

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la
Empresa DINET S.A. – 2024**

**Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración**

Autor:

Bach. Yajaira Jasmira PARIONA MUCHA

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la
Empresa DINET S.A. – 2024**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE

Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 031-2025-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Yajaira Jasmira PARIONA MUCHA -

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Comunicación Efectiva y el Trabajo en Equipo de los Colaboradores de la Empresa DINET S.A. - 2024

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo FAITA PANEZ

Índice de Similitud: **10%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 8 de Setiembre de 2025.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 08.09.2025 21:52:01 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

Con profunda gratitud y cariño dedico esta tesis a mis adorados padres por su apoyo y valores que permitieron cumplir mis metas.

Yajaira Jasmira

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a mi alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. También mi profundo reconocimiento a los Docentes y trabajadores administrativos de la Escuela de Formación Profesional de Administración, al haberme brindando la oportunidad de formarme profesionalmente.

Considero importante agradecer a los directivos de la empresa DINET S.A. y a los trabajadores por permitirnos obtener la data que permitió cristalizar la investigación.

También, mi agradecimiento al Dr. Ygnacio Alfredo Paíta Panéz por apoyarme con sus conocimientos y orientar el desarrollo de la investigación la misma que me permite optar el título de Licenciada en Administración.

Yajaira Jasmira

RESUMEN

En toda organización la comunicación juega un rol protagónico que permite intercambiar información, permitiendo establecer relaciones fluidas. Cuando se trabaja en equipo se busca interactuar, comprendiendo emociones y de esta forma busca entendernos y ser entendido. El propósito de la investigación fue determinar la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024.

En el aspecto metodológico presenta un enfoque cuantitativo que nos permitió conocer los fenómenos, de acuerdo al problema fue básica, con un nivel correlacional, el método empleado fue deductivo, el diseño de la investigación quedo establecida como no experimental, adoptando una muestra de 326 colaboradores.

El resultado obtenido nos permite afirmar que existe una correlación de 0.880 y es significancia con un p valor de = 0,000. Entonces concluimos que, conforme a las dimensiones e indicadores estudiadas existe una correlación positiva considerable entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo. Lo que indica, en la medida que mejora la comunicación efectiva, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

Palabras clave: comunicación efectiva, trabajo en equipo, habilidades comunicativas, técnicas de comunicación.

Yajaira Jasmira

ABSTRACT

In every organization, communication plays a key role in enabling the exchange of information and the establishment of fluid relationships. When working as a team, we seek to interact, understand emotions, and thus seek to understand and be understood. The purpose of the research was to determine the relationship that exists between effective communication and teamwork among the employees of the company DINET S.A. – 2024 – 2024.

In terms of methodology, it presents a quantitative approach that allowed us to understand the phenomena. According to the problem, it was basic, with a correlational level. The method used was deductive, and the research design was established as non-experimental, adopting a sample of 326 employees.

The results obtained allow us to affirm that there is a correlation of 0.880, which is significant with a p-value of = 0.000. Therefore, we conclude that, according to the dimensions and indicators studied, there is a considerable positive correlation between the variables of effective communication and teamwork. This indicates that, as effective communication improves, teamwork at DINET S.A. will also be optimized.

Key words: effective communication, teamwork, communication skills, communication techniques.

Yajaira Jasmira

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada “Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. - 2024”, ponemos a consideración del excelentísimo Jurado Calificador, para su respectiva calificación.

Efectivamente las empresas demandan de recursos para obtener información eficiente y de manera oportuna. La comunicación efectiva va más allá de estos aspectos, busca conocer las emociones en cada expresión de los trabajadores y sobre todo saber escuchar y entender el mensaje.

En ese orden, el trabajo en equipo busca lograr resultados, resolver problemas y para lo cual los integrantes deben comunicarse de manera fluida respetando la idea los demás.

La investigación está compuesta de cuatro capítulos, seguidamente presentamos y detallamos cada uno de ellos.

Capítulo I, Problema de Investigación. Se identifica y determina el problema de investigación. Delimitamos el estudio teniendo en cuenta el ámbito temporal, espacial y social. Seguidamente se formula los problemas y objetivos de la investigación. Se aborda la justificación y establecemos los límites del estudio.

Capítulo II, Marco Teórico. Hacemos una revisión de la literatura de los antecedentes del estudio, como también de las bases teóricas – científicas de comunicación efectiva y trabajo en equipo. Definimos los términos de la investigación. A continuación, se formula las hipótesis de la investigación. Luego se identifica las variables, para terminar este apartado se hace una definición operacional de variables e indicadores.

Capítulo III, metodología y técnicas de investigación. Comprende el tipo, nivel, método y diseño de la investigación. Se precisa la población y la muestra del estudio. También se establece las técnicas e instrumentos para recolectar los datos. Seguidamente seleccionamos el juicio de expertos y el estadístico de Alfa de Conbach, indicándonos que los cuestionarios son válidos y confiables para su aplicación. Se define el tratamiento estadístico y se concluye con detallar la orientación ética filosófica y epistémica.

Capítulo IV, Resultados y Discusión. Presentamos los resultados descriptivos, luego se efectúa la prueba de hipótesis, se termina con la discusión de los resultados. Además, consideramos las conclusiones, recomendaciones y se incluye los anexos.

Yajaira Jasmira

ÍNDICE

Página

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	3
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general	3
1.4.2.	Objetivos específicos	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	5
2.2.	Bases teóricas – científicas	8
2.2.1.	Comunicación efectiva.....	8

2.2.2. Trabajo en equipo.....	11
2.3. Definición de términos básicos	13
2.4. Formulación de hipótesis.....	15
2.4.1. Hipótesis general.....	15
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Identificación de Variables.....	15
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	16

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	17
3.2. Nivel de investigación.....	17
3.3. Método de investigación.....	17
3.4. Diseño de investigación.....	17
3.5. Población y muestra	18
3.5.1. Población de la investigación.....	18
3.5.2. Muestra de la investigación	18
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	19
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	19
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	19
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	19
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9. Tratamiento estadístico	21
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	21

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	22
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	23
4.3. Prueba de hipótesis.....	31

4.4. Discusión de resultados	35
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Comunicación efectiva	23
Tabla 2. Habilidades comunicativas	24
Tabla 3. Técnicas de comunicación	25
Tabla 4. Flujos de comunicación	26
Tabla 5. Trabajo en equipo	27
Tabla 6. Colaboración en el equipo	28
Tabla 7. Orientación a resultados.....	29
Tabla 8. Resolución de problemas	30
Tabla 9. valores del coeficiente de correlación de Rho Spearman.	31
Tabla 10. Resultado del P – valor	32
Tabla 11. Resultado del P – valor	33
Tabla 12. Resultado del P – valor	34
Tabla 13. Resultado del P – valor	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Gráfico 1 Comunicación efectiva.....	23
Gráfico 2. Habilidades comunicativas	24
Gráfico 3. Técnicas de comunicación.....	25
Gráfico 4. Flujos de comunicación	26
Gráfico 5. Trabajo en equipo.....	27
Gráfico 6. Colaboración en el equipo	28
Gráfico 7. Orientación a resultados	29
Gráfico 8. Resolución de problemas	30

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En todo ambiente social el poder se encuentra en la comunicación, las empresas invierten mucho dinero para obtener información veraz, eficiente y oportuna. La comunicación permite establecer relaciones entre las personas y las organizaciones, además permite liderar equipos de trabajo e interactuar entre las diversas áreas o departamentos de la empresa. En un mundo globalizado la comunicación debe ser gestionada de manera que facilite la interacción entre los miembros de la empresa y refuerce la imagen de organización hacia la sociedad (Balmón, 2015, p. 56).

Según la Comisión Europea (2020), en Europa se encuentran desafíos significativos en cuanto a la comunicación efectiva, debido a la gran diversidad lingüística y cultural presente en la región. La Unión Europea cuenta con 24 idiomas oficiales, así como numerosas lenguas regionales y minoritarias, lo que dificulta la estandarización de los procesos comunicativos. Además, la digitalización de la comunicación en ámbitos empresariales y gubernamentales, aunque avanzada, ha generado una brecha generacional, donde los jóvenes adoptan rápidamente nuevas tecnologías mientras que la población mayor puede quedarse rezagada (Parlamento

Europeo, 2021). Estas disparidades provocan ineficiencias y malentendidos que afectan tanto al sector privado como al público.

