

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas**

**Carrera Profesional de Administración de Empresas**

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO  
EN EQUIPO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA 2020.

**PRESENTADO POR:**

Bach. BURGA GALLARDO, Maritza

Bach. GOICOCHEA ZAVALA, Sheselin

**ASESOR:**

Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2021

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO  
EN EQUIPO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA 2020.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título  
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

**Bach. BURGA GALLARDO, Maritza**

**Bach. GOICOCHEA ZAVALA, Sheselin**

**Asesor: Luis Felipe Velasco Luza**

**Mg.**

**Cajamarca – Perú**

**Noviembre - 2021**

COPYRIGHT © 2021 by  
BURGA GALLARDO Maritza  
GOICOCHEA ZAVALA Sheselin  
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL TRABAJO  
EN EQUIPO EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA 2020.

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Diaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Luza

Vocal: Mg. Antony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Diaz

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirnos lograr un objetivo más en nuestra vida, a nuestros padres por todo su apoyo incondicional para lograr todas nuestras metas y sueños.

BURGA GALLARDO, Maritza

GOICOCHEA ZAVALA, Sheselin

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por las metas alcanzadas, y por los sueños logrados.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo,  
Por haberme abierto las puertas.

BURGA GALLARDO, Maritza

GOICOCHEA ZAVALA, Sheselin

## Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
RESUMEN .....	10
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1. Planteamiento del problema de investigación .....	14
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación de la investigación.....	15
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1. Objetivo general .....	16
CAPÍTULO II .....	17
MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.2. Bases teóricas.....	30
2.2.1. Comunicación organizacional.....	30
2.2.2. Trabajo en equipo.....	37
2.3. Discusión teórica .....	41
2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	43
2.5.1. Hipótesis general.....	43
2.5.2. Hipótesis específicas.....	43
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra.....	48
3.1.1. Unidad de análisis .....	48
3.1.2. Universo .....	48
3.1.3. Muestra .....	48
3.3. Método de investigación.....	49
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....	49
3.5. Validez y confiabilidad .....	49
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos.....	51
CAPÍTULO IV.....	52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	52
4.1. RESULTADOS .....	53
4.1.1. Análisis descriptivo .....	53
CAPÍTULO V.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	92

ANEXOS.....	96
<b>Matriz de consistencia</b> .....	97

### LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	45
<b>TABLA 2</b> : Estadísticos descriptivos de comunicación organizacional.....	54
<b>TABLA 3</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo solicito información lo recibo en el momento acordado? .....	55
<b>TABLA 4</b> : Estadísticos descriptivos – ¿La relación que existe con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo?.....	56
<b>TABLA 5</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias? .....	57
<b>TABLA 6</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto, y mis límites de responsabilidades.....	59
<b>TABLA 7</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo?.....	60
<b>TABLA 8</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Los jefes realizan eventos sociales para una buena integración?.....	61
<b>TABLA 9</b> : Estadísticos descriptivos – ¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación? .....	63
<b>TABLA 10</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área?.....	64
<b>TABLA 11</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?.....	65
<b>TABLA 12</b> : Estadísticos descriptivos de comunicación organizacional y trabajo en equipo. ....	67
<b>TABLA 13</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización? .....	68
<b>TABLA 14</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Me siento libre de expresarme, pero no exagero, ni invento cualidades que el otro no posee? .....	69
<b>TABLA 15</b> : Estadísticos descriptivos – ¿La organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros.? .....	70
<b>TABLA 16</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Mis pensamientos no son egoístas en la organización??.....	72
<b>TABLA 17</b> : Estadísticos descriptivos – ¿En la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente...? .....	73
<b>TABLA 18</b> : Estadísticos descriptivos – El Altruismo es un valor y un comportamiento en la organización.? .....	74
<b>TABLA 19</b> : Estadísticos descriptivos – ¿Las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones? .....	76
<b>TABLA 20</b> : Estadísticos descriptivos – ¿En la organización se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera?.....	77



<b>TABLA 21:</b> Estadísticos descriptivos – ¿Un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos?? .....	78
---	----

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> ¿Cuándo solicito información lo recibo en el momento acordado?.	56
<b>FIGURA 2:</b> ¿La relación que existe con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo?.....	57
<b>FIGURA 3:</b> ¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias?.....	58
<b>FIGURA 4:</b> ¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto, y mis límites de responsabilidades?.....	60
<b>FIGURA 5:</b> ¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo? .....	61
<b>FIGURA 6:</b> ¿Los jefes realizan eventos sociales para una buena integración?...	62
<b>FIGURA 7:</b> ¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?.....	64
<b>FIGURA 8:</b> ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área?.....	65
<b>FIGURA 9:</b> ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo? .....	66
<b>FIGURA 10:</b> ¿Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización? .....	69
<b>FIGURA 11:</b> ¿Me siento libre de expresarme, pero no exagero, ni invento cualidades que el otro no posee? .....	70
<b>FIGURA 12:</b> ¿La organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros? .....	71
<b>FIGURA 13:</b> ¿Mis pensamientos no son egoístas en la organización?.....	72
<b>FIGURA 14:</b> ¿En la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente? .....	73
<b>FIGURA 15:</b> ¿El Altruismo es un valor y un comportamiento en la organización? .....	74
<b>FIGURA 16:</b> ¿Las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones? .....	76
<b>FIGURA 17:</b> ¿En la organización se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera? .....	77
<b>FIGURA 18:</b> ¿Un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos? .....	78

## RESUMEN

El presente estudio de la comunicación organizacional y su relación con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020 tiene como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

Para cumplir con dicho objetivo en el presente estudio utilizamos el método descriptivo observando cada variable, dimensiones y organizando información de los indicadores para el análisis sin intervenir en el desenvolvimiento de las variables en estudio para permitirnos llegar a las conclusiones y recomendaciones para la mejora de la institución; este proceso se puede utilizar para analizar en otros contextos a instituciones similares en un contexto con características coincidentes.

La información obtenida se estará especulando sobre los resultados en el presente estudio es que donde se determinará la significancia de la relación que existe entre comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

Para este trabajo de investigación la principal técnica que se utilizará será la encuesta, cuestionarios. Los datos serán obtenidos en dicho estudio serán registrados en forma clara, para construir con ellos cuadros estadísticos, promedios generales, gráficos ilustrativos y analizados correctamente para tener un resultado claro y preciso.

**Palabra clave:** Comunicación organizacional, Trabajo en equipo.

## ABSTRACT

The objective of this study of organizational communication and its relationship with teamwork in the Regional Health Directorate - Cajamarca 2020 is to determine the relationship between organizational communication and teamwork in the Cajamarca 2020 Regional Health Directorate.

To meet this objective in the present study we use the descriptive method of the applied type observing each variable, dimensions and organizing information from the indicators for the analysis without intervening in the development of the variables under study to allow us to reach the conclusions and recommendations for the analysis. improvement of the institution; This process can be used to analyze similar institutions in a context with matching characteristics in other contexts.

The information obtained will be speculating on the results in the present study is that where the significance of the relationship that exists between organizational communication and teamwork in the Regional Health Directorate Cajamarca 2020 will be determined.

For this research work, the main technique that will be used will be the survey, questionnaires. The data will be obtained in said study will be recorded clearly, to build with them statistical tables, general averages, illustrative graphics and correctly analyzed to have a clear and precise result.

Keyword: Organizational Communication, Teamwork



## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema de investigación**

En el mundo global de las organizaciones no se puede abandonar dos aspectos tan importantes, de tener una buena comunicación para alcanzar un trabajo en equipo, más aún si se trata del ámbito empresarial donde la organización tiene que garantizar el logro de sus metas y objetivos institucionales.

Una buena comunicación es de mucha ayuda y mejora para la competitividad de las organizaciones. La adaptación a dichos cambios facilita al entorno y logros de objetivos y metas establecidas que estas satisfacen necesidades, coordina y controla diversas actividades.

En el ámbito nacional se han realizado estudios sobre estas dos variables debido a su importancia e interés para poder encaminar a instituciones y a fines que persigan. De esta manera generar unión de empatía entre dichos segmentos de las instituciones, es adecuado de que más de una ocasión es indispensable captar e integrar distintas ideas con el crecimiento del trabajo para el restablecimiento y el incremento de la empresa.

En la región Cajamarca, la organización del sector público: Dirección Regional de Salud Cajamarca - DIRESA Cajamarca, en el área de Administración; se ha podido observar que existe un malestar en los colaboradores relacionado a una falta de comunicación y trabajo en equipo, la cual es primordial para obtener mejores resultados en su desempeño.

Existen algunas razones que reflejan esta realidad, como rotación del personal, desconformidad laboral, largas jornadas laborales, falta de capacitación término de contrato, entre otros. Por ello hemos considerado determinar la relación de la comunicación organizacional con el trabajo en equipo del Área de Administración de la DIRESA Cajamarca.

## **1.2. Formulación del problema**

La pregunta a resolver con el desarrollo de la investigación es la siguiente:

**¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020?**

## **1.3. Justificación de la investigación**

Con la investigación se busca corroborar estudios previos y conceptos claves relacionados a comunicación organizacional y trabajo en equipo para contribuir con el mundo académico; también el estudio determinará el grado de relación entre las variables.

La investigación permitirá a la empresa entender y comprender las dimensiones que debe mejorar para tener un adecuado trabajo en equipo.

El estudio se justifica porque se realiza en base a procedimientos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de investigación, se va a contar con encuestas para recopilar información de las relaciones laborales de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre comunicación organizacional y el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- ✓ Determinar la relación entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.
- ✓ Determinar la relación entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.
- ✓ Determinar la relación entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**



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

Palma (2014) publicó una investigación denominada “La comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las instituciones educativas estatales del distrito de Barranca – 2014”. El trabajo plantea como objetivo general determinar la relación entre La Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del nivel inicial del Distrito de Barranca – 2014.

La investigación es tipo básica, descriptivo correlacional dado que se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables en estudio, por otro lado, el diseño fue de tipo no experimental, de corte transversal y correlacional ya que no se manipuló ni sometió a pruebas las variables de estudio. La muestra fue probabilística aleatoria simple, conformada por una población de 95 Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del nivel inicial del Distrito de Barranca – 2014.

