de la U.A.C.J.S*.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/eed6/cedb20f3ecd54242034e2dd6bbcbabfe9ab.pdf>

- Palomo, M. (2010). Liderazgo y motivación de equipos de trabajo. [https://books.google.com.pe/books?id=\\_9g\\_Zlehq0QC&printsec=frontcover&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=_9g_Zlehq0QC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Palma, G (2014). *Comunicación Organizacional y Trabajo en equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del Distrito de Barranca-2014* (tesis de grado). Universidad Cesar Vallejo. Barranca, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4940/Palma\\_LG\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4940/Palma_LG_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, A. (2004). Creatividad, actitudes y educación. Argentina. (Editorial Biblos). [https://books.google.com.pe/books?id=rhChOa57DKEC&pg=PA130&dq=ACTITUDES&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL\\_ait9L3pAhXtct8KHcciC3oQ6wEIOzAC#v=onepage&q=ACTITUDES&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rhChOa57DKEC&pg=PA130&dq=ACTITUDES&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjL_ait9L3pAhXtct8KHcciC3oQ6wEIOzAC#v=onepage&q=ACTITUDES&f=false)
- Peña, N. (2015). Gestión y control de los sistemas de Información. España. Editorial Elearning S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=6cJWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+informacion+pe%C3%B1a&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjP3vD8sL7pAhVhQt8KHSUvAUkQ6wEIKjAA#v=onepage&q=sistemas%20de%20informacion%20pe%C3%B1a&f=false>
- Portillo, M. (2017). Educación por habilidades: perspectivas y retos para el sistema educativo. Revista educación. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v41n2/2215-2644-edu-41-02-00118.pdf>
- Papic-Domínguez, K. (2020). *Methods of internal organizational communication in public schools*, Chile. *Alteridad*, 15(2), 241-255. <http://dx.doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.08>
- Qerimi, G. (2019). *Analysis of top-down organizational communication in railway companies in the republic of kosovo from the employees' perspective*. *Journal of Media Research*, 12(1), 14-91. <http://dx.doi.org/10.24193/jmr.33.5>
- Rincón, A (2006). El individuo y las organizaciones. Madrid. Editorial Ecobook. <https://books.google.com.pe/books?id=s14BZXyRFFUC&pg=PA198&dq=coordinacion+organizacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiitl7kob7pAhVIT98KHAlKDEcQ6wEiBDAl#v=onepage&q=coordinacion%20organizacion&f=false>
- Rivera, A. (2019). Turbulencia: Lecciones aprendidas. Bogotá. Editorial Universidad del Rosario. [https://books.google.com.pe/books?id=R6S-DwAAQBAJ&pg=PT166&dq=liderazgo+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFhcum7\\_rpAhWXKLkGHZZ4DH44ChDrAQhKMAQ#v=onepage&q=liderazgo%20empresarial&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=R6S-DwAAQBAJ&pg=PT166&dq=liderazgo+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiFhcum7_rpAhWXKLkGHZZ4DH44ChDrAQhKMAQ#v=onepage&q=liderazgo%20empresarial&f=false)
- Rodas, E (2017), *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo* (Tesis pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Robles M y Huerta P. (2014), *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las Instituciones Educativas Estatales del nivel primaria UGEL*

- N° 09. *Del Distrito de Huacho-2014*, (tesis pregrado), Universidad César Vallejo. Huacho, Perú.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14188/Robles\\_C\\_M-Huerta\\_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14188/Robles_C_M-Huerta_OP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sotomayor, E., & Alberich, T. (2013). *Planificación y gestión: manual para la acción social*. Dykinson.  
[http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=753235&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp\\_Cover](http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=753235&lang=es&site=ehost-live&ebv=EB&ppid=pp_Cover)
- Slocum, J. (2008). *Administración. Un enfoque basado en competencia*. México, (11ª ed.). Editorial CENGAGE Learning.  
[https://www.academia.edu/33885343/Administracion\\_11ed\\_Don\\_Hellriegel\\_S\\_E\\_Jackson\\_J\\_W\\_Slocum\\_pdf](https://www.academia.edu/33885343/Administracion_11ed_Don_Hellriegel_S_E_Jackson_J_W_Slocum_pdf)
- Timuroğlu, M. K., Kesinkılıç, M., & Polat, M. (2017). *Relationship Between Organizational Communication and Organizational Burnout*. *Analele Universitatii "Constantin Brancusi" Din Targu Jiu. Serie Litere Si Stiinte Sociale*, (2), 206-219.  
<https://search.proquest.com/docview/2187735066?accountid=36937>
- Tracy, B (2015). *Motivación*. New York. AMACON.  
<https://books.google.com.pe/books?id=gNsTCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=motivacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwje94rym77pAhVIS98KHejrD4lQ6wEISDAE#v=onepage&q&f=false>
- Valhondo, D (2010). *Gestión del conocimiento del mito a la realidad*. España. Editorial Díaz de Santos.  
<https://books.google.com.pe/books?id=39MlwUU4rpgC&pg=PA55&dq=conocimiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjc2bu6gr7pAhVyhOAKHeg9CjUQ6wElMzAB#v=onepage&q=conocimiento&f=false>