Según un informe de ECLAC (2020), en América Latina, diversos aspectos socioeconómicos y educativos inciden en la efectividad de la comunicación. La región enfrenta desafíos de infraestructura que restringen el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), fundamentales en la comunicación contemporánea. Además, la disparidad en la educación contribuye a una marcada variación en las habilidades comunicativas entre distintos estratos sociales, como señala la UNESCO (2021). La combinación de estos factores resulta en una fragmentación en la comunicación que afecta la cohesión social y el crecimiento económico.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018), en el contexto peruano, la efectividad de la comunicación se ve influenciada por la diversidad geográfica y la multiplicidad cultural del país. Además del español, en el Perú se hablan numerosas lenguas indígenas, lo que dificulta la formulación de políticas de comunicación inclusivas. Asimismo, la brecha digital es notable, con un acceso limitado a internet en las zonas rurales en contraste con las urbanas, lo que afecta la equidad en la distribución de información y la participación ciudadana (MINCETUR, 2021).

En la empresa DINET S.A. – 2024 se brinda servicios de tercerización de operaciones logísticas tanto de consumo masivo, bienes duraderos, E-Commerce, minería y construcción, debido a las diversas actividades los colaboradores presentan una comunicación débil, poco entendible. Entonces los colaboradores carecen de una buena interacción con los diversos clientes, que en algunas ocasiones dificultan la entrega de los servicios de forma efectiva. Para lograr la misión de la empresa es fundamental la coordinación de las tareas y actividades entre los gerentes y colaboradores, bajo este enfoque resulta importante que las personas desarrollen sus habilidades comunicativas para trabajar en equipo.

Consideramos, que estos aspectos están asociadas a la comunicación efectiva, motivo por la cual optamos realizar la investigación para analizar la relación entre comunicación efectiva y el trabajo en equipo.

1.2. Delimitación de la investigación

En atención al planteamiento del problema y los objetivos propuestos, establecemos la delimitación siguiente:

a. Delimitación temporal

Consideramos como temporalidad a los meses de enero a junio del año 2024.

b. Delimitación espacial

El estudio se efectuó en San Borja – Lima.

c. Delimitación social

En cuanto a la delimitación social, se toma en consideración a los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades comunicativas y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre técnicas de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre flujos de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Conocer la relación que existe entre habilidades comunicativas y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.
- b) Identificar la relación que existe entre técnicas de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.
- c) Establecer la relación que existe entre flujos de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación se enfoca en conocer la relación existente entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024

En cuanto a la parte metodológica abarca los criterios establecidos en la investigación científica, los resultados servirán de aporte para futuras investigaciones.

Referente al valor teórico, se justifica porque pretende profundizar en la comunicación efectiva y el trabajo en equipo, con el objetivo de generar explicaciones adicionales que amplíen el conocimiento en cuanto a estos temas.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las dificultades que limitaron alcanzar los objetivos propuestos están asociados a la recolección de datos de los colaboradores. A menudo, los trabajadores no están dispuestos a proporcionar la información solicitada, por lo que resulta importante persuadir y convencer para obtener las respuestas del cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Hinostroza (2023), en su tesis Comunicación efectiva de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2023. La investigación tiene como propósito general Determinar la relación entre la comunicación efectiva de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión 2023. La investigación es de tipo básica, con un método científico, con un nivel correlacional, también considera un diseño no experimental, presenta una muestra de 152 pacientes. Concluye: que hay una relación directa y moderadamente significativa entre la comunicación efectiva de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión, con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,577$ y un $p\text{-valor} = 0,000$. Esto señala que a medida que mejora la comunicación efectiva, aumenta la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

Miranda y Saldaña (2022), en su investigación denominada Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. La tesis busca determinar la relación entre la Comunicación efectiva y la Productividad en la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021. Como metodología adopta un enfoque

cuantitativo, de tipo correlacional, con un diseño no experimental, considera como muestra a 25 colaboradores. Concluyen: que existe un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho=0,23$ permitiendo identificar una relación positiva moderada entre la variable de comunicación efectiva y la productividad, con un valor de $p=0.05$ ($0,022<0,05$) que demuestra la significancia asintótica. Por lo tanto, afirman que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la productividad en los trabajadores de Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021.

Goicochea (2020), en la tesis titulada Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca – 2020. Cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020. El tipo de investigación desarrollada fue básica, con un nivel aplicado y descriptivo, con un diseño no experimental, con una muestra de 27 colaboradores. Llega a la conclusión: que hay una relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. de la ciudad de Cajamarca – 2020. El desempeño laboral de los colaboradores de empresa depende de la eficacia de la comunicación al interior de la entidad.

Julín y Hernández (2020), en su investigación denominada Comunicación efectiva y relación del trabajo en equipo de mandos gerenciales y medios en APTIV Services Honduras. Propone como objetivo Analizar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los mandos medios a gerenciales en la empresa APTIV Services Honduras S De RL. La metodología presenta una investigación descriptiva, de enfoque básica. Arriban a las conclusiones: La empresa APTIV Services Honduras S. de R.L. promueve la comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos, pero también muestra niveles de insatisfacción entre los empleados que no están al tanto de los objetivos y actividades laborales. Esto indica que existe una relación entre la comunicación y el trabajo en equipo en la

organización, lo cual es positivo, ya que se demuestra que un buen flujo de información es crucial para el desempeño de los colaboradores en los niveles medios y gerenciales.

Segovia (2019), en su tesis Trabajo en equipo y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú. Planteó como objetivo general determinar como el trabajo en equipo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la agencia parque industrial. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental de corte transversal, de nivel correlacional y una muestra de 18 personas. En la investigación se concluye: El trabajo en equipo sí influye en el desempeño laboral de los empleados de la agencia del parque industrial. No obstante, es necesario fortalecer la dimensión de la comunicación entre los distintos canales dentro de la agencia, lo que permitirá que la comunicación se extienda entre los empleados y se promueva una comunicación efectiva.

Rodas (2017), en su estudio denominado Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Presenta como objetivo general determinar la relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo de la empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango. En el procedimiento metodológico, el investigador se respaldó mencionando que fue una investigación de tipo descriptivo. Rodas, concluye: existe una relación entre la comunicación efectiva y el trabajo en equipo en la empresa, debido a que el flujo de información es vital para el buen desempeño de los colaboradores en sus diversas funciones. Sin embargo, se requiere fortalecer este proceso comunicativo, se concluye que no tiene una influencia negativa, debido a que equipos de trabajo realizan las actividades adecuadamente.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Comunicación efectiva

Según el autor Fernández (2022), la comunicación “es el intercambio de información, es un comportamiento humano mediante el que se establece una relación entre personas” (p. 31).

Túnez y Costa-Sánchez (2015), sostienen que la comunicación desempeña un papel esencial en las empresas, debido a que facilita y optimiza la transmisión de sus estrategias clave, reforzando su capacidad competitiva. Así mismo, contribuye positivamente en la imagen corporativa de la organización, tanto en los clientes internos, como externos (p. 23).

Respecto a comunicación efectiva Balmon (2015), asegura que es la habilidad de intercambiar ideas de manera adecuada, para que el proceso de comunicación sea un éxito en la empresa, como en la vida diaria, es fundamental practicar la escucha activa e inteligente (p. 39).

Uno de los problemas en las organizaciones es una inadecuada comunicación, provocando pérdidas de horas hombre. La comunicación efectiva conforme sostiene Rodríguez (2022), involucra:

No solo se trata de la voz, sino también del lenguaje corporal; es importante recordar que no solo importa lo que se dice, sino cómo se dice. Este tipo de comunicación va más allá de simplemente compartir información, ya que busca comprender las emociones y la interacción con la información seleccionada. Además, implica la habilidad de escuchar de manera que se entienda completamente la información, es decir entendernos y ser entendido.

De acuerdo a lo expresado por De la Cruz (2014), la comunicación efectiva es: Un proceso que facilita la transferencia e intercambio de ideas, pensamientos o sentimientos entre las personas. No solo se trata de transmitir información, sino de asegurar que esta sea recibida y comprendida correctamente, lo que define su efectividad. También implica el intercambio de mensajes entre varias

personas con la finalidad de informar o persuadir en cuanto a las emociones (p. 10).

Habilidades comunicativas

Las habilidades comunicativas facilitan una comunicación efectiva permitiendo mejorar las relaciones personales y laborales en la empresa. De acuerdo a La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial (s.f.), se presenta las habilidades siguientes para ser buen comunicador:

- a) **Escucha activa.** Es la forma de comunicación en la que el receptor demuestra que ha escuchado y entendido lo que el emisor quiere decir (p. 8). Es la habilidad que nos permite comprender la información que está compartiendo otra persona.
- b) **Empatía.** La capacidad que tiene una persona para ponerse en lugar de otra, entendiendo sus sentimientos (p. 9). Es la habilidad de un colaborador para entender y ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.
- c) **Asertividad.** Consiste en que una persona sea capaz de mostrarse firme en sus opiniones sin mostrar agresividad ni pasividad, respetando el punto de vista y los derechos de los otros (p. 10). Así mismo es el ejercicio de los derechos personales respetando de los demás.