Para establecer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó una prueba de consistencia interna a una muestra piloto de 20 docentes y se obtuvo el estadístico Alfa de Cronbach para las variables: Comunicación Organizacional (0,943) y Trabajo en Equipo (0,955). Luego se procesarán los datos, haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 20.0. Por otro lado, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que existe relación buena positiva entre las variables: Comunicación Organizacional y Trabajo en Equipo en Docentes

de las Instituciones Educativas Estatales del nivel inicial del Distrito de Barranca – 2014. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = 0.767\*\*).

En este sentido, destaca la relevancia que pudiera adquirir la presente investigación en el ámbito de la comunicación organizacional y trabajo en equipo. Dicha relevancia viene dada por lo poco que se han trabajado los contextos en las instituciones, en lo que se refiere a la investigación. En la misma medida es una relación buena positiva entre dichas variables en Docentes de las Instituciones Educativas Estatales del nivel inicial, por lo tanto, es importante que tengan una relación alta para que así lleven un buen clima organizacional.

Pablos (2016) en su tesis “Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres” dentro de sus conclusiones según sus objetivos describe que “evaluar si la implantación de sesiones clínicas de Enfermería tenía influencia en los cambios producidos en el entorno laboral, y se observó que la implantación de dichas sesiones aumentaba la percepción de la autonomía y el estatus profesional, aumentando consecuentemente la satisfacción laboral”.

De acuerdo con ésta investigación cuando se incorpora dentro del plan de gestión de recursos humanos la capacitación de los colaboradores, según sus afinidades e intereses y que engloba el aumento en conocimientos y prácticas dentro de un área, son componentes muy importantes de desarrollo intrínseco

en el colaborador, además si el personal adquiere suficiente conocimiento y habilidad para realizar una tarea, éste podrá experimentar sentimientos positivos como resultado de sus actividades laborales y por la tanto tendrían una sensación de satisfacción en el trabajo y serían más competentes en su desempeño laboral.

(Cifuentes, 2014), en su investigación que se tituló: “Comunicación organizacional y trabajo en equipo” estudio realizado en una institución de Quetzaltenango”, realizada en la Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Tuvo como objetivo: Organizar a los colaboradores y jefes en círculos de calidad que coadyuven al mejoramiento y propiciar un ambiente de colaboración y apoyo recíproco en favor del de los procesos operativos y de gestión. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a 45 trabajadores, entre personal operativo, administrativo y jefes que laboran en esta institución. Entre sus principales conclusiones se concluye que:

- El tipo de comunicación más utilizado dentro de la institución es la escrita y el medio más utilizado para transmitirla es el correo electrónico.
- De acuerdo a la percepción que tienen los colaboradores respecto a cómo se desarrolla la comunicación cruzada, ascendente y descendente; en términos generales es que las tres están consideradas como una buena comunicación, ya que dentro de la institución existe una relación cordial entre los colaboradores y los jefes.

Según la investigación se determina que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima.

Castillo (2018) en su trabajo denominado “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016”, se propuso resolver la problemática de una deficiente comunicación organizacional y la deficiente satisfacción en el trabajo por lo que se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar la comunicación organizacional y la satisfacción laboral cumpliendo las expectativas trazadas.

La hipótesis alterna es: Existe correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016. El objetivo de la investigación es: Determinar la correlación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour comunicaciones SAC. Lima – 2016. El instrumento usado en la presente investigación es el cuestionario, respecto a la variable comunicación organizacional tiene un cuestionario de 17 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las cuatro dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el

instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0,872.

Por otro lado, la variable satisfacción laboral tiene un cuestionario de 16 preguntas en base a la escala de Likert, teniendo en cuenta las tres dimensiones del cuadro de operacionalización de variables, el instrumento tiene un valor de significancia de 0.00, un nivel de confianza de 0, 861. En el contexto de la investigación, el diseño es correlacional este tipo de diseño va más allá de la descripción de conceptos, siendo su principal interés en examinar relaciones entre variables o sus resultados.

La población está conformada por 50 colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones, los cuales son una muestra censal a quienes se aplicó el cuestionario. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, la cual permitió aceptar la hipótesis alterna: Sí existe correlación entre ambas variables, de tal manera que, a mayor comunicación organizacional, mayor será la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016.

Se confirma que la variable de comunicación y satisfacción laboral se relacionan positivamente entre los colaboradores, es decir, que, a mayor comunicación y satisfacción, existirá una mayor identificación organizacional. Cabe recalcar que existen otras variables que también influyen el

crecimiento de la identificación, pero la comunicación y la satisfacción cuentan con un aporte considerable.

Castillo (2020), en su investigación que se tituló: “La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público”, realizada en la Universidad César Vallejo. Lima - Perú. Tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de los funcionarios de la Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a la población estuvo conformada por 50 funcionarios. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25. Determinando los siguientes resultados:

- El propósito principal del estudio consistió en determinar la relación entre la Comunicación organizacional y el Trabajo en equipo de los funcionarios de la Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público. De los resultados obtenidos en la tabla 9, se puede inferir que no existe una relación significativa entre la Comunicación organizacional y el Trabajo en equipo.
- Con respecto al objetivo específico 1, en cuando a determinar la relación entre la Comunicación ascendente y el Trabajo en equipo de los funcionarios Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, se evidenció que no existe una relación

significativa entre la comunicación ascendente y trabajo en equipo de los funcionarios de la Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público.

- Para el objetivo específico 2, que consistió en determinar la relación entre la Comunicación descendente y el Trabajo en equipo de los funcionarios de la Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público, que no existe una relación significativa entre la comunicación descendente y trabajo en equipo de los funcionarios de la Gerencia de Observatorio de Criminalidad del Ministerio Público

Miranda (2015), en su investigación que se tituló: “Comunicación organizacional y clima social en los trabajadores departamento de Lambayeque – 2015”, realizada en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú. Tuvo como objetivo: identificar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una municipalidad del Departamento de Lambayeque. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a 152 colaboradores de ambos sexos, que constituye el total de la población. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó el software SPSS 21 Determinando los siguientes resultados:

Esta investigación surgió para determinar la relación entre comunicación organizacional y el clima social en los trabajadores de una Municipalidad del Departamento de Lambayeque, 2015. Llegando a las siguientes conclusiones:

- En cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto.
- Con respecto al clima social se evidencia menor prevalencia en el nivel deficitario, seguido del nivel promedio, por último, se aprecia mayor predominio en el nivel bueno.
- Existe relación positiva altamente significativa entre las escalas descendente, ascendente y horizontal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.
- No existe relación entre la escala diagonal con las áreas relaciones, Autorrealización y estabilidad.

Abanto (2019) en su investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de los 37 colaboradores de la municipalidad distrital de Gregorio Pita-San Marcos. La población estuvo formada por los 37 trabajadores. A través de un estudio cuantitativo correlacional, se pretendió probar que la comunicación organizacional, interviene en el trabajo en equipo de los colaboradores de la municipalidad distrital de Gregorio Pita-San Marcos.

Los datos se recogieron mediante la aplicación de dos cuestionarios, usando como técnica la encuesta, los mismos que fueron puestos a prueba de expertos, ambos demostraron poseer confiabilidad tras la prueba respectiva del alfa de



Cronbach. Para demostrar la hipótesis formulada, se realizó un análisis correlacional para probar la posible asociación entre la comunicación organizacional y el trabajo en equipo de los colaboradores se utilizó el coeficiente de variación de Spearman. Así también, para la sistematización y análisis de datos se empleó el IBM SPSS Statistics 25.

Cotrina (2019), en su investigación que se tituló: “Relación entre la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de administración de la Diresa”, realizada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca - Perú. Tuvo como objetivo: Determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, 2019. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a la población en su totalidad, en este caso fueron 51 colaboradores. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se utilizó Microsoft Excel y SPSS 24, asimismo se utilizó Microsoft Word. Determinando los siguientes resultados:

- Se concluye que la satisfacción laboral tiene una correlación alta (0.722) con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2019. Esto significa que a mayor satisfacción laboral va haber un mejor desempeño o que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores.

- Se concluye que la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, en donde se observa que el 40.3% es alto, asimismo esta dimensión tiene correlación moderada de (0.418) con el desempeño, por lo que es importante que la DIRESA Cajamarca evalúe la percepción del trabajo, salario, reconocimiento y beneficios de los colaboradores de la entidad.
- Se concluye que la dimensión de agentes de satisfacción laboral tiene relación alta con el desempeño, en el cual se observa que 66.6% es alto, de esta forma esta dimensión tiene correlación altamente significativa de (0.758) con el desempeño, por lo que la DIRESA Cajamarca debe tomar en cuenta la supervisión del trabajo y la relación entre colaboradores, en las diferentes direcciones y áreas de la institución.
- Se concluye que la satisfacción laboral tiene relación alta con el desempeño, por lo que es importante que los administradores observen, determinen y evalúen estas dos variables dentro de la organización, de tal forma de mejorar la productividad del talento humano, así como el éxito de la organización.

La satisfacción laboral demuestra una interacción entre los colaboradores y su ambiente de trabajo, como por ejemplo una remuneración más equitativa y que también se ve fortalecida con las capacitaciones en las diferentes áreas de

trabajo; sin embargo, es importante conocer que también existen indicadores negativos por los cuales los colaboradores no se encuentran satisfechos.

Rosell (2017), en su investigación que se tituló: “La comunicación organizacional interna y su relación con el clima laboral del personal administrativo de la universidad nacional de Cajamarca”, realizada en la Universidad Nacional de Cajamarca. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Organizacional Interna y el clima laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario; la cual se aplicó a 110 trabajadores administrativos que laboran en la Administración Central de la Universidad Nacional de Cajamarca. Se emplearon hojas de cálculo y programas estadísticos como SPSS, Statview. Determinando los siguientes resultados:

- Se concluye que el resultado de la prueba de correlación de Pearson, arrojó un valor de 0.527, lo cual indica que existe correlación significativa entre ambas variables, por lo que es necesario implementar estrategias de comunicación con la finalidad de fortalecer ambas variables, también podemos concluir que el 40% de los encuestados, manifestaron que el clima laboral (V2) de la UNC, se encuentra en un término medio, y a la vez con respecto a la Comunicación Organizacional Interna (V1), se ubican en la categoría bastante, concluyendo que es necesario implementar

estrategias de comunicación con la finalidad de mejorar el Clima Laboral en la Universidad Nacional de Cajamarca.