## Matriz De Consistencia

Comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	<b>Variable independiente</b>	Enfoque: Cuantitativo Tipo De Estudio: Aplicada
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Comunicación Organizacional	Tipo De Diseño: No Experimental - transversal
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	<b>Dimensiones</b>	Nivel: Explicativo
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicacional organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la complementariedad de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Comunicación ascendente	Método De Investigación: Hipotético Deductivo
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la coordinación de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Comunicación descendente	
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el control de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Comunicación horizontal	Población: 10 colaboradores
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en la confianza de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicación organizacional en la confianza de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en la confianza de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	<b>Variable dependiente</b> Trabajo en equipo	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020?	Explicar la influencia de la comunicación organizacional en el compromiso de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	Existe influencia significativa de la comunicación organizacional en el compromiso de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020	<b>Dimensiones</b> Complementariedad Coordinación Control Confianza Compromiso	Instrumento: Cuestionario

**Matriz Operacional De Las Variables Comunicación Organizacional En El Trabajo En Equipo**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala	Niveles
<b>Comunicación Organizacional</b>	Castro, (2016), nos menciona que la comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de su cultura o de sus normas. Debido a ello, la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y subordinados, y a los directivos con el resto de las organizaciones, debería de ser fluida.	Castro, (2016), nos indica que la comunicación formal en las organizaciones tiene direccionalidad, lo cual indica la importancia o la intencionalidad de la misma el cual se clasifican en: comunicación descendente, comunicación ascendente y comunicación horizontal.	Comunicación Descendente	Información Motivación Colaboración	Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1	Bueno Regular Malo
			Comunicación Ascendente	Actitud Participación Conocimiento		
			Comunicación Horizontal	Compañerismo Toma de decisiones		
<b>Trabajo En Equipo</b>	Durán, (2018). Un colectivo de personas que interaccionan entre sí, desarrollan sentimientos diversos, comparten ciertos objetivos que guían sus acciones. Desarrollan espontáneamente ciertas normas internas y roles.	Alberich y Sotomayor, (2013), nos mencionan que las "5 C's" son fundamentales para el correcto funcionamiento de los equipos de trabajo, en cual tomamos "4 C's" menciona; complementariedad, comunicación, confianza, coordinación y compromiso. Por otro lado Slocum, (2008), nos menciona para un buen trabajo en equipo es importante el control de los colaboradores.	Complementariedad	Habilidades Sinergia		
			Coordinación	Resultados Liderazgo		
			Control	Cumplimiento de normas Cumplimiento de desempeño Flexibilidad		
			Confianza	Proactividad		
			Compromiso	Empatía Asertividad		





CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Comunicación Descendente</b>							
1	Los directivos informan los objetivos de manera oportuna	✓		✓		✓		
2	Se siente usted motivado y con ganas de realizar sus labores cotidianas	✓		✓		✓		
3	Dentro de la organización existe colaboración por parte de los jefes	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comunicación Ascendente</b>							
4	Demuestra actitud al momento que se comunica con su jefe inmediato	✓		✓		✓		
5	Se toma en cuenta sus opiniones para beneficio de la organización	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores comparten conocimientos al momento de comunicarse activamente	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Comunicación Horizontal</b>							
7	Tiene usted comunicación constante con las personas con las cuales trabaja.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores toman decisiones de manera conjunta para desarrollar los trabajos.	✓		✓		✓		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE TRABAJO EN EQUIPO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Complementariedad</b>							
1	Demuestra habilidades en el proceso de trabajo para cumplir una determinada tarea	✓		✓		✓		
2	El trabajo de desarrollo de una manera conjunta para alcanzar el éxito final	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Coordinación</b>							
3	Cumplan con los resultados a tiempo dentro de su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Su jefe inmediato cuenta con las características de liderazgo.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>							
5	Está de acuerdo con el cumplimiento de normas establecidas en la organización	✓		✓		✓		
6	Se evalúa el cumplimiento de desempeño requerido por la empresa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Confianza</b>							
7	Se adapta al trabajar en distintas situaciones y con diferentes personas	✓		✓		✓		
8	Usted muestra iniciativa para determinadas circunstancias que demandan una acción inmediata	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5 Compromiso</b>							
9	Los resultados se dan por una mayor empatía por parte de los miembros del equipo	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores son asertivos trabajando en equipo sin afectar a los demás.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. CARDENAS SANEDRA ABBE HAM  
Especialidad del validador: ASISTENTE SOCIAL