Técnicas de comunicación

Anzorena (2013), menciona que las técnicas de comunicación facilitan la transmisión clara y efectiva de la información, permitiendo la colaboración entre los miembros de la organización y mejora las relaciones interpersonales, así mismo busca la resolución de problemas en los equipos de trabajo, se desprenden los siguientes:

- a) En las conversaciones, es fundamental generar vínculos que propicien un compromiso con el entorno.
- b) La comunicación, debe convertirse en una forma de expresión.
- c) Utilizar gestos y acciones en el proceso de conversación.
- d) Comunicar los objetivos en forma clara al momento de expresarlos.
- e) Escuchar correctamente para un crecimiento personal y profesional.

- f) El lenguaje verbal es importante en todas las conversaciones, refleja la forma en que se comparten las ideas.
- g) La comunicación interpersonal refleja los sentimientos y pensamientos de una persona.
- h) Es importante entender que la acción está estrechamente ligada a la comunicación.
- i) Toda persona debe comunicarse de acuerdo a su propia personalidad.
- j) Los modelos mentales permiten comprender el entorno que rodea a la persona (como se citó en Recinos, 2021, p. 16).

Flujos de comunicación

Las organizaciones presentan diversos objetivos como precisar las funciones o tareas, motivar a los colaboradores, obtener resultados de acuerdo a las inversiones efectuadas. Los colaboradores para lograr las metas se comunican al interior de la empresa y en algunos casos con los proveedores, clientes y los accionistas, seguidamente se presenta los flujos de comunicación más frecuentes de acuerdo a La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial (Bustamante, 2022, p. 42).

- a) **Comunicación vertical descendente.** Implica que la dirección de la empresa se comunica con el personal de rango inferior. El propósito es familiarizar a los colaboradores con la empresa y transmitir información de manera directa, disminuyendo las distorsiones que se pueden presentar en los canales informales (Bustamante, 2022, p. 42).
- b) **Comunicación vertical ascendente.** Dirigida desde los órganos de línea, de asesoramiento o de apoyo de organización a la gerencia general de la empresa. El objetivo primordial es que la gerencia conozca las opiniones, dudas, sugerencias, conflictos, etc., que se presentan entre los colaboradores (Bustamante, 2022, p. 44).
- c) **Comunicación horizontal.** Se produce dentro del mismo entorno laboral o entre los miembros de las diversas gerencias. La dirección fluye en ambas direcciones,

permitiendo que la transmisión sea más eficiente (Bustamante, 2022, p. 45).

d) Comunicación transversal. Se fomenta en todos los niveles de la organización.

Busca comprometer a todos los miembros de organización para que compartan los valores y la cultura de la empresa, con el fin de protagonizar una gestión participativa (Bustamante, 2022, p. 44).

2.2.2. Trabajo en equipo

Trabajo en equipo es el proceso de laborar en forma colaborativa mediante la unión de dos o más personas para alcanzar un objetivo en común.

El trabajo en equipo conforme a Paravic & Lagos (2021), es una forma de trabajo en la que todos son responsables de las metas u objetivos de la organización, debido a que se magnifica los esfuerzos de cada integrante, aumentando la eficacia de sus resultados. Todos aportan sus opiniones y desarrollan sus habilidades, para alcanzar los objetivos.

Para Duran (2015), trabajo en equipo es el conjunto de personas que interactúan entre sí, presentan habilidades complementarias y están comprometidas para lograr los objetivos comunes (p. 7). Los colaboradores se unen para alcanzar un propósito en común, en la realización de las tareas establecen normas y roles para su funcionamiento, el liderazgo es compartido.

Desde la perspectiva de Matos et al. (2018), el trabajo en equipo implica tener un objetivo o meta común, existe interdependencia entre ellas para la realización de sus tareas y actividades, se rigen por un marco normativo preestablecido y, lo más importante es que, cada uno de sus miembros aporta sus conocimientos y habilidades en la consecución de los objetivos propuestos (p. 228).

Desprendiendo de las opiniones de los autores revisados, mencionamos que trabajo en equipo, está compuesto por el aporte que realizan los integrantes para alcanzar los objetivos compartidos, para ello coordinan en la cual establecen los roles que les permite desarrollar sus habilidades. El desarrollo de las habilidades permite

integrar las ideas para resolver problemas o dificultades en base a la información obtenida y el aporte de cada miembro del equipo.

Según Matos et al. (2018), los integrantes de un equipo de trabajo presentan una mentalidad colectiva, para trabajar en equipo se considera un conjunto de factores, los mismos que pasamos a detallar:

- Establecer metas
- Definir roles
- Habilidades de comunicación colaborativa
- Respeto mutuo
- Liderazgo compartido
- Toma de decisiones
- Responsabilidad
- Aportes para el resultado

Colaboración en el equipo

La Real Academia Española (2014), respecto a colaboración afirma que consiste en “trabajar con otra u otras personas en la realización de una obra”. Entonces, la colaboración es la integración de esfuerzos de dos o más colaboradores para lograr un objetivo en común, destacando la confianza y la comunicación abierta.

La colaboración según Pumar (2015), es entendida como un proceso flexible, interpersonal, comprometido y conducente a la conquista de objetivos tanto organizacionales como personales (p. 64).

Hanson y Spross (2005), define a colaboración como un proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más personas interactúan de manera auténtica y constructiva con la finalidad de resolver problemas, aprender mutuamente y lograr objetivos definidos (como se citó en Pumar, 2015, p. 60).

Orientación a resultados

Carreras, Iglesias y Sureda (2011), señalan que la orientación a resultados implica adoptar una perspectiva específica, que nos lleva a cuestionar el por qué y el

para qué de las acciones y saber si estos objetivos se están cumpliendo (p. 18). La orientación a resultado contribuye al logro de la misión o la razón de ser de la empresa.

Orientación a resultados en las palabras de Mendoza (2021), indica que el desempeño en la tarea se encuentre en estrecha relación con un determinado objetivo. Para lo cual se debe conocer los procesos que orientan a la meta.

Demuestra la habilidad para comprometerse y concentrarse en alcanzar los objetivos de manera eficiente y oportuna. Se fundamenta en el análisis del costo – beneficio, asegurando la disponibilidad de los recursos para la organización.

Resolución de problemas

Para la Real Academia Española (2014), el problema es definido como un “conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin”.

Según Bados y García (2014), la resolución de problemas “es un proceso cognitivo-afectivo-conductual mediante el cual una persona intenta identificar o descubrir una solución o respuesta de afrontamiento eficaz para un problema particular” (p. 2).

La resolución de problemas en las palabras de Díaz y Díaz (2020), es un proceso donde el sujeto se apropia de nuevos conocimientos, desempeña un papel activo en un contexto determinado en el que se ayuda de todo un conjunto de herramientas culturales para realizar su actividad.

2.3. Definición de términos básicos

- **Colaborador.** Es la persona que ayuda y colabora en una determinada tarea (Real Academia Española, 2014).
- **Comunicación.** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor (Real Academia Española, 2014).
- Comunicación efectiva.
- **Compromiso.** Acuerdo pactado entre distintas partes (Real Academia Española, 2014).

- **Cooperación.** Es el acto y resultado de cooperar para lograr objetivos en común (Real Academia Española, 2014).
- **Escuchar.** Prestar atención a una conversación.
- **Equipo.** Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados (Real Academia Española, 2014).
- **Emoción.** Alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática (Real Academia Española, 2014).
- **Idea.** Conceptos formados por abstracción, que representan realidades, reducidas a unidad común, que existen en diversos seres (Real Academia Española, 2014).
- **Información.** Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada (Real Academia Española, 2014).
- **Lenguaje verbal.** La capacidad humana que facilita la expresión y la comunicación a través del empleo de sistemas de signos
- **Opinión.** Juicio o valoración que se forma una persona respecto de algo o de alguien.
- **Objetivo.** Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir (Real Academia Española, 2014).
- **Política.** La política es una actividad que, basada en ideologías, se dirige a la toma de decisiones de un grupo con el fin de lograr determinados objetivos (Real Academia Española, 2014).
- **Problema.** Es un obstáculo, una dificultad o un contratiempo.
- **Resultado.** Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación (Real Academia Española, 2014).
- **Tarea.** Trabajo que debe hacerse en tiempo limitado (Real Academia Española, 2014).
- **Trabajo en equipo.** Viene a ser la combinación de diversos roles sobre el

comportamiento que permiten resolver dificultades de manera eficiente con la finalidad de alcanzar los propósitos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La comunicación efectiva se relaciona positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Las habilidades comunicativas se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024.
- b) Las técnicas de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024.
- c) Los flujos de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024.