- Podemos Concluir con respecto a las dimensiones de la variable (1) que: En la Dimensión Objetivos, los encuestados tienen tendencia a ubicarse en la categoría término medio (39.1%) con respecto a los indicadores pertenecientes a esta dimensión, concluimos también que es necesario fortalecer con estrategias de comunicación los indicadores de Transmisión de la Información y Coordinación Interna pues se encuentran en la categoría de poco, en la Dimensión Funciones, podemos concluir que los encuestados tienen tendencia a ubicarse en la categoría bastante (47.3%) con respecto a los indicadores pertenecientes a esta dimensión, en la Dimensión Flujos, los encuestados tienen tendencia a ubicarse en las categorías de poco (36.4), por lo que es necesario fortalecer con estrategias de comunicación el indicador de Comunicación Descendente pues se encuentran en la categoría de poco, en la Dimensión Tipos, podemos que concluir los encuestados tienen tendencia a ubicarse en las categorías término medio (51.8%) con respecto a los indicadores pertenecientes a esta dimensión, siendo necesario fortalecer con estrategias de comunicación el indicador de Comunicación Formal pues se encuentran en la categoría de poco.

La comunicación organizacional interna es fundamental para el éxito de la organización y para su correcto funcionamiento, ya que muchas veces se presentan inconvenientes, problemas o mal entendidos entre los miembros de la institución, empresa u organización, lo que propicia un mal clima laboral, simplemente porque la comunicación no es buena y las directrices para realizar un trabajo no son las adecuadas.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Comunicación organizacional**

De acuerdo con Palma (2014) afirma que: La comunicación organizacional se constituye como el sistema nervioso de la empresa o institución, siendo uno de los objetivos de esta el concebir y realizar actividades que creen o fomenten la vitalidad y eficiencia, de los flujos internos y externos, adecuando el contenido y la forma y cuyo fin último es crear, reforzar y modificar, entre todo el personal de la organización, una actitud positiva en la empresa o institución. (p.21).

Castillo (2019) menciona que la Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en

función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo. (p.11).

También para Palma (2014) La comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que sucede entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma de constante flujo, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante, se debe considerar que su estructura no es estática sino cambiante, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización. (p.21)

Damian, (2020) expresó que la comunicación organizacional es entendida como aquel proceso que se da entre los miembros de un grupo colectivo socialmente. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las empresas es considerada como una actividad muy movida, que tienen un flujo constante, manteniendo un determinado grado de identificación de estructura. (p.20).

#### **2.2.1.1. Concepto de comunicación organizacional.**

Según Ganchozo (2021) las organizaciones están compuestas por personas, las cuales para conseguir desempeñarse como miembros de aquellas necesitan de la comunicación. Además, estos requieren en la diferenciación de funciones y es posible por la comunicación entre los

diferentes actores y unidades de las intenciones como; los planes, las actividades y el logro de estas. (p.10).

Por otro lado, Palma (2014) Nos menciona que la comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que sucede entre los miembros de una colectividad social. Al ser un proceso, la comunicación dentro de las organizaciones consiste en una actividad dinámica, en cierta forma de constante flujo, pero que mantienen cierto grado de identificación de estructura. No obstante, se debe considerar que su estructura no es estática sino cambiante, y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización. (p.22)

Para Ospina (2014) La comunicación organizacional hace presencia como teoría novedosa en el área de desarrollo empresarial a partir del concepto integrador de la gestión que la comunicación, realiza en la presentación global de las empresas. Para que este concepto adquiriera importancia en la gerencia de las organizaciones es necesario entender que la comunicación es la base de una nueva concepción de empresa, donde ésta ya no encuentra solamente su legitimidad en la producción sino en la colectividad de la

empresa, puesta como estandarte de su gestión productiva.  
(p.20)

Cada vez que se tenga mayor claridad de la comunicación como herramienta estratégica, será más útil para desarrollarse y competir en el universo empresarial.

De acuerdo a Ganchozo (2021) la relación comunicación y organización es de ganar-ganar, siempre que sean medios coherentes y combinados y no técnicas desconectadas que afecten directamente al trabajador. Por esta razón, la institución debe tratar de ser comunicante y ser precisamente en el descubrimiento de las Teorías de la organización, espacio donde sin duda la formación disciplinar de marcos teóricos los avances de la comunicación en el campo de estudio en las organizaciones. (p.10).

Asu vez según Palma (2014) La Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos



de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo. La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos; creando una imagen e identidad propia. Para ello es importante el uso de herramientas de comunicación organizacional como estrategia. (p.22)

La comunicación organizacional es un factor clave que conlleva a la obtención de resultados productivos y favorables para la institución. Por lo tanto, resulta necesario mantener buenas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, mantener canales de comunicación y estándares que satisfagan las principales variables de confort en el trabajo.

#### **2.2.1.2. Dimensiones de comunicación organizacional**

Las empresas que brindan servicios requieren establecer adecuadamente cuáles son los requerimientos que esperan recibir los clientes y de esta manera esforzarse en complacer o intentar superar las ilusiones o intereses que presentan. González (2017).

Las dimensiones a estudiar en el presente estudio, son las mencionadas por Murillo (2011)

**1. Comunicación ascendente;** Es la que va del subordinado hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos. Flores (2018). Según Murillo (2011) la Comunicación vertical ascendente, se da cuando los mensajes son transmitidos desde los empleados de base o mandos intermedios hacia los niveles jerárquicos superiores. Se lo hace a través de:

- ✓ Sugerencias
- ✓ sondeos de opinión
- ✓ encuestas, etc.

Esto permite conocer más de cerca los problemas del personal, permite mejorar la toma de decisiones, facilita la integración, etc

**2. Comunicación descendente;** Según Flores (2018) sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados; uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones

suficientes y específicas de trabajo: “quién, debe hacer qué, cuándo, cómo, dónde, y por qué”. (p.113).

Según Murillo (2011) se da cuando la información se transmite de las direcciones o mandos medios hacia abajo en la estructura jerárquica de la empresa. Se realiza a través de:

- ✓ Circulares
- ✓ órdenes
- ✓ anuncios
- ✓ manuales de funciones
- ✓ entrevistas, etc.

**3. Comunicación horizontal;** Según Amayo (2018) lo relacionado con esta comunicación está la comunicación entre las funciones del subordinado, el gerente y la necesidad de coordinar y unificar las diversas tareas dentro de una organización.

Según Murillo (2011) es la transmisión de información que se da entre grupos de trabajo o empleados que se encuentran en el mismo nivel jerárquico. Esta comunicación apoya en labores de coordinación, fomenta el trabajo en equipo, propicia el consenso en la toma de decisiones, evita malos entendidos, etc.

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

Según Egg (2001) nos menciona que el trabajo en equipo es una necesidad insoslayable para actuar en una realidad social de complejidad creciente y de múltiples interdependencias. Ciertamente, determinadas tareas no se pueden hacer, si no es por la acción conjunta mediante la convergencia de diferentes actividades, habilidades y conocimientos.

Para Asencio (2018) el trabajo en equipo es más que un colectivo de personas. Es aquel colectivo de personas capaces de interactuar unas con otras, de ser conscientes de la personalidad de las otras, con sus aspectos positivos y negativos, y de percibirse a sí mismos y a los demás como integrantes de una unidad. El trabajo que producen será, por lo tanto, muy superior en cantidad y calidad al que resultaría de la simple suma del trabajo individual de sus miembros.

Según Blaise (1998) nos menciona que el trabajo en equipo es duro, sin duda, pero no tiene por qué ser complejo. En realidad, el equipo es una unidad simple, quizás la más simple de una organización después de los individuos. Además, y dado que los equipos son una unidad natural, formada para resolver temas que requieren múltiples habilidades, y funciones de liderazgo.

Según Kanzenbach (1998) para crear un verdadero trabajo en equipo hace falta determinación y constancia tanto en sus integrantes como en sus patrocinantes. Quienes vean en la “formación de un equipo” una solución

fácil y para toda finalidad se sentirán frustrados por el esfuerzo y desilusionados por los resultados.

Para Segurmania (2018) existe 4 pautas clave para la creación de un equipo.

1. **Aplicar los principios fundamentales.** Se debe prestar debida atención a los principios al identificar la oportunidad y delinear el esfuerzo.
2. **Comprender el desafío.** Sera necesario tomar en cuenta la simplicidad, la aparición de conflictos y el trabajo intenso.
3. **Sopesar las opciones.** Habrá de considerar el alcance de las distintas opciones que ofrecen los grupos pequeños.
4. **Integrar las disciplinas.** Lo ideal es integrar a los equipos con las unidades de un solo líder.

#### **2.2.2.1. Definición de trabajo en equipo**

Según La blanca (2014) nos da entender que las habilidades sociales están constituidas por un conjunto de capacidades o destrezas que son necesarias para desarrollar de manera competente alguna tarea interpersonal, son conductas aprendidas, aceptadas socialmente y que facilitan la interacción con los demás.

Según Vadillo (2010) nos dice que las ventajas de trabajar en equipo son: mayor nivel de productividad, comunicación más

eficaz, mayor compromiso con los objetivos, los equipos son flexibles, mejora del clima, mayor éxito en tareas complejas, facilita la dirección, proporciona a sus miembros una dimensión social nueva, favorece la integración de nuevos miembros, facilita la coordinación, mejora de la satisfacción.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de Trabajo en equipo.**

**1. Dimensión Afectividad;** Psicothema (2014) engloba al estado de ánimo, a las emociones y a las evaluaciones afectivas. Por estados de ánimo se definen las tonalidades afectivas generales que caracterizan un periodo psicológico; algunos teóricos los consideran como estados afectivos de baja intensidad y relativamente resistentes, con causas antecedentes no inmediatamente salientes, y por lo tanto, con escaso contenido cognitivo; es decir, no tienen una sola causa específica y actúan de forma difusa y de manera persistente en el tiempo. Una emoción se asocia a la evaluación de una situación y causa específica, y se caracteriza por una menor duración temporal y una mayor intensidad afectiva que los estados de ánimo, así como por una tendencia de acción y efectos localizados en la cognición, además de tener un contenido cognitivo claro. Tanto los estados de ánimo como las emociones cumplen una función informativa: le indican al organismo como

está y como se relaciona con el medio, cumpliendo el fin de orientar la reacción

**2. Dimensión Armonía;** Vélez (2009) la armonía logra que una empresa u organización pueda trabajar por un bien común, no importa cuán diversos sean sus individuos, siempre y cuando trabajen al unísono, tomando en cuenta que el esfuerzo individual es necesario para lograr el «éxito» entre sí.