Fecha 27 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Comunicación Descendente</b>							
1	Los directivos informan los objetivos de manera oportuna	X		X		X		
2	Se siente usted motivado y con ganas de realizar sus labores cotidianas	X		X		X		
3	Dentro de la organización existe colaboración por parte de los jefes	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comunicación Ascendente</b>							
4	Demuestra actitud al momento que se comunica con su jefe inmediato	X		X		X		
5	Se toma en cuenta sus opiniones para beneficio de la organización	X		X		X		
6	Los colaboradores comparten conocimientos al momento de comunicarse activamente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Comunicación Horizontal</b>							
7	Tiene usted comunicación constante con las personas con las cuales trabaja.	X		X		X		
8	Los colaboradores toman decisiones de manera conjunta para desarrollar los trabajos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351

Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

Fecha: 22 de junio de 2020

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE TRABAJO EN EQUIPO**


N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Complementariedad</b>								
1	Demuestra habilidades en el proceso de trabajo para cumplir una determinada tarea.	X		X		X		
2	El trabajo se desarrolla de una manera conjunta para alcanzar el éxito final.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2 Coordinación</b>								
3	Cumplen con los resultados a tiempo dentro de su equipo de trabajo.	X		X		X		
4	Su jefe inmediato cuenta con las características de liderazgo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3 Control</b>								
5	Está de acuerdo con el cumplimiento de normas establecidas en la organización.	X		X		X		
6	Se evalúa el cumplimiento de desempeño requerido por la empresa.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4 Confianza</b>								
7	Se adapta al trabajar en distintas situaciones y con diferentes personas.	X		X		X		
8	Usted muestra iniciativa para determinadas circunstancias que demandan una acción inmediata.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5 Compromiso</b>								
9	Los resultados se dan por una mayor empatía por parte de los miembros del equipo.	X		X		X		
10	Los colaboradores son asertivos trabajando en equipo sin afectar a los demás.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Victor Hugo Fernández Bedoya DNI: 44326351  
 Especialidad del validador: Investigador RENACYT, especialista en Ciencias Empresariales

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 22 de junio de 2020



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE-COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN : Comunicación Descendente</b>								
1	Los directivos informan los objetivos de manera oportuna.	✓		✓		✓		
2	Se siente usted motivado y con ganas de realizar sus labores cotidianas.	✓		✓		✓		
3	Dentro de la organización existe colaboración por parte de los jefes.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Comunicación Ascendente</b>								
4	Demuestra actitud al momento que se comunica con su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
5	Se toma en cuenta sus opiniones para beneficio de la organización.	✓		✓		✓		
6	Los colaboradores comparten conocimientos al momento de comunicarse activamente.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Comunicación Horizontal</b>								
7	Tiene usted comunicación constante con las personas con las cuales trabaja.	✓		✓		✓		
8	Los colaboradores toman decisiones de manera conjunta para desarrollar los trabajos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA DNI: 07586867  
 Especialidad del validador: Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Los Olivos, 22 de junio del 2020