2.5. Identificación de Variables

Las variables de estudio están comprendidas por:

Variable 1: Comunicación efectiva

Variable 2: Trabajo en equipo

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación efectiva	Habilidades comunicativas	- Expresa ideas, escucha y comprende, momentos difíciles, ayuda emocional, firmeza en opiniones.	1. Nunca 2. Rara vez 3. En ocasiones 4. Con frecuencia 5. Siempre
	Técnicas de comunicación	- Compromiso, gestos y acciones, mensajes claros, escucha atentamente, lenguaje verbal, estilo de comunicación.	
	Flujos de comunicación	- Políticas y directrices, entrega de informes, coordina con otros departamentos, cultura de la empresa.	

Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Trabajo en equipo	Colaboración en el equipo	- Cooperación, colaboración, responsabilidad, tarea programada.	1. Nunca 2. Rara vez 3. En ocasiones 4. Con frecuencia 5. Siempre
	Orientación a resultados	- Objetivos definidos, prioriza resultados, miembros responsables, nuevas ideas, enfoque en desafíos, compromiso con los objetivos.	
	Resolución de problemas	- Soluciones efectivas, se identifica con problemas, ideas en la resolución de problemas, considera las opiniones de los demás, manejan emociones.	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Considerando el enfoque de la investigación se estableció como cuantitativo. Al respecto, Hernández et al. (2014) señala permite medir fenómenos mediante la estadística y posteriormente se prueba la hipótesis de acuerdo a la teoría.

De acuerdo al problema del estudio la investigación fue básica. Según Ñaupas et al. (2014), el objetivo es crear nuevo conocimiento relacionado a un hecho o un objetivo.

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel se estableció una investigación correlacional. Este nivel de investigación permite evaluar el grado de relación de las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

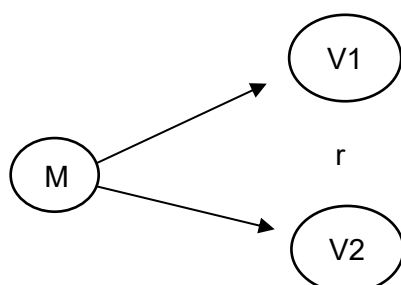
3.3. Método de investigación

La investigación establece el método deductivo. Consiste en el razonamiento que parte de lo general para llegar a lo particular conforme señala (Hernández et al., 2014).

3.4. Diseño de investigación

En lo referente al diseño de investigación, se ha determinado no experimental. Según afirman Hernández et al. (2014), en estas investigaciones las variables se

examinan de manera natural. También presenta el diseño transversal, recabando los datos mediante el cuestionario en un mismo momento. Para obtener la información seguimos el esquema que presentamos a continuación.



Donde:

M	:	Muestra
V1	:	Comunicación efectiva
V2	:	Trabajo en equipo
r	:	Evaluar el grado de relación

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

La población, según Hernández et al. (2014), viene a ser el conjunto de elementos que presentan características en común. En la investigación consideramos al total de trabajadores de la empresa DINET S.A. Haciendo un total de 2133 trabajadores.

3.5.2. Muestra de la investigación

La muestra es el subgrupo de elementos de la población que nos permite recabar los datos de la investigación (Hernández et al., 2014).

El procedimiento para seleccionar la cantidad de observaciones, se realizó mediante la técnica de muestreo probabilística, donde todos los elementos de la población tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos. Se utilizó la fórmula para una población finita:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

p = Probabilidad que el evento ocurra 50%

q = Probabilidad que el evento no ocurra 50%

E = Error permitido 5% (0.05)

N = Tamaño de la población 2133¹

n = 326 colaboradores

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para recolectar los datos se empleó la encuesta. La encuesta es una técnica que recopila información preguntando a los colaboradores y utiliza el cuestionario para tal fin (Ñaupas et al., 2014).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar los datos se utilizó el cuestionario. El cuestionario es una herramienta estructura que contiene preguntas de acuerdo a las variables y dimensiones con preguntas abiertas a escala de Likert.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Validación de cuestionario mediante juicio de experto

Los instrumentos del estudio se validaron bajo la técnica de juicio de expertos. Se optó por profesionales con experiencia y con conocimiento en el tema de la investigación. Seguidamente presento los resultados:

¹ El número de colaboradores se obtuvo de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Nro	Experto	Puntaje logrado	Criterio de aplicabilidad
1	ROJAS TUIRO Martin	75.6	Procede su aplicación
2	PANDURO ALARCON Juan Miguel	80.00	Procede su aplicación
3	ELIAS CANCHO Oscar	86.00	Procede su aplicación

Nota. Información obtenida de la ficha de juicio de experto.

Los instrumentos evaluados, permite concluir que presentan un valor de contenido y rigor metodológico, permitiendo aplicar en la investigación.

Confiabilidad de instrumento de investigación

Para la confiabilidad del instrumento nos apoyamos en el método de Alpha Cronbach. Para procesar la data se empleó el SPSS, siendo el resultado el siguiente:

Cuestionario de comunicación efectiva

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	16

Nota. Datos obtenidos del instrumento

El resultado de Alfa Cronbach refleja un coeficiente de 0.935, indicándonos que la variable de puede medir de manera confiable.

Cuestionario de trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	16

Nota. Datos obtenidos del instrumento

El resultado de Alfa Cronbach refleja un coeficiente de 0.932, indicándonos que la variable de puede medir de manera confiable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Habiendo recabado la información, encuestando a cada colaborador con el instrumento denominado cuestionario. Los datos fueron procesados en el SPSS en la versión 26. Siguiendo la siguiente secuencia.

- a) El instrumento de investigación fue validado mediante juicio de expertos y como también se estableció la confiabilidad.
- b) El cuestionario se ordenó y se asignó una numeración de acuerdo a la muestra.
- c) Los datos se registraron en el SPSS versión 24, obteniéndose las tablas y gráficos
- d) Se estableció el grado de relación de las variables.
- e) También se realizó la prueba de las hipótesis.

3.9. Tratamiento estadístico

En relación al tratamiento estadístico nos apoyamos en la estadística descriptiva, como también en la estadística inferencial.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

La investigación se basa en un sólido marco teórico, reconociendo la autoría de las fuentes consultadas mediante citas y referencias adecuadas a los diversos autores que se utilizaron en el estudio. Además, se garantiza la confidencialidad de los encuestados, respaldando la investigación con principios éticos según los criterios establecidos en la séptima edición de la norma APA.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Una vez validada y establecida la versión final del instrumento de investigación correspondiente del trabajo de investigación, se procedió a su aplicación con el objetivo de medir de manera precisa y objetiva las variables planteadas en el estudio. El instrumento adoptado fue el cuestionario estructurado, el cual fue diseñado en función de los indicadores previamente definidos para cada variable. Este cuestionario se aplicó a la muestra seleccionada, compuesta por colaboradores de la empresa, siguiendo un procedimiento estandarizado para garantizar la fiabilidad de los datos.