Mantener un buen entorno laboral es una meta indispensable de toda organización. Si promovemos un proceso motivacional y armonioso, por naturaleza vamos a sentirnos bien con nuestro yo interior y seguramente la reacción será afirmativa en el lugar donde nos desempeñamos, compartimos ideas y tareas diariamente.

**4. Dimensión Adaptabilidad;** Tovías (2021) La adaptabilidad o gestión del cambio consiste en la capacidad de responder con flexibilidad a los cambios que ocurren en el entorno y adaptarse con facilidad a nuevas realidades. Esta adaptación puede ser tanto digital, es decir, aquella relacionada con el uso de las nuevas tecnologías; como cultural o social, orientada a trabajar con personas de múltiples orígenes y trayectorias profesionales. La digitalización masiva y la globalización convierten la adaptabilidad en indispensable en nuestros espacios laborales.

### **2.3. Discusión teórica**

La Comunicación Organizacional es uno de los factores fundamentales en el funcionamiento de las empresas, es una herramienta, un elemento clave en la organización y juega un papel primordial en el mantenimiento de la institución. Su actividad es posible gracias al intercambio de información entre los distintos niveles y posiciones del medio; entre los miembros se establecen patrones típicos de comportamiento comunicacional en función de variables sociales, ello supone que cada persona realiza un rol comunicativo Castillo (2019).

Para Ganchozo, (2021) las organizaciones están compuestas por personas, las cuales para conseguir desempeñarse como miembros de aquellas necesitan de la comunicación. Además, estos requieren en la diferenciación de funciones y es posible por la comunicación entre los diferentes actores y unidades de las intenciones como; los planes, las actividades y el logro de estas.

Las investigaciones de Abanto, (2019) sostienen que se pretendió probar que la comunicación organizacional, interviene en el trabajo en equipo a) que la dimensión de eventos o condiciones de satisfacción laboral tiene relación con el desempeño, b) Se concluye que la satisfacción laboral tiene relación alta con el desempeño, por lo que es importante que los administradores observen, determinen y evalúen estas dos variables dentro de la organización, de tal forma de mejorar la productividad del talento humano, así como el éxito de la organización.



Finalmente, señalar que la comunicación organizacional hace presencia como teoría novedosa en el área de desarrollo empresarial a partir del concepto integrador de la gestión que la comunicación, realiza en la presentación global de las empresas. Para que este concepto adquiriera importancia en la gerencia de las organizaciones es necesario entender que la comunicación es la base de una nueva concepción de empresa, donde ésta ya no encuentra solamente su legitimidad en la producción sino en la colectividad de la empresa, puesta como estandarte de su gestión productiva. Ospina (2014)

#### **2.4. Definición de términos básicos**

- **Trabajo en equipo:** Para Díaz (2003) el Trabajo en equipo es “Un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común” (Pág. 32).
- **Comunicación:** Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. Viggiano (2009).
- **Ambiente de trabajo:** Según Kluwer (2016) es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que

participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.

- **Actitud:** Fishman (1979), afirma que las actitudes son adquiridas, no heredadas, no son momentáneas, sino más o menos duraderas y estables, tienen un referente específico, varían en dirección y grado, proporcionan una base para la obtención de índices cuantitativos y conllevan una cierta predisposición a la acción.
- **Valores:** Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social.  
Morales (2020)

## **2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- ✓ Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

- ✓ Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.
  
- ✓ Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN 1: XYZ		POBLACIÓN 2: ABC	
				TÉCNICA / INSTRUMENTO (1)	TÉCNICA / INSTRUMENTO (1)	TÉCNICA / INSTRUMENTO (1)	TÉCNICA / INSTRUMENTO (1)
<b>La comunicación organizacional</b>	Es un proceso interactivo e interpersonal. Proceso, en cuanto se producen etapas, e interactivo e interpersonal, porque ocurre entre personas y está compuesto por elementos que interactúan constantemente. (Viggiano, 2009).	Comunicación ascendente Comunicación descendente	Mensajes de empleados a superiores.	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas
		Comunicación ascendente Comunicación descendente	Mensajes de superiores a empleados	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas
		Comunicación horizontal	Comunicación entre personal de mismo nivel jerárquico	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas
<b>Trabajo en equipo</b>	Para (Díaz, 2003) el Trabajo en equipo es “Un conjunto de personas que poseen	Afectividad	Emociones en el trabajo	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas

	destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común” (Pág. 32).	Armonía	Intereses y necesidades integrales	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas
		Adaptabilidad	Habilidad de cambio	Encuestas	Encuestas	Encuestas	Encuestas

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. Unidad de análisis, universo y muestra**

#### **3.1.1. Unidad de análisis**

Hernández, Fernández & Batista, (2010) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio.

Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la Institución Dirección Regional de Salud Cajamarca y nuestra unidad de observación son los colaboradores del área de Administración.

#### **3.1.2. Universo**

La población en el estudio estuvo conformada por todo el personal administrativo de la empresa Dirección Regional de Salud Cajamarca (Av. Mario Urteaga N.º 500), el instrumento será respondido por 50 trabajadores que trabajan en dicha área.

#### **3.1.3. Muestra**

La muestra está constituida por el conjunto de colaboradores con el propósito de averiguar datos exactos o semejantes para el estudio (Hernández et al, 2010). Por tanto, la población y muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está conformada por el personal que labora en dicha Institución.

### **3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación**

Aplicado, para Murillo (2008), la investigación aplicada recibe el nombre de “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se

adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación.

Descriptivo correlacional, puesto que el estudio mide, evalúa y recolecta los datos de cada dimensión, además determina el grado de relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Batista, 2010).

Diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se recogió la información en un tiempo determinado y sin ser manipulado deliberadamente, sino tal como se refleja en la realidad.

### **3.3. Método de investigación**

El método de la presente investigación que estamos realizando es hipotético deductivo donde pasaría a ser un método específico en el cual tendremos en cuenta los siguientes pasos:

- Observación del fenómeno a estudiar.
- Creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno.
- Deducción de consecuencias

### **3.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para el estudio se utilizó, la encuesta como técnica y el instrumento fue el cuestionario constituido por 18 preguntas para los colaboradores de la institución Dirección Regional de Salud – Cajamarca que permitió recoger los datos de las dos variables.

### **3.5. Validez y confiabilidad**

Para (Celima & Campos, 2005) validar implica realizar un proceso de comparación con un patrón de referencia, para la validez se utilizará juicio de expertos o instrumentos validados en estudios previos; y para medir la



confiabilidad se utilizará el coeficiente alfa de cronbach, que nos permitirá medir la consistencia interna de los ítems de los instrumentos, los valores entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia del instrumento. También, validez implica si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir (Soto, 2015; Citado en Flores & Ocon, 2020, p. 14)

La validez del instrumento, está dada por que dichos instrumentos han sido utilizados en estudios previos relacionados con nuestras variables; para la confiabilidad del instrumento se utilizó alfa de Cronbach.

VARIABLE: Comunicación organizacional.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizado	N de elementos
,764	,751	50

VARIABLE: Trabajo en equipo.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,753	,749	50

### **3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y análisis de los datos de las variables Comunicación organizacional y trabajo en equipo, se utilizó el programa SPSS, para la contratación de la hipótesis se utilizó el análisis de correlación. En efecto, la aplicación y recolección de la información fue de corte transversal, es decir, se aplicó en un periodo determinado de tiempo y por única vez, mediante encuestas previamente definidas.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

## **4.1. RESULTADOS**

En el presente capítulo, presentamos los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas y análisis de los resultados, en primer lugar, se aborda la información relacionada con la variable comunicación organizacional y en segundo lugar analizamos la información de la variable trabajo en equipo, para finalmente determinar el grado de relación entre ambas y la relación de las dimensiones de la variable comunicación organizacional con la variable trabajo en equipo.

Para ambos cuestionarios se han determinado el coeficiente de confiabilidad mediante alfa de cronbach, tal como se indican en el capítulo III del presente estudio, para la variable comunicación organizacional se determinó un coeficiente de 0.76, y para la variable trabajo en equipo se determinó un coeficiente de 0.75; Malhotra (2008) señala que valores superiores 0.70 indican buena consistencia, indicando que ambos instrumentos son confiables para medir la relación entre las dos variables.

### **4.1.1. Análisis descriptivo**

#### **4.1.1.1. Comunicación organizacional**

En la tabla N° 2, se presenta la variable como resultado de las 50 encuestas aplicadas a los colaboradores de la institución Dirección Regional de Salud - Cajamarca, que miden y describen el comportamiento de las dimensiones comunicación ascendente, descendente y horizontal; a través de la estadística descriptiva se han analizados los datos sin extraer inferencias sobre la población. Como

resultados se encontró que las dimensiones más dominantes de la variable son comunicación ascendente y descendente con una media de 3.26 y una desviación estándar de 0,66 y 0,63, seguido de la dimensión comunicación horizontal con una media de 3.16 y una desviación estándar de 0.76.