  
 Firma del Experto Informante



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE-TRABAJO EN EQUIPO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN : Complementariedad</b>								
1	Demuestra habilidades en el proceso de trabajo para cumplir una determinada tarea.	✓		✓		✓		
2	El trabajo se desarrolla de una manera conjunta para alcanzar el éxito final.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Coordinación</b>								
3	Cumplen con los resultados a tiempo dentro de su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
4	Su jefe inmediato cuenta con las características de liderazgo.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Control</b>								
5	Está de acuerdo con el cumplimiento de normas establecidas en la organización.	✓		✓		✓		
6	Se evalúa el cumplimiento de desempeño requerido por la empresa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Confianza</b>								
7	Se adapta al trabajar en distintas situaciones y con distintas personas.	✓		✓		✓		
8	Usted muestra iniciativa para determinadas circunstancias que demandan una acción inmediata.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN : Compromiso</b>								
9	Los resultados se dan por una mayor empatía por parte de los miembros del equipo.	✓		✓		✓		
10	Los colaboradores son asertivos trabajando en equipo sin afectar a los demás.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg/ Dra. VILLANUEVA FIGUEROA, ROSA ELVIRA DNI: 07586867  
 Especialidad del validador: Dra. en Administración; Mg. Marketing y Comercio Internacional; Mg. Gestión Pública; Mg. Educación; Lic. Adm.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Los Olivos, 22 de junio del 2020

  
 Firma del Experto Informante

**“COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”**

**OBJETIVO:** Explicar la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
ITEM	PREGUNTA				VALORACIÓN
	1	2	3	4	5
1	Los directivos informan los objetivos de manera oportuna.				
2	Se siente usted motivado y con ganas de realizar sus labores cotidianas.				
3	Dentro de la organización existe colaboración por parte de los jefes.				
4	Demuestra actitud al momento que se comunica con su jefe inmediato.				
5	Se toma en cuenta sus opiniones para beneficio de la organización.				
6	Los colaboradores comparten conocimientos al momento de comunicarse activamente				
7	Tiene usted comunicación constante con las personas con las cuales trabaja.				
8	Los colaboradores toman decisiones de manera conjunta para desarrollar los trabajos.				

**“TRABAJO EN EQUIPO”**

**OBJETIVO:** Explicar la influencia de la comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
	1	2	3	4	5
ITEM	PREGUNTA				VALORACIÓN
	1	2	3	4	5
1	Demuestra habilidades en el proceso de trabajo para cumplir una determinada tarea.				
2	El trabajo de desarrolla de una manera conjunta para alcanzar el éxito final				
3	Cumplen con los resultados a tiempo dentro de su equipo de trabajo.				
4	Su jefe inmediato cuenta con las características de liderazgo.				
5	Está de acuerdo con el cumplimiento de normas establecidas en la organización.				
6	Se evalúa el cumplimiento de desempeño requerido por la empresa.				
7	Se adapta al trabajar en distintas situaciones y con diferentes personas.				
8	Usted muestra iniciativa para determinadas circunstancias que demandan una acción inmediata				
9	Los resultados se dan por una mayor empatía por parte de los miembros del equipo				
10	Los colaboradores son asertivos trabajando en equipo sin afectar a los demás				

### Prueba confiabilidad Variable Independiente Comunicación Organizacional

	Nombre	Tipo	Anchura	Dec...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	Los directivos informan los objetivos de manera oportuna.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	Se siente usted motivado y con ganas de realizar sus labores cotidianas.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	Dentro de la organización existe colaboración por parte de los jefes.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	Demuestra actitud al momento que se comunica con su jefe inmediato.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	Se toma en cuenta sus opiniones para beneficio de la organización.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	Los colaboradores comparten conocimientos al momento de comunicarse activa...	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	Tiene usted comunicación constante con las personas con las cuales trabaja.	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	Los colaboradores toman decisiones de manera conjunta para desarrollar los tra...	{1, NUN...}	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

\*prueba piloto datos.sav [Conjunto\_de\_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	var
1	3	1	1	3	1	1	1	2	
2	5	4	3	3	2	3	3	3	
3	4	2	2	4	2	2	3	1	
4	3	1	2	2	3	1	2	3	
5	5	4	3	3	4	2	3	2	
6									

### Prueba confiabilidad Variable dependiente Trabajo en Equipo

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	Demuestra habi...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	El trabajo de de...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	Cumplen con lo...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	Su jefe inmedia...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	Está de acuerd...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	Se evalúa el cu...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	Se adapta al tr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	Usted muestra ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	Los resultados ...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	Los colaborado...	{1, NUNCA}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

\*Sin titulo3 [Conjunto\_de\_datos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010
1	3	5	3	1	1	3	1	1	1	2
2	5	3	5	4	3	3	2	3	3	3
3	3	4	4	2	2	4	2	2	3	1
4	4	5	3	1	2	2	3	1	2	3
5	5	4	5	4	3	3	4	2	3	2

Baremo del Coeficiente de alfa de Cronbach	
VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente. Elaborado en base a Arcos y Castro (2009).