Previo a la aplicación del cuestionario, se explicó de manera detallada a los participantes respecto a los pasos a seguir, asegurando que comprendieran claramente la finalidad del estudio, las instrucciones del instrumento y la forma correcta de registrar sus respuestas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

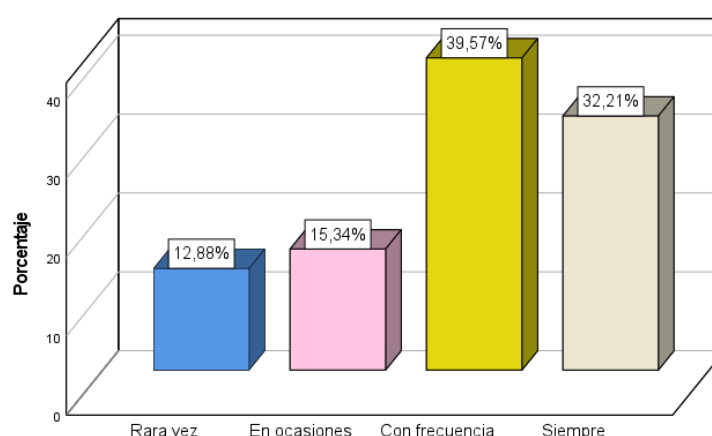
1. Resultados de la variable comunicación efectiva

Tabla 1. Comunicación efectiva

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	42	12,9
En ocasiones	50	15,3
Con frecuencia	129	39,6
Siempre	105	32,2
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 1 Comunicación efectiva



Interpretación:

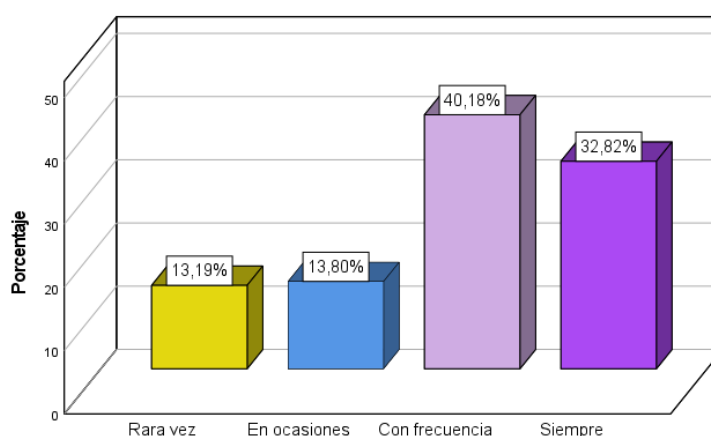
La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 40% de los encuestados señalaron que la comunicación efectiva se presenta con frecuencia, en tanto el 32% manifestaron siempre. Contrariamente el 15% opinaron en ocasiones y un 13% respondieron que se presenta rara vez. Entonces, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que la comunicación efectiva está presente en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Promoviendo de esta forma la cooperación para trabajar en equipo y alcanzar los objetivos establecidos.

Tabla 2. Habilidades comunicativas

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	43	13,2
En ocasiones	45	13,8
Con frecuencia	131	40,2
Siempre	107	32,8
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 2. Habilidades comunicativas



Interpretación:

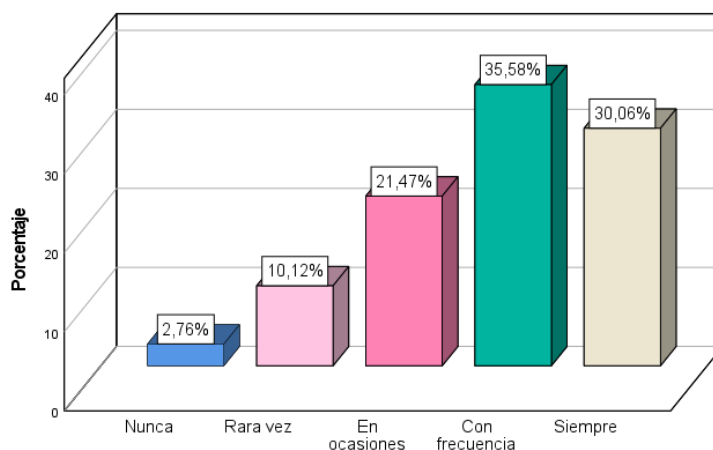
La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 40% de los encuestados respondieron que las habilidades comunicativas se presentan con frecuencia, en tanto el 33% afirmaron siempre. En contradicción, el 14% opinaron en ocasiones y un 13% consideran que se presenta rara vez. Entonces, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que las habilidades comunicativas están presentes en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Lo cual señala que los colaboradores se sienten escuchados y están bien informados permitiendo elevar el compromiso con objetivos diseñados.

Tabla 3. Técnicas de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,8
Rara vez	33	10,1
En ocasiones	70	21,5
Con frecuencia	116	35,6
Siempre	98	30,1
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 3. Técnicas de comunicación



Interpretación:

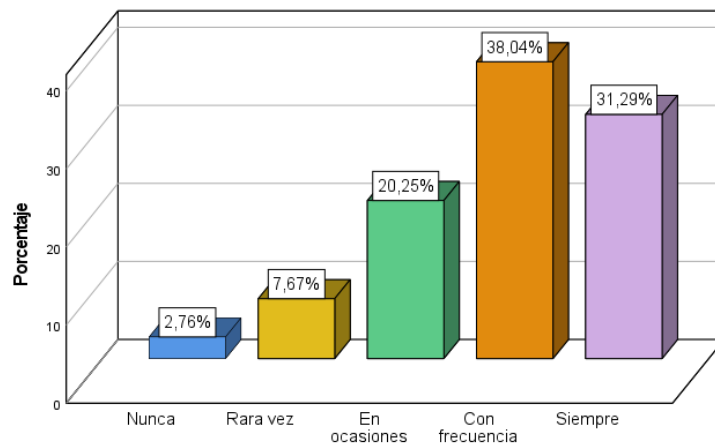
La tabla y la figura permiten señalar que, en la empresa DINET S.A., el 36% de los encuestados señalaron que las técnicas de comunicación se presentan con frecuencia, en tanto el 30% estiman siempre. En forma negativa, el 21% opinaron en ocasiones, también un 10% sostienen rara vez y un 3% establecieron nunca. Bajo estas consideraciones, podemos afirmar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que las técnicas de comunicación están presentes en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Lo cual genera vínculos entre los colaboradores creando un compromiso, mediante la transmisión de mensajes claros y una escucha activa.

Tabla 4. Flujos de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,8
Rara vez	25	7,7
En ocasiones	66	20,2
Con frecuencia	124	38,0
Siempre	102	31,3
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 4. Flujos de comunicación



Interpretación:

La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 38% de los encuestados señalaron que los flujos de comunicación se presentan con frecuencia, en tanto el 31% manifestaron siempre. Contrariamente el 20% opinaron en ocasiones, un 8% rara vez y un 3% respondieron que nunca se presenta. Entonces, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que los flujos de comunicación están presentes en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Lo cual nos indica que los colaboradores conocen las políticas de la empresa, cumplen con entregar los informes y están alineados con la cultura de la empresa.

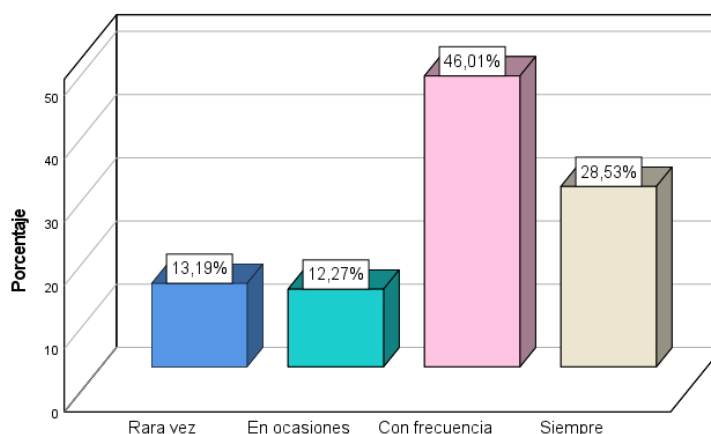
2. Resultados de la variable trabajo en equipo

Tabla 5. Trabajo en equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	43	13,2
En ocasiones	40	12,3
Con frecuencia	150	46,0
Siempre	93	28,5
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 5. Trabajo en equipo



Interpretación:

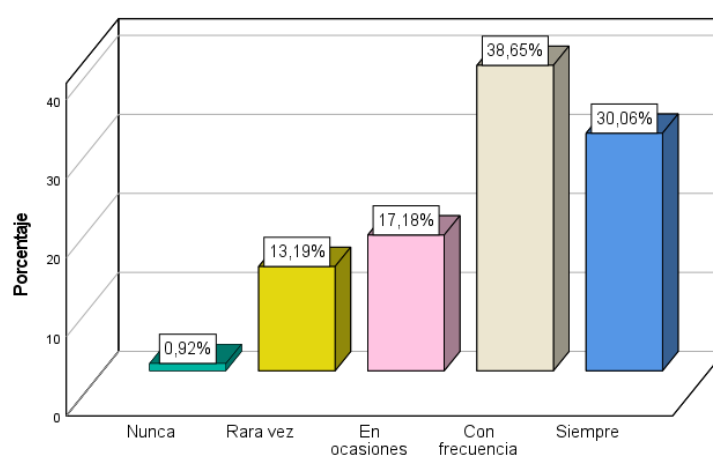
La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 46% de los encuestados señalaron que el trabajo en equipo se presenta con frecuencia, en tanto el 29% manifestaron siempre. Contrariamente el 12% opinaron en ocasiones y un 13% respondieron que se presenta rara vez. Bajo este panorama, mencionamos que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que el trabajo en equipo está presente en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Lo cual promueve la colaboración entre los integrantes de la empresa permitiendo alcanzar los objetivos de manera creativa.