**TABLA 2 :** Estadísticos descriptivos de comunicación organizacional

	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. Desviación	Varianza
Comunicación ascendente	50	2	5	163	3,26	,664	,441
Comunicación descendente	50	2	4	163	3,26	,633	,400
Comunicación horizontal	50	1	4	158	3,16	,766	,586
N válido (por lista)	50						

**a. Descripción de la dimensión Comunicación ascendente**

Esta dimensión está encaminada a una buena motivación de los colaboradores ya que va a facilitar el flujo de sugerencias constructivas y opiniones sobre cuestiones relacionadas con el trabajo de la organización para que todo funcione correctamente. A continuación, se muestra el análisis de los ítems 1, 2 y 3 La tabla N° 03 describe las expectativas de los colaboradores con respecto a la comunicación ascendente que tienen los colaboradores en la empresa que laboran, donde se puede observar que 21 colaboradores opinan que con frecuencia recién la información que solicitan, 20 colaboradores indican que a veces , 4 colaboradores menciona

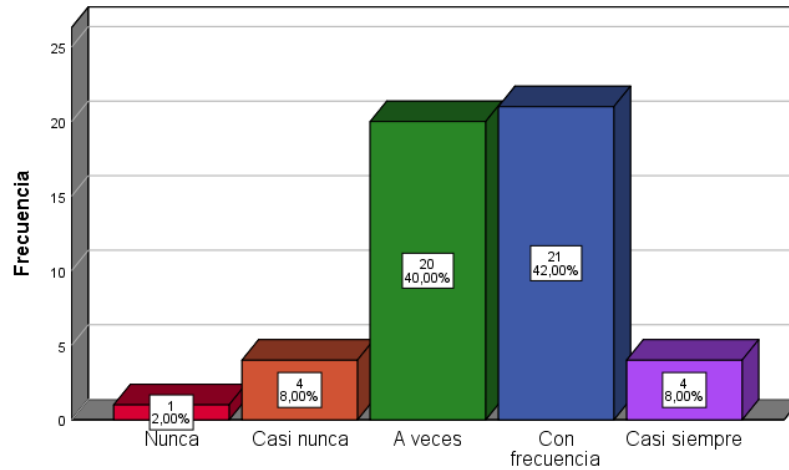
que casi nunca, del mismo modo 4 colaboradores indican que casi siempre y mientras que sólo 1 colaborador indica que nunca recibe información cuando lo solicita. La tabla N° 04 muestra que el 20 de los encuestados opinan que con frecuencia la relación que tienen con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo, así mismo 20 colaboradores mencionan que con frecuencia, así también 6 colaboradores expresan que casi siempre, 2 colaboradores opinan que nunca y casi nunca la relación que tienen con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo. La tabla N° 05 muestra que 22 de los encuestados opinan que a veces se ha tomado en cuenta sus opiniones, ideas o sugerencias para tomar decisiones importantes, 17 colaboradores indican casi nunca, 7 colaboradores opinan con frecuencia, así mismo 3 colaboradores mencionan casi siempre, mientras que 1 colaborador opinó que nunca tienen en cuenta sus opiniones, ideas o sugerencias para tomar decisiones importantes. (Ver figura 01, 02 y 03).

**TABLA 3 :** Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo solicito información lo recibo en el momento acordado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	20	40,0	40,0	50,0
	Con frecuencia	21	42,0	42,0	92,0
	Casi siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

## CA 1



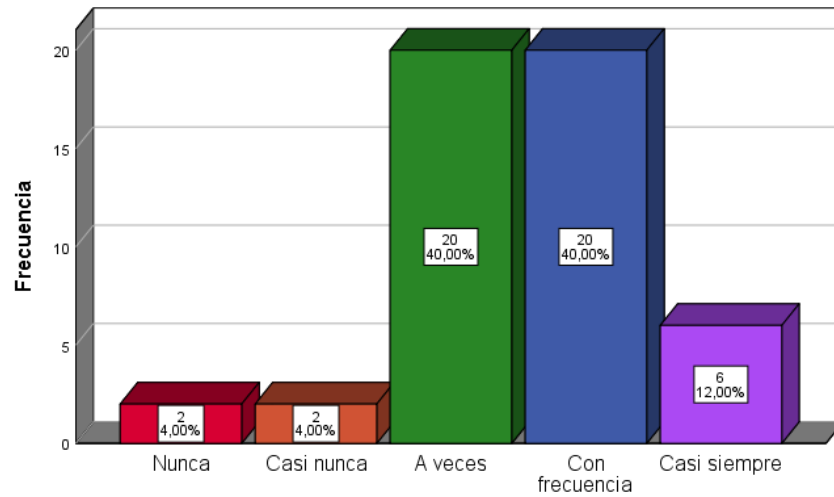
**FIGURA 1:** ¿Cuándo solicito información lo recibo en el momento acordado?

**TABLA 4:** Estadísticos descriptivos – ¿La relación que existe con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	4,0	4,0	4,0
Casi nunca	2	4,0	4,0	8,0
A veces	20	40,0	40,0	48,0
Con frecuencia	20	40,0	40,0	88,0
Casi siempre	6	12,0	12,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

## CA 2



**FIGURA 2:** ¿La relación que existe con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo?

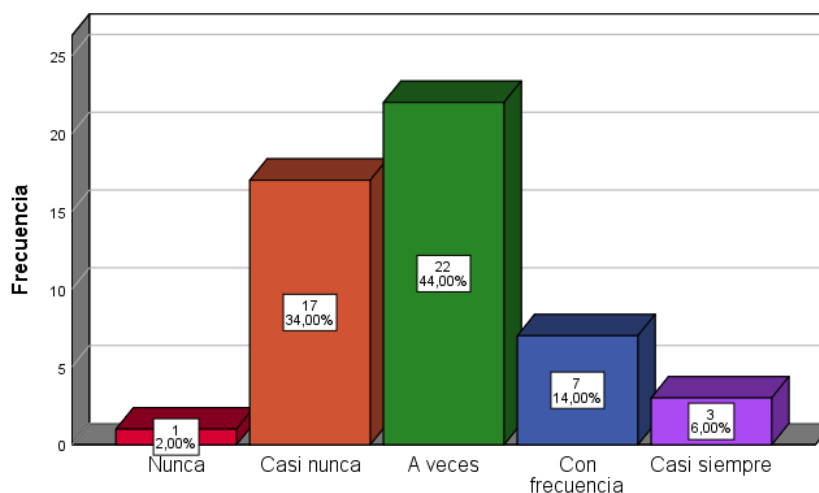
**TABLA 5 :** Estadísticos descriptivos – ¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	17	34,0	34,0	36,0
	A veces	22	44,0	44,0	80,0
	Con frecuencia	7	14,0	14,0	94,0
	Casi siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo



### CA 3



**FIGURA 3:** ¿Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias?

#### **b. Descripción de la dimensión Comunicación descendente**

Esa dimensión está orientada a que el personal mantenga una disciplina organizativa y jerárquica, ya que va a asegurar una mayor eficiencia porque las instrucciones y la información provienen de las fuentes de más nivel. A continuación, se muestra el análisis de los ítems 4, 5 y 6 donde la tabla N° 06 describe las expectativas de los de los colaboradores con respecto a la comunicación descendente que tienen los jefes con los colaboradores en la empresa que laboran, donde se puede observar que 22 colaboradores opinan que con frecuencia, el jefe directo les explica claramente sus funciones, límites y responsabilidades, 18 colaboradores indican que a veces, 5 colaboradores menciona que casi siempre, del mismo modo 5 colaboradores

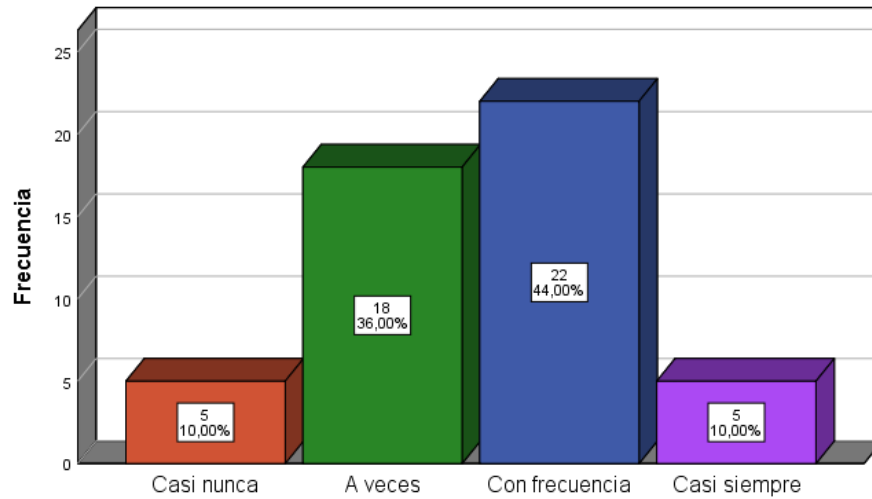
indican que casi nunca el jefe directo les explica claramente sus funciones, límites y responsabilidades. La tabla N° 07 muestra que 18 de los encuestados opinan que, a veces tienen conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo, 15 colaboradores mencionan que casi nunca, así también 13 colaboradores expresan que, con frecuencia, 3 colaboradores opinaron que casi siempre y sólo 1 colaborador opina que nunca tienen conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo. La tabla N° 08 muestra que 20 de los encuestados opinan que a los jefes realizan eventos sociales para una buena integración, 17 colaboradores indican que, con frecuencia, 11 colaboradores opinan que casi nunca los jefes realizan eventos sociales para una buena integración, y sólo 2 colaboradores indicaron que casi siempre (Ver figura 04, 05 y 06).

**TABLA 6 :** Estadísticos descriptivos – ¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto, y mis límites de responsabilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	10,0	10,0	10,0
	A veces	18	36,0	36,0	46,0
	Con frecuencia	22	44,0	44,0	90,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

## CD1

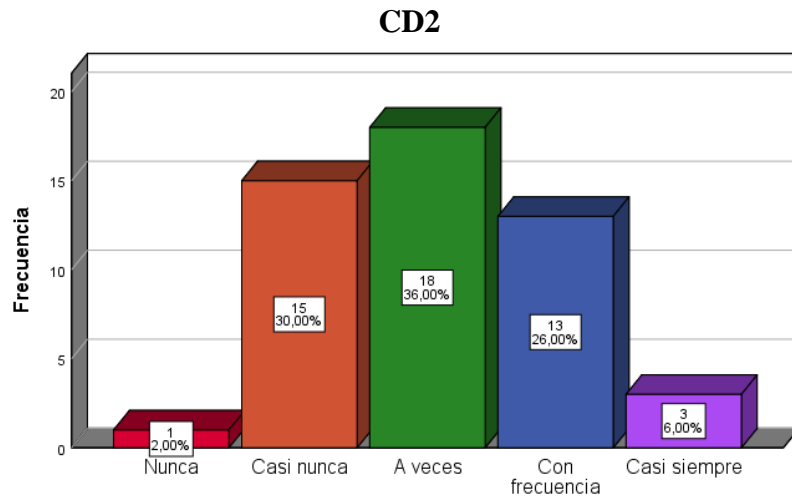


**FIGURA 4:** ¿Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto, y mis límites de responsabilidades?

**TABLA 7:** Estadísticos descriptivos – ¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	15	30,0	30,0	32,0
	A veces	18	36,0	36,0	68,0
	Con frecuencia	13	26,0	26,0	94,0
	Casi siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.