*Resumen de procesamientos de la variable comunicación organizacional*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	8

*Resumen de procesamientos de la variable Trabajo en Equipo*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	5	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	5	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración en base al programa SPSS

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,797	10



**CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Por medio de la presente carta se brinda autorización ante la solicitud presentada por el Sr: Kelvin Trigos Tejada, identificado con número de DNI 74420775, para que pueda realizar su investigación con el título "comunicación organizacional en el trabajo en equipo de la empresa O&M SITEL S.R.L., San Isidro, 2020".

Se le brindara las facilidades e información que solicite para efectos de su investigación del IX y X ciclo de la carrera profesional de Administración, en la Universidad Cesar Vallejo.

O&M SITEL S.R.L.  
RUC: 20600250837  
  
MARIO OCAMPO MENDOZA  
SUB. GERENTE GENERAL  
DNI: 70214188



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 16:15 horas del 15/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA EMPRESA O&M SITEL S.R.L., SAN ISIDRO, 2020", presentado por los autores MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE, TRIGOSO TEJADA KELVIN estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
CARLOS ENRIQUE MAFALDO RIVADENEYRA	Mayoría

Firmado digitalmente por:  
GMANCARELLA el 15 Dic 2020  
16:56:52

---

GIANCARLO MARIANO  
MANCARELLA VALLADARES  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: VDAVILAA el 15  
Dic 2020 16:58:13

---

VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: RVILLANUEVAF el 15  
Dic 2020 17:00:16

---

ROSA ELVIRA VILLANUEVA FIGUEROA  
**VOCAL**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS**

Siendo las 16:15 horas del 15/12/2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA EMPRESA O&M SITEL S.R.L., SAN ISIDRO, 2020", presentado por los autores MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE, TRIGOSO TEJADA KELVIN estudiantes de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN.

Concluido el acto de exposición y defensa de Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

<b>Autor</b>	<b>Dictamen</b>
KELVIN TRIGOSO TEJADA	Mayoría

Firmado digitalmente por:  
GMANCARELLA el 15 Dic 2020  
16:56:52

---

GIANCARLO MARIANO  
MANCARELLA VALLADARES  
**PRESIDENTE**

Firmado digitalmente por: VDAVILAA el 15  
Dic 2020 16:58:13

---

VICTOR DEMETRIO DAVILA ARENAZA  
**SECRETARIO**

Firmado digitalmente por: RVILLANUEVAF el 15  
Dic 2020 17:00:16

---

ROSA ELVIRA VILLANUEVA FIGUEROA  
**VOCAL**





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Nosotros, MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE, TRIGOSO TEJADA KELVIN identificados con DNIs N° 70999051, 74420775, (respectivamente) estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, autorizamos ( X ), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA EMPRESA O&M SITEL S.R.L., SAN ISIDRO, 2020".

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo, según esta estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

--

LIMA, 30 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Autor</b>	<b>Firma</b>
MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE <b>DNI:</b> 70999051 <b>ORCID</b> 0000-0001-9085-1244	Firmado digitalmente por: CMAFALDOR el 30-12-2020 20:51:18
TRIGOSO TEJADA KELVIN <b>DNI:</b> 74420775 <b>ORCID</b> 0000-0001-5164-3354	Firmado digitalmente por: KTRIGOSOT el 30-12-2020 20:43:46

Código documento Trilce: INV - 0112467



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA EMPRESA O&M SITEL S.R.L., SAN ISIDRO, 2020", cuyos autores son MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE, TRIGOSO TEJADA KELVIN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Diciembre del 2020

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VILLANUEVA FIGUEROA ROSA ELVIRA <b>DNI:</b> 07586867 <b>ORCID</b> 0000-0002-3919-0185	Firmado digitalmente por: RVILLANUEVAF el 11-12- 2020 20:06:21

Código documento Trilce: TRI - 0080136



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE, TRIGOSO TEJADA KELVIN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN EL TRABAJO EN EQUIPO DE LA EMPRESA O&M SITEL S.R.L., SAN ISIDRO, 2020", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
MAFALDO RIVADENEYRA CARLOS ENRIQUE <b>DNI:</b> 70999051 <b>ORCID</b> 0000-0001-9085-1244	Firmado digitalmente por: CMAFALDOR el 30-12-2020 20:51:16
TRIGOSO TEJADA KELVIN <b>DNI:</b> 74420775 <b>ORCID</b> 0000-0001-5164-3354	Firmado digitalmente por: KTRIGOSOT el 30-12-2020 20:43:36

Código documento Trilce: INV - 0112465