Tabla 6. Colaboración en el equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	,9
Rara vez	43	13,2
En ocasiones	56	17,2
Con frecuencia	126	38,7
Siempre	98	30,1
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación.

Gráfico 6. Colaboración en el equipo



Interpretación:

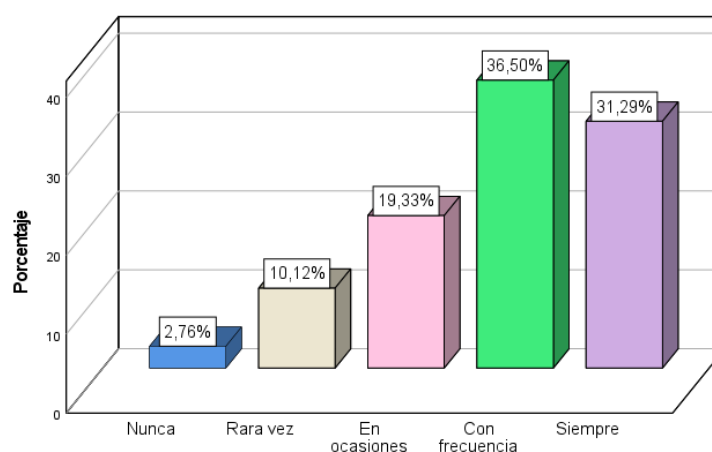
La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 39% de los encuestados consideran que la colaboración en el equipo se presenta con frecuencia, en tanto el 30% afirmaron siempre. En contraposición, el 17% respondieron en ocasiones, un 13 afirmaron rara vez y el 1% consideran que nunca se presenta. Entonces, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que la colaboración en equipo está presente en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Lo cual señala que los colaboradores cooperan, se comunican y son responsables para lograr las metas.

Tabla 7. Orientación a resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	2,8
Rara vez	33	10,1
En ocasiones	63	19,3
Con frecuencia	119	36,5
Siempre	102	31,3
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 7. Orientación a resultados



Interpretación:

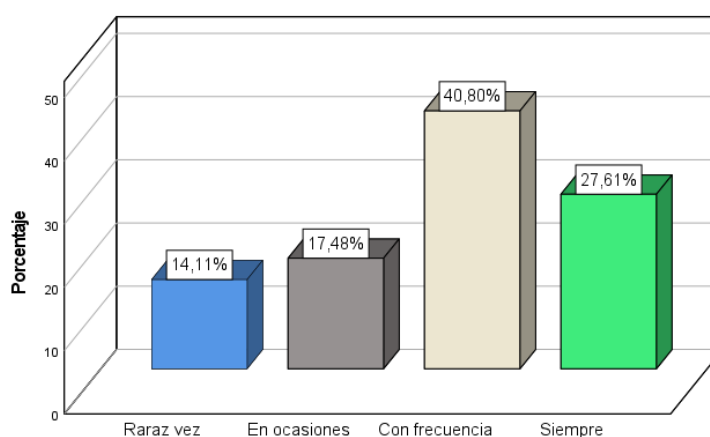
La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 37% de los encuestados señalaron que la orientación a resultados se presenta con frecuencia, en tanto el 31% manifestaron siempre. Contrariamente el 19% opinaron en ocasiones, un 10% manifiestan rara vez y un 3% respondieron que nunca se presenta. Bajo este resultado, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que la orientación a resultados está presente en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Y, los miembros de la empresa son responsables, aportan nuevas ideas, superan los desafíos y muestran un compromiso con los objetivos establecidos.

Tabla 8. Resolución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje
Rara vez	46	14,1
En ocasiones	57	17,5
Con frecuencia	133	40,8
Siempre	90	27,6
Total	326	100,0

Nota. Datos recabados del cuestionario de investigación

Gráfico 8. Resolución de problemas



Interpretación:

La tabla y la figura revelan que, en la empresa DINET S.A., el 41% de los encuestados señalaron que la resolución de problemas se presenta con frecuencia, en tanto el 28% manifestaron siempre. Contrariamente el 17% opinaron en ocasiones y un 14% respondieron que se presenta rara vez. Entonces, podemos mencionar que en forma mayoritaria los colaboradores perciben que resolución de problemas está presente en la empresa DINET S.A. de manera frecuente. Permitiendo sostener que los colaboradores identifican los problemas con facilidad y ofrecen soluciones efectivas manejando sus emociones al momento de resolver los conflictos.

4.3. Prueba de hipótesis

Para medir la fuerza de asociación entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo, se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, con un valor que oscila entre +1 y -1. El nivel de significancia establecido fue de $\alpha = 0,05$. Para la regla de decisión se estableció, si $p \leq \alpha$; entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

A continuación, presentamos los valores del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Tabla 9. valores del coeficiente de correlación de Rho Spearman.

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Valores que señalan los autores Hernández et al. (2014)

En ese orden, desarrollamos la prueba de hipótesis general y específicas formuladas de acuerdo a la investigación.

Prueba de la hipótesis general

H₀: La comunicación efectiva no se relaciona positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

H₁: La comunicación efectiva se relaciona positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

Tabla 10. Resultado del P – valor

Correlaciones entre comunicación efectiva y trabajo en equipo

		Comunicación efectiva (Agrupada)	Trabajo en equipo (Agrupada)
Rho de Spearman	Comunicación efectiva (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	326
	Trabajo en equipo (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,880**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	326

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

Conclusión de la prueba de hipótesis general

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.880, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo. Además, el resultado estadísticamente es significativo ($p = 0.000$). Debido a que el valor del coeficiente presenta un valor positivo, se evidencia una relación directa entre las variables, lo que significa que a medida que mejora la comunicación efectiva, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

Prueba de la hipótesis específica a)

H₀: Las habilidades comunicativas no se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

H₁: Las habilidades comunicativas se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

Tabla 11. Resultado del P – valor

Correlaciones entre habilidades comunicativas y trabajo en equipo			Habilidades comunicativas (Agrupada)	Trabajo en equipo (Agrupada)
Rho de Spearman	Habilidades comunicativas (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	326	326
	Trabajo en equipo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	326	326

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

Conclusión de la prueba de hipótesis específica a)

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.788, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables habilidades comunicativas y trabajo en equipo. Además, el resultado estadísticamente es significativo ($p = 0.000$). Debido a que el valor del coeficiente presenta un valor positivo, se evidencia una relación directa entre las variables, lo que significa que a medida que mejora las habilidades comunicativas, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

Prueba de la hipótesis específica b)

H₀: Las técnicas de comunicación no se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

H₁: Las técnicas de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

Tabla 12. Resultado del P – valor

Correlaciones entre técnicas de comunicación y trabajo en equipo

			Técnicas de comunicación (Agrupada)	Trabajo en equipo (Agrupada)
Rho de Spearman	Técnicas de comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,815**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	326	326
	Trabajo en equipo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,815**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	326	326

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

Conclusión de la prueba de hipótesis específica b)

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.815, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables técnicas de comunicación y trabajo en equipo. Además, el resultado estadísticamente es significativo ($p = 0.000$). Debido a que el valor del coeficiente presenta un valor positivo, se evidencia una relación directa entre las variables, lo que significa que a medida que mejora las técnicas de comunicación, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

Prueba de la hipótesis específica c)

H₀: Los flujos de comunicación no se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

H₁: Los flujos de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.

Tabla 13. Resultado del P – valor

Correlaciones entre flujos de comunicación y trabajo en equipo

		Flujos de comunicación (Agrupada)	Trabajo en equipo (Agrupada)
Rho de Spearman	Flujos de comunicación (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	326
	Trabajo en equipo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,811**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	326

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

Conclusión de la prueba de hipótesis específica c)

El coeficiente de correlación obtenido fue de 0.811, lo que indica una correlación positiva considerable entre las variables flujos de comunicación y trabajo en equipo. Además, el resultado estadísticamente es significativo ($p = 0.000$). Debido a que el valor del coeficiente presenta un valor positivo, se evidencia una relación directa entre las variables, lo que significa que a medida que mejora los flujos de comunicación, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

4.4. Discusión de resultados

En problema general de la investigación fue ¿Cuál es la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024? Efectivamente en este apartado presentaremos los resultados que hemos obtenido, luego compararemos con los hallazgos de otras investigaciones.