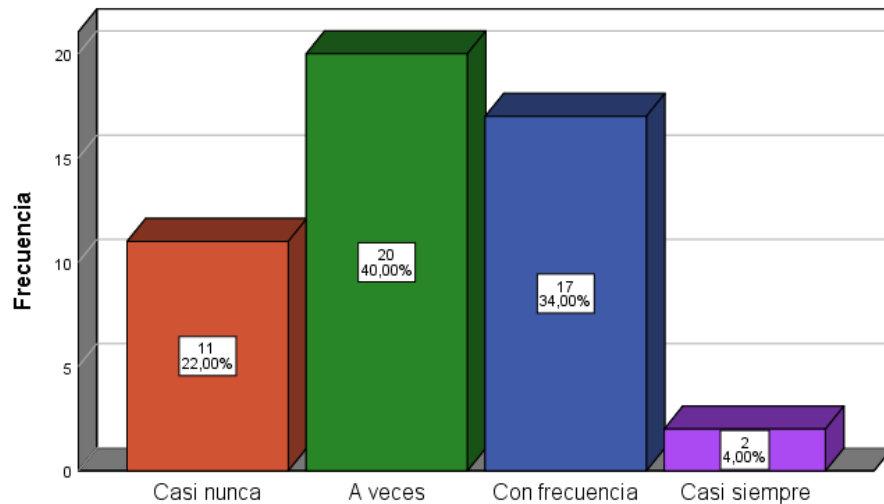
**FIGURA 5:** ¿Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo?

**TABLA 8:** Estadísticos descriptivos – ¿Los jefes realizan eventos sociales para una buena integración?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	22,0	22,0	22,0
	A veces	20	40,0	40,0	62,0
	Con frecuencia	17	34,0	34,0	96,0
	Casi siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de Comunicación organizacional y trabajo en equipo

### CD 3



**FIGURA 6:** ¿Los jefes realizan eventos sociales para una buena integración?

#### **c. Descripción de la dimensión Comunicación horizontal**

Esta dimensión se evita la distorsión de mensajes, competitividad y logro de objetivos comunes por parte de todos los colaboradores y que permita orientar el comportamiento de los mismos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad, seguidamente mostramos el análisis de los ítems 7, 8 y 9. la Tabla N° 09 nos muestra los resultados de la comunicación horizontal que se da en la Institución, donde se observa que 17 de los encuestados opinan que a veces la información que reciben es a través de rumores o canales informales de comunicación, 15 indicaron que, con frecuencia, 12 colaboradores contestaron que, casi nunca, 04 mencionaron que casi siempre y por último 2 colaboradores indican que nunca realizan una comunicación informal dentro de la Institución. La tabla N° 10 muestra que 18 de los encuestados opinan que a veces se oculta cierta información

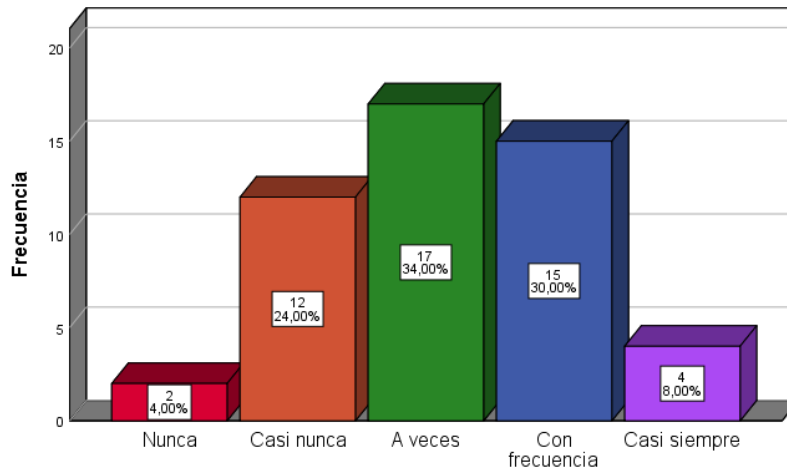
entre compañeros de la misma área, 15 mencionaron que, con frecuencia, 13 colaboradores mencionaron que, casi nunca, 2 colaboradores menciono que casi siempre y finalmente 2 colaboradores opinaron que nunca se oculta información. La tabla N° 11 muestra que 18 de los encuestados opinan que a veces existe apoyo entre compañeros de trabajo, 14 colaboradores indicaron que, con frecuencia, así mismo un 11 opinaron que casi nunca, 5 colaboradores opinan que casi siempre y finalmente 2 colaboradores opinaron nunca existe apoyo entre compañeros de trabajo (Ver figura 07, 08 y 09).

**TABLA 9:** Estadísticos descriptivos – ¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	12	24,0	24,0	28,0
	A veces	17	34,0	34,0	62,0
	Con frecuencia	15	30,0	30,0	92,0
	Casi siempre	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

## CH1



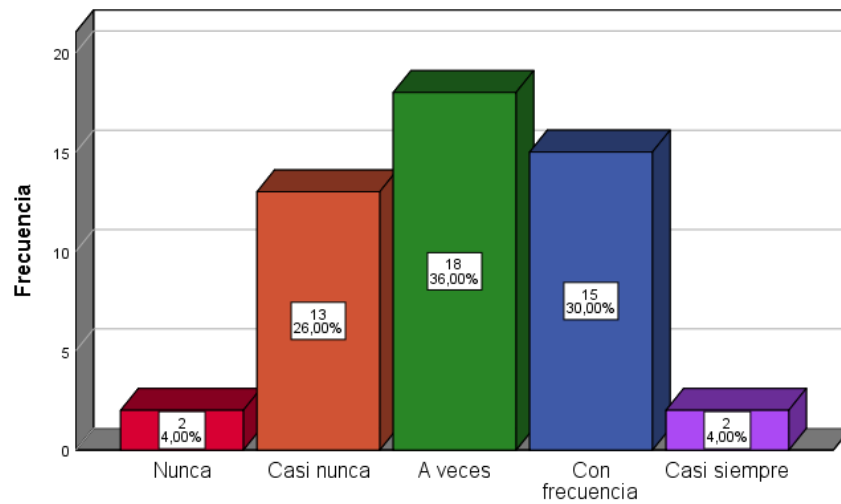
**FIGURA 7:** ¿La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?

**TABLA 10:** Estadísticos descriptivos – ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	13	26,0	26,0	30,0
	A veces	18	36,0	36,0	66,0
	Con frecuencia	15	30,0	30,0	96,0
	Casi siempre	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

## CH2



**FIGURA 8:** ¿Crees que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área?

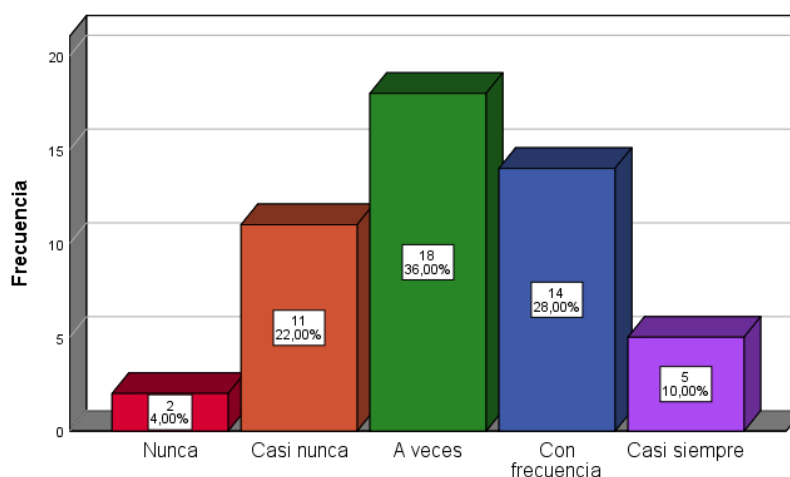
**TABLA 11:** Estadísticos descriptivos – ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	11	22,0	22,0	26,0
	A veces	18	36,0	36,0	62,0
	Con frecuencia	14	28,0	28,0	90,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo



### CH3



**FIGURA 9:** ¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?

#### 4.1.1.2. Estadísticos descriptivos de la Variable Trabajo en equipo.

En la tabla N° 12, se presenta la variable como resultado de las 50 encuestas aplicadas a los colaboradores de la institución Dirección Regional de Salud - Cajamarca, que miden y describen las dimensiones afectividad, armonía y adaptabilidad; a través de la estadística descriptiva se han analizados los datos sin extraer inferencias sobre la población. Como resultados se encontró que las dimensiones más dominantes de la variable es la afectividad con una media de 3.38 y una desviación estándar de 0.75, seguido de la dimensión armonía con una media de 2.98 y una desviación estándar de 0.65; y por último tenemos la dimensión adaptabilidad con una media de 2.94 y una desviación estándar de 0.76.