El objetivo general fue determinar la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024 – 2024. Encontramos un nivel de correlación de 0.880 entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo, señalando que existe correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. Este resultado es coincidente con Hinostroza (2023), quien afirma que existe una relación directa y

moderadamente significativa entre la comunicación efectiva de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el HRDCQ Daniel Alcides Carrión, señala que a medida que mejora la comunicación efectiva, aumenta la satisfacción de los pacientes hospitalizados. También coincidimos con Julín y Hernández (2020), en el sentido que en su investigación afirma que hay una vinculación entre la comunicación y el trabajo en equipo dentro de la organización, lo cual representa un aspecto favorable, pues confirma que un adecuado intercambio de información resulta fundamental para el rendimiento de los colaboradores, especialmente en los niveles intermedios y directivos.

El primer objetivo específico, fue conocer la relación que existe entre habilidades comunicativas y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024. De acuerdo al resultado, se evidencia un nivel de correlación de 0.788 entre las variables habilidades comunicativas y trabajo en equipo, existiendo una correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. El resultado obtenido se afirma con Miranda y Saldaña (2022), quienes sostienen que existe una relación significativa entre la comunicación efectiva y la productividad.

El segundo objetivo específico tuvo como propósito, identificar la relación que existe entre técnicas de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024. Encontramos un nivel de correlación de 0.815 entre las variables técnicas de comunicación y trabajo en equipo, nos indica que existe una correlación positiva considerable y así mismo es significativa con un p valor de 0.000. Los hallazgos del estudio se confirman con Goicochea (2020), quien concluye que hay una relación directa entre la comunicación efectiva y el desempeño en los colaboradores de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. Esto es, el desempeño laboral de los colaboradores de empresa depende de la eficacia de la comunicación al interior de la entidad.

Finalmente, el tercer objetivo específico, considera establecer la relación que existe entre flujos de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024. El resultado arroja un nivel de correlación de 0.811 entre las variables flujos de comunicación y trabajo en equipo, existiendo una correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. Al respecto Segovia (2019), afirma que el trabajo en equipo presenta un impacto directo en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia del parque industrial. Siendo así, es crucial reforzar el aspecto comunicacional entre los diversos canales dentro de la empresa con la finalidad de ampliar la interacción entre los colaboradores y fomentar una comunicación efectiva.

CONCLUSIONES

1. Se determino un nivel de correlación de 0.880 entre las variables comunicación efectiva y trabajo en equipo, precisando que existe una correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. Mencionamos que, en la medida que mejora la comunicación efectiva, también se optimizara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.
2. Conocimos la existencia de un nivel de correlación de 0.788 entre las variables habilidades comunicativas y trabajo en equipo, existiendo una correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. Entonces podemos mencionar que, en la medida que se fortalezca las habilidades comunicativas, también se perfeccionara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.
3. Identificamos un nivel de correlación de 0.815 entre las variables técnicas de comunicación y trabajo en equipo, nos indica que existe una correlación positiva considerable y así mismo es significativa con un p valor de 0.000. En ese orden, a medida que se incremente las técnicas de comunicación, también se intensificara el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.
4. Para terminar, de acuerdo al resultado se estableció un nivel de correlación de 0.811 entre las variables flujos de comunicación y trabajo en equipo, existiendo una correlación positiva considerable y además es significativa con un p valor de 0.000. En consecuencia, si perfeccionamos los flujos de comunicación, también se consolidará el trabajo en equipo en la empresa DINET S.A.

RECOMENDACIONES

- 1.** Para garantizar la fluidez de la información, recomendamos implementar canales formales como correo institucional, intranets, chat corporativo, boletines y reuniones programadas entre los diversos colaboradores de la empresa.
- 2.** Desarrollar un programa de habilidades comunicativas para fomentar la interacción profesional e interpersonal.
- 3.** Para fortalecer el trabajo en equipo, definir los roles y las responsabilidades de cada miembro de la empresa.
- 4.** Desarrollar un programa que se incentiven y valoren las opiniones y aportes de los trabajadores que conduzcan a la resolución de diversos problemas.
- 5.** Fomentar el liderazgo participativo que empoderen a los miembros de un equipo de trabajo, en la cual los líderes escuchen, dinamicen la toma de decisiones en equipo y asuman los roles establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bados, A. y García, E. (2014). *Resolución de problemas*.
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/54764/1/Resoluci%C3%B3n%20problemas.pdf>
- Balmón, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Paraninfo S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=bObxCAAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Beltrán, L. (2019). Desigualdades y medios de comunicación en el Perú. *Revista de Comunicación*, 18(2), 45-62. <https://doi.org/10.1016/j.recom.2019.01.004>
- Bustamante, A., Medina, B., & Morales, N. (2022). *La comunicación organizacional como herramienta administrativa*.
<https://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/17413/1/17413.pdf>
- Comisión Europea (2020). *Lenguas de Europa*. https://ec.europa.eu/info/languages/eu-languages_en
- De la Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Ministerio de Educación de España
- Díaz, J. y Díaz, J. (2020). La resolución de problemas desde un enfoque epistemológico. *Foro de educación*, vol. 18(2), 191-209. <file:///D:/Downloads/Dialnet-LaResolucionDeProblemasDesdeUnEnfoqueEpistemologic-7573109.pdf>
- Duran, A. (2015). *Trabajo en equipo*. Ed. Elearning S.L.
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=GG12DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=trabajo+en+equipo&ots=4_5C3UHOzk&sig=CH06NHWD06zAMNkLdk940E-oKjE#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo&f=false
- ECLAC. (2020). *Informe sobre el acceso a las TIC en América Latina y el Caribe*. Santiago: CEPAL
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*.
<https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=KYZ3EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR>

5&dq=comunicaci%C3%B3n+efectiva&ots=eHjjLYQRAc&sig=VaV5nHKAbHRvKGiV
POhC5ZzvYvA#v=onepage&q=comunicaci%C3%B3n%20efectiva&f=false

Goicochea, Y. (2020). *Relación entre la comunicación efectiva y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C de la ciudad de Cajamarca - 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26457/Goicochea%20Marlo%20Yojan%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.

Hinostroza, I. (2023). *Comunicación efectiva de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo, 2023*. [Tesis de posgrado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/13978/8/IV_PG_MGPP_S_TE_Hinostroza_Veliz_2023.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2018). *Censo de Población y Vivienda*. La comunicación. Técnicas de comunicación empresarial. (s.f.).
<https://www.macmillaneducation.es/wp-content/uploads/2020/01/COMCAST-UD-01.pdf>

Julín, C. y Hernández E. (2020). *Comunicación efectiva y relación del trabajo en equipo de mandos gerenciales y medios en APTIV Services Honduras*. [Tesis de posgrado, Laureate International Universities].
<https://repositorio.unitec.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/11062/21753046-junio2020-m21-t.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, K. (2021). *Orientación a resultados*.
<https://es.scribd.com/document/517060161/ORIENTACION-A-RESULTADOS>

Matos, Y., Mejia, M., Barreto, Y. & Vetbencourt, M. (2018). *El trabajo en equipo para promover la participación de los actores sociales*. *Telos*, vol. 20, (2), páginas 226-237

- Miranda, E. y Saldaña, K. (2022). *Relación entre la comunicación efectiva y la productividad de la empresa Cersa Construcción y Capacitación SAC, Cajamarca 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/33535/Miranda%20Jambo%2c%20Edwin%20Javier%20-%20Salda%2c%20Lombardi%2c%20Katherine%20Lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR). (2021). *Informe sobre la brecha digital en Perú*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la Tesis (4ta ed.)*. Ediciones de la U
- Paravic, T. & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, vol. 27. <https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>
- Parlamento Europeo. (2021). *Informe sobre la brecha generacional digital en Europa*. Bruselas: Parlamento Europeo
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Pumar, M. (2015). *Colaboración y liderazgo*. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/37292/1/Mar%C3%ADa%20Jes%C3%BAs%20Pumar%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Recinos, K. (2021). *Comunicación efectiva y su relación con el trabajo en equipos de los docentes*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2021/05/09/Recinos-Keily.pdf>
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez, K. (2022). *La comunicación efectiva*. https://www.researchgate.net/publication/356841621_La_Comunicacion_Efectiva

- Segovia, L. (2019). *Trabajo en equipo y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Parque Industrial del Banco de Crédito del Perú*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3065/ADM-T030_70293074_T%20%20%20SEGOVIA%20C%C3%81CERES%20LUCIA%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Túnez, M. y Costa-Sánchez, C. (2015). *Comunicación corporativa: Claves y escenarios*. Barcelona: UOC
- UNESCO. (2021). *Informe sobre la educación y la comunicación en América Latina*. París: UNESCO

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario comunicación efectiva

Estimado colaborador de la empresa DINET S.A. Le agradezco por su valiosa respuesta que nos brinda al cuestionario que seguidamente le presentamos. Su afirmación es de carácter confidencial.