**TABLA 12:** Estadísticos descriptivos de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

	Estadísticos descriptivos						
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. Desviación	Varianza
Afectividad	50	2	5	169	3,38	,753	,567
Armonía	50	2	4	149	2,98	,654	,428
Adaptabilidad	50	1	4	147	2,94	,767	,588
N válido (por lista)	50						

**a. Descripción de la dimensión Afectividad**

Esta dimensión afectividad veremos si en dicha institución habitan los sentimientos, emociones y pasiones. Seguidamente presentamos el análisis del trabajo de campo de los ítems 1, 2 y 3, en la Tabla N° 13 se observó que 26 de los encuestados mencionan que con frecuencia las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización, mientras que 13 colaboradores avalan que a veces , además 7 colaboradores mencionaron que casi siempre, 3 mencionaron que casi nunca y finalmente un colaborador opinó nunca las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización . En la Tabla N° 14 se observó que 22 colaboradores de los colaboradores encuestados opinan que con frecuencia se sienten libres de expresarse, pero no exageran, ni inventan cualidades que el otro no posee, 12 colaboradores opinan que casi siempre, mientras que 11 señalan que a veces ,4 personas encuestadas mencionan que casi nunca, mientras que sólo un colaborador opinó que nunca se siente libre de expresarse, pero no exagera, ni inventa cualidades que el otro no posee. En la Tabla N° 15 se observó que

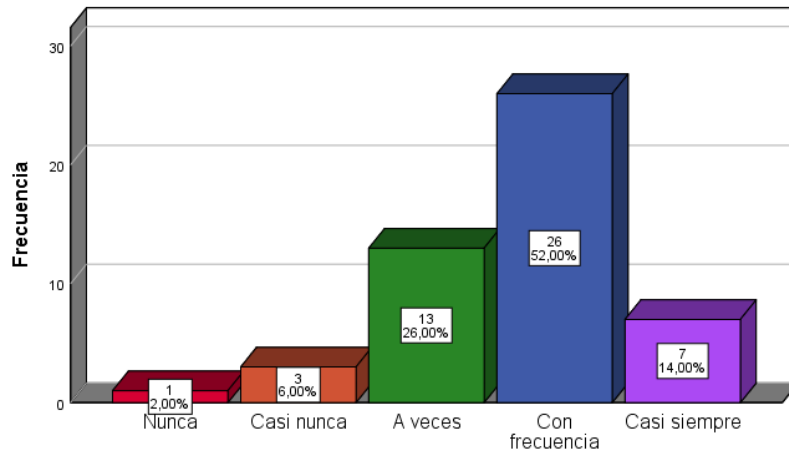
23 de los encuestados opinan que a veces la organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros, 17 colaboradores opinan casi nunca, 5 avaló que, con frecuencia, 3 colaboradores opinaron que casi siempre y por último 2 refirieron que nunca sus opiniones son importantes en el trabajo (ver figura 10, 11 y 12).

**TABLA 13 :** Estadísticos descriptivos – ¿Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
	A veces	13	26,0	26,0	34,0
	Con frecuencia	26	52,0	52,0	86,0
	Casi siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

A1



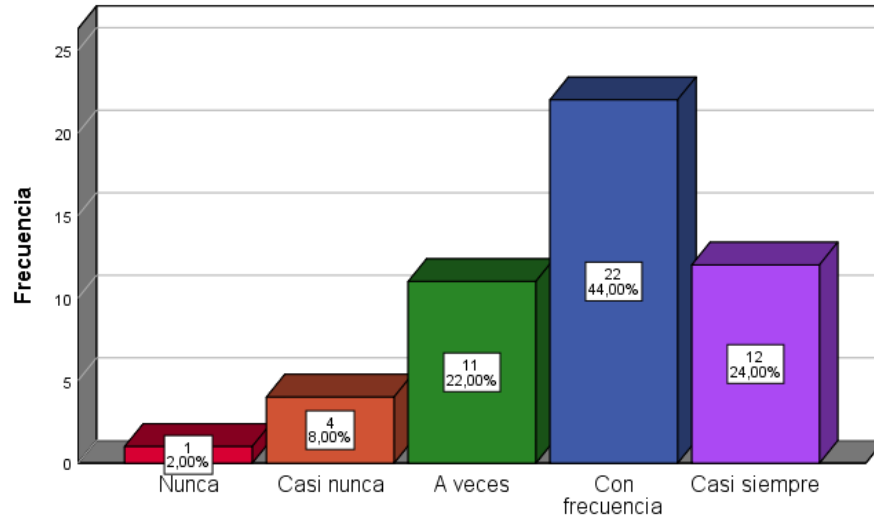
**FIGURA 10:** ¿Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización?

**TABLA 14:** Estadísticos descriptivos – ¿Me siento libre de expresarme, pero no exagero, ni invento cualidades que el otro no posee?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	11	22,0	22,0	32,0
	Con frecuencia	22	44,0	44,0	76,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

A2



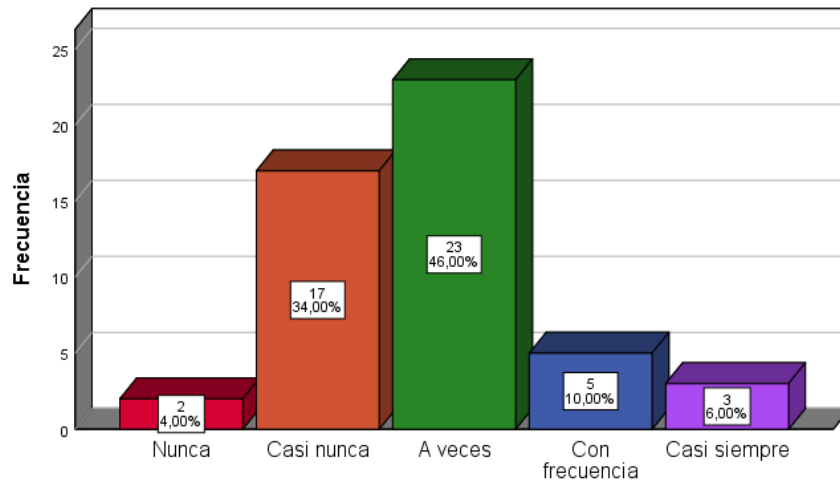
**FIGURA 11:** ¿Me siento libre de expresarme, pero no exagero, ni invento cualidades que el otro no posee?

**TABLA 15:** Estadísticos descriptivos – ¿La organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	17	34,0	34,0	38,0
	A veces	23	46,0	46,0	84,0
	Con frecuencia	5	10,0	10,0	94,0
	Casi siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

### A3



**FIGURA 12:** ¿La organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros?

#### b. Descripción de la dimensión Armonía

Esta dimensión está orientada a lograr que en la institución se pueda trabajar por un bien común, tomando en cuenta que el esfuerzo individual es necesario para lograr el éxito entre sí. En la Tabla N° 16 se observó que 22 de los encuestados avalan que con frecuencia sus pensamientos no son egoístas en la organización, mientras que 16 los colaboradores mencionaron que a veces, 7 colaboradores mencionan que casi nunca, y opinan casi siempre sus pensamientos no son egoístas. En la Tabla N° 17 se observó que 23 de las personas encuestadas opinan que casi nunca en la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente, también 19 colaboradores opinaron que a veces, mientras que sólo 8 colaboradores señalaron que con frecuencia existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente. En la Tabla N° 18 se observó que 24 de las personas encuestadas opinan que a veces existe el

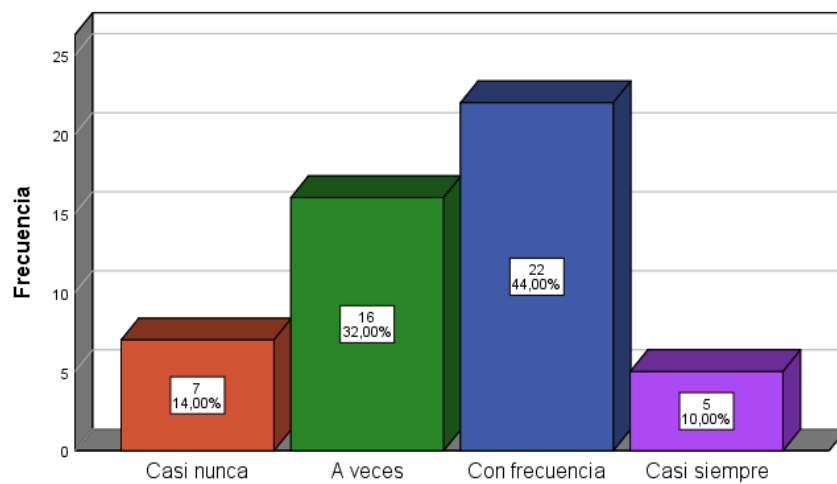
altruismo en la organización, también 19 colaboradores opinaron que casi nunca, mientras que sólo 7 colaboradores señalaron que con frecuencia se ve el altruismo en la institución. (ver figura 13, 14 y 15).

**TABLA 16:** Estadísticos descriptivos – ¿Mis pensamientos no son egoístas en la organización??

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	14,0	14,0	14,0
	A veces	16	32,0	32,0	46,0
	Con frecuencia	22	44,0	44,0	90,0
	Casi siempre	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

### ARM1



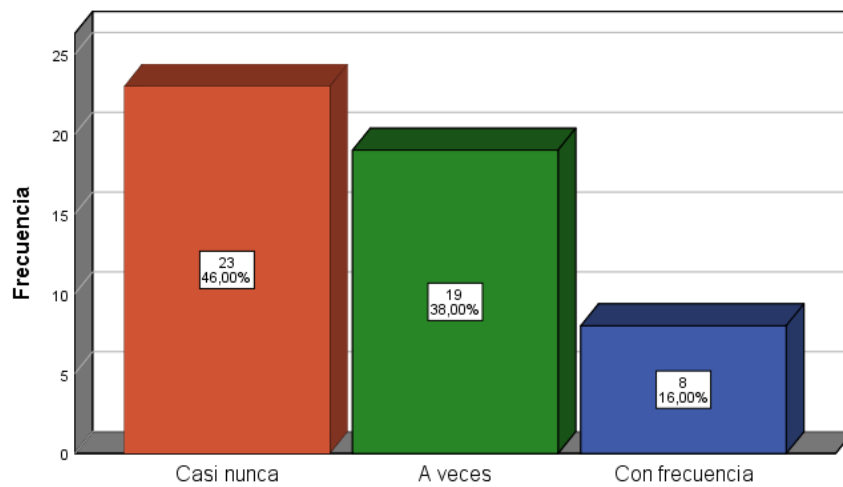
**FIGURA 13:** ¿Mis pensamientos no son egoístas en la organización?