Instrucciones: Lea muy atentamente y con una X marque la respuesta que considere correcta. Quedo muy agradecida por su gentil colaboración. Gracias.

Las alternativas son:

1. Nunca	2. Rara vez	3. En ocasiones	4. Con frecuencia	5. Siempre
----------	-------------	-----------------	-------------------	------------

Comunicación efectiva						
Habilidades comunicativas		1	2	3	4	5
1	Permite que sus compañeros de trabajo expresen sus ideas					
2	Escucha y comprende las instrucciones para llevar a cabo sus tareas					
3	Identifica cuando sus compañeros de trabajo están pasando momentos difíciles					
4	Brinda apoyo a los compañeros que requieren ayuda emocional					
5	Se muestra firme en sus opiniones respetando el punto de vista y derechos de sus colegas					
6	Transmite información a sus colegas de trabajo					
Técnicas de comunicación						
7	Establece vínculos que permitan crear un compromiso con los integrantes de la empresa					
8	Intercambia gestos y acciones durante una conversación					
9	Transmite mensajes claros					
10	Escucha atentamente a sus colegas de trabajo					
11	Emplea el lenguaje verbal en todas sus conversaciones					
12	Se adapta al estilo de comunicación de la empresa					
Flujos de comunicación						
13	Considera que las políticas y directrices de la empresa te son comunicadas de manera oportuna					
14	Entrega los informes sobre el desempeño de sus tareas					
15	Coordina con los diversos departamentos en relación a los procedimientos de la empresa					
16	Considera que los colaboradores de la empresa están familiarizados con la cultura de la empresa					

Cuestionario Trabajo en equipo

Estimado colaborador de la empresa DINET S.A. Le agradezco por su valiosa respuesta que nos brinda al cuestionario que seguidamente le presentamos. Su afirmación es de carácter confidencial.

Instrucciones: Lea muy atentamente y con una X marque la respuesta que considere correcta.

Quedo muy agradecida por su gentil colaboración. Gracias.

Las alternativas son:

1. Nunca	2. Rara vez	3. En ocasiones	4. Con frecuencia	5. Siempre
----------	-------------	-----------------	-------------------	------------

Trabajo en equipo						
Colaboración en el equipo		1	2	3	4	5
1	Los miembros cooperan para lograr las metas					
2	La comunicación entre los miembros del equipo facilita la colaboración para la ejecución de las tareas					
3	La responsabilidad de los miembros del equipo facilita la colaboración en las tareas					
4	Los miembros del equipo se identifican con las tareas programadas					
5	Las acciones del equipo permiten lograr los objetivos					
Orientación a resultados						
6	Los objetivos están definidos de manera clara					
7	Se prioriza resultados y el logro de los objetivos					
8	Los miembros del equipo son responsables					
9	Se adapta con facilidad para aportar nuevas ideas					
10	Los miembros del equipo se enfocan para superar los desafíos					
11	Los integrantes de equipo están comprometidos con los objetivos					
Resolución de problemas						
12	Ofrece soluciones efectivas a los problemas					
13	Se identifica rápidamente los problemas					
14	Sus ideas contribuyen a la resolución de problemas					
15	Se considera las opiniones para resolver conflictos					
16	Los miembros del equipo manejan sus emociones para resolver conflictos					

Anexo 2. Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Validación de instrumento de investigación

FORMATO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: "Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024"

Autor del instrumento: Yajaira Jasmira PARIONA MUCHA

Indicadores	Criterios	Deficiente 10 - 20	Regular 21-40	Buena 41 – 60	Muy Buena 61 – 80	Excelente 81 – 100
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Esta expresado en capacidad observable				75	
Actualidad	Adecuado a la Autoevaluación				75	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Los ítems son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados				76	
Consistencia	Emplea Teorías Científicas				75	
Coherencia	Existe correlación entre indicadores y variables				75	
Metodología	La estrategia corresponde al propósito descriptivo				75	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la variable				75	
Pertinencia	Los indicadores están en relación a cada variable				75	
Puntaje Total:					756	

Opinión de aplicabilidad

No procede su aplicación

Procede su aplicación subsanando las observaciones

Procede su aplicación

X

Apellidos y nombres del Experto	Profesión	Firma del Experto
ROJAS TURO MARIN	INGENIERO ADMINISTRATIVO	
		DNI N° 41294965

DINET S.A.

MARTIN ROJAS TURO
JEFE DE OPERACIONES

Cerro de Pasco, junio de 2024

FORMATO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: "Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024"

Autor del instrumento: Yajaira Jasmira PARIONA MUCHA

Indicadores	Criterios	Deficiente 10 - 20	Regular 21-40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado				80	
Objetividad	Esta expresado en capacidad observable				80	
Actualidad	Adecuado a la Autoevaluación				80	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Los ítems son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados				80	
Consistencia	Emplea Teorías Científicas				80	
Coherencia	Existe correlación entre indicadores y variables				80	
Metodología	La estrategia corresponde al propósito descriptivo				80	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la variable				80	
Pertinencia	Los indicadores están en relación a cada variable				80	
Puntaje Total:					800	

Opinión de aplicabilidad

No procede su aplicación

Procede su aplicación subsanando las observaciones

Procede su aplicación

X

Apellidos y nombres del Experto	Profesión	Firma del Experto
Pandero Alasón Juan Miguel	Ingeniero Industrial	
		DNI N° 41887953

Cerro de Pasco, junio de 2024

**FORMATO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
JUICIO DE EXPERTO**

Título de la investigación: "Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024"

Autor del instrumento: Yajaira Jasmira PARIONA MUCHA

Indicadores	Criterios	Deficiente 10 - 20	Regular 21-40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado				75	
Objetividad	Esta expresado en capacidad observable				80	
Actualidad	Adecuado a la Autoevaluación				75	
Organización	Existe una organización lógica				80	
Suficiencia	Los items son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados				78	
Consistencia	Emplea Teorías Científicas				78	
Coherencia	Existe correlación entre indicadores y variables				78	
Metodología	La estrategia corresponde al propósito descriptivo				78	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la variable				80	
Pertinencia	Los indicadores están en relación a cada variable				80	
Puntaje Total:					862	

Opinión de aplicabilidad	No procede su aplicación	☐
	Procede su aplicación subsanando las observaciones	☐
	Procede su aplicación	☒

ELIAS CANCHO OSCAR	ING. INDUSTRIAL	
Apellidos y nombres del Experto	Profesión	Firma del Experto
		DNI N° 43786089

Cerro de Pasco, junio de 2024

Procedimiento de confiabilidad del instrumento de investigación

Instrumento comunicación efectiva

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	326	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	326	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	16

Instrumento trabajo en equipo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	326	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	326	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	16

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Comunicación efectiva y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General			
¿Cuál es la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?	Determinar la relación que existe entre comunicación efectiva con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024	La comunicación efectiva se relaciona positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024	Comunicación efectiva	- Expresa ideas, escucha y comprende, momentos difíciles, ayuda emocional, firmeza en opiniones. - Compromiso, gestos y acciones, mensajes claros, escucha atentamente, lenguaje verbal, estilo de comunicación. - Políticas y directrices, entrega de informes, coordina con otros departamentos, cultura de la empresa.	Tipo investigación: básica, cuantitativa Nivel investigación: correlacional Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental Población: 2133 trabajadores Muestra: 326 Instrumento: Cuestionario
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
a) ¿Cuál es la relación que existe entre habilidades comunicativas y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A.?	a) Conocer la relación que existe entre habilidades comunicativas y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.	a) Las habilidades comunicativas se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.			
a) ¿Cuál es la relación que existe entre técnicas de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de	b) Identificar la relación que existe entre técnicas de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de	b) Las técnicas de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de	Trabajo en equipo	- Cooperación, colaboración, responsabilidad, tarea programada. - Objetivos definidos, prioriza resultados,	

la empresa DINET S.A. – 2024?	la empresa DINET S.A. – 2024.	la empresa DINET S.A. – 2024.		miembros responsables, nuevas ideas, enfoque en desafíos, compromiso con los objetivos.	
c) ¿Cuál es la relación que existe entre flujos de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024?	c) Establecer la relación que existe entre flujos de comunicación y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.	c) Los flujos de comunicación se relacionan positivamente con el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa DINET S.A. – 2024.		- Soluciones efectivas, se identifica con problemas, ideas en la resolución de problemas, considera las opiniones de los demás, manejan emociones.	

Anexo 4. Realizando las encuestas

Se observa la aplicación de los cuestionarios.