**TABLA 17:** Estadísticos descriptivos – ¿En la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente...?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	46,0	46,0	46,0
	A veces	19	38,0	38,0	84,0
	Con frecuencia	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo

**ARM2**



**FIGURA 14:** ¿En la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente?

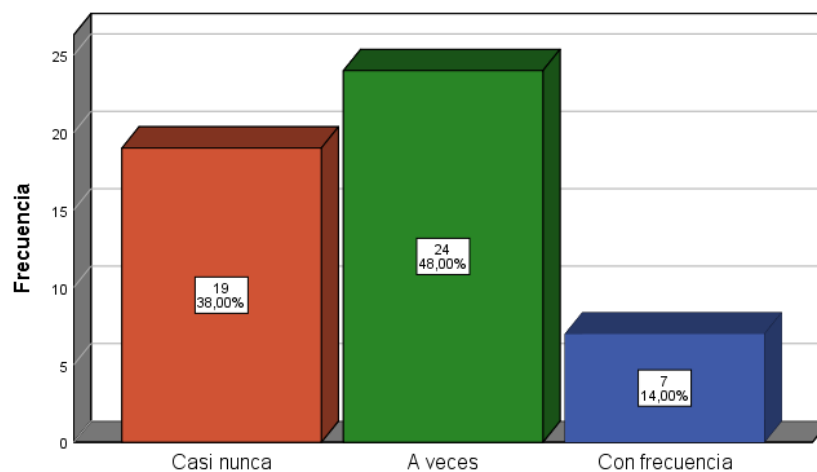


**TABLA 18:** Estadísticos descriptivos – El Altruismo es un valor y un comportamiento en la organización.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	19	38,0	38,0	38,0
	A veces	24	48,0	48,0	86,0
	Con frecuencia	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

### ARM3



**FIGURA 15:** ¿El Altruismo es un valor y un comportamiento en la organización?

### **c. Descripción de la dimensión Adaptabilidad**

Esta dimensión está orientada al ser humano y la capacidad que cada uno tiene para responder adecuadamente a las exigencias del entorno, regulando el comportamiento para lograr la homeostasis. En la Tabla N° 19 se observó que 14 de los encuestados mencionó que casi nunca las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones, así mismo 13 opinaron que, con frecuencia, del mismo modo 12 colaboradores encuestados opinaron que a veces, 8 mencionaron que casi siempre, y 3 colaboradores encuestados opinaron que nunca las reglas son flexibles. Tabla N° 20 se observó que 15 de los colaboradores avalan que casi nunca se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera, 14 opina que a veces, así mismo 11 opinan que, con frecuencia, 6 colaboradores opinaron que casi siempre y por último 4 colaboradores mencionan que nunca tienen la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera. Tabla N° 21 se muestra que 23 de los colaboradores mencionó que a veces un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos, seguidamente 17 colaboradores mencionen que casi nunca, 8 colaboradores mencionan que, con frecuencia, y finalmente 2 colaboradores opinaron que nunca hacen uso de su criterio,

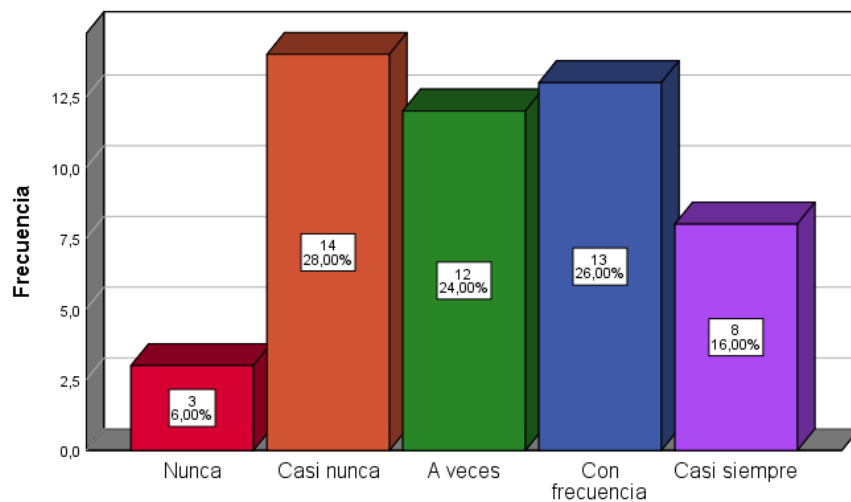
en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos. (ver figura 16, 17 y 18).

**TABLA 19:** Estadísticos descriptivos – ¿Las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	14	28,0	28,0	34,0
	A veces	12	24,0	24,0	58,0
	Con frecuencia	13	26,0	26,0	84,0
	Casi siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

### ADP 1



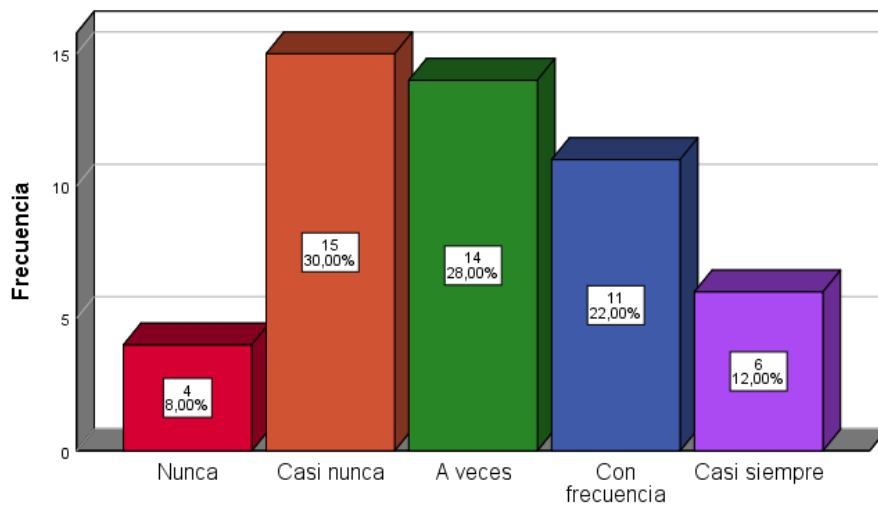
**FIGURA 16:** ¿Las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones?

**TABLA 20:** Estadísticos descriptivos – ¿En la organización se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	15	30,0	30,0	38,0
	A veces	14	28,0	28,0	66,0
	Con frecuencia	11	22,0	22,0	88,0
	Casi siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

#### ADP 2



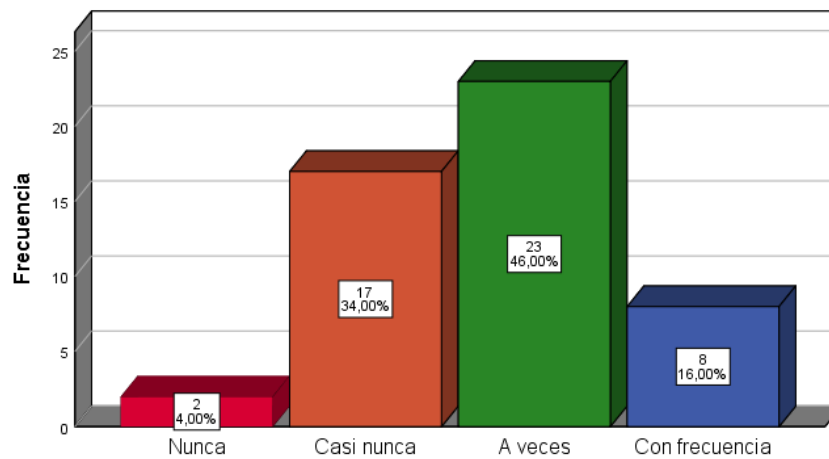
**FIGURA 17:** ¿En la organización se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera?

**TABLA 21:** Estadísticos descriptivos – ¿Un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos??

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	17	34,0	34,0	38,0
	A veces	23	46,0	46,0	84,0
	Con frecuencia	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de comunicación organizacional y trabajo en equipo.

### ADP 3



**FIGURA 18:** ¿Un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos?

#### 4.1.2. Contrastación y Verificación de Hipótesis

Debido a la información obtenida que fundamentan las variables Comunicación organizacional y trabajo en equipo de los colaboradores así mismo debido a la información obtenida de las encuestas que han sido aplicadas a los colaboradores de la Dirección Regional de Salud y utilizando la prueba estadística de la correlación de Pearson se justificó las hipótesis planteadas al inicio del trabajo señalando lo siguiente:

#### Prueba de Hipótesis general

- **Objetivo General**

Determinar la relación entre comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,722 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitud	27,733	4	,001
Asociación lineal por lineal	14,083	1	,001
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,60.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

El resultado de la prueba de hipótesis presenta un P-Value igual a 0.001 indicando que existe una significancia positiva entre las variables comunicación Organizacional y trabajo en equipo.

### Correlaciones

			Comunicación organizacional	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,501**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,501**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

### Hipótesis estadística

#### Hipótesis Nula:

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la comunicación

organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de

Salud Cajamarca 2020.

#### Hipótesis Alterna:

**H<sub>1</sub>:** La comunicación organizacional tiene una relación significativa con

el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

#### Conclusión:

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la

hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.501 y un grado de significancia

de 0,001 entre las variables Comunicación Organizacional y el trabajo

en equipo, lo que indica que la relación entre estas dos variables es baja pero significativa con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020, de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: si existe un mayor inconveniente en la comunicación organizacional, no existirá un buen trabajo en equipo.

- **Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,730 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	34,835	6	,000
Asociación lineal por lineal	22,396	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

#### Correlaciones

	Comunicación organizacional	Afectividad
Comunicación organizacional		
Afectividad		



Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,415**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	50	50
	Afectividad	Coefficiente de correlación	,415**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	50	50

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador.

### **Hipótesis estadística**

#### **Hipótesis Nula:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación lineal positiva entre comunicación

organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud

Cajamarca 2020.

#### **Hipótesis Alterna:**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación lineal positiva entre comunicación

organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud

Cajamarca 2020.

### **Conclusión**

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, el p-valor es menor que 0,05; por lo que se rechaza la hipótesis nula. Asimismo, el valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0.415 y un grado de significancia de 0,000 entre la variable comunicación organizacional y la dimensión afectividad donde nos indica una correlación débil. Con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020. de

manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en la comunicación organizacional afectará la afectividad entre los colaboradores.

- **Objetivo específico 2**

Determinar la relación entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,529 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	47,527	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,505	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,80.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

## Correlaciones

			Comunicación organizacional	Armonía
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Armonía	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

### **Hipótesis estadística**

#### **Hipótesis Nula:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

#### **Hipótesis Alterna:**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

### **Conclusión**

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.445 y un grado de significancia de 0,000 entre la variable comunicación organizacional y la dimensión armonía

donde nos indica que su influencia es baja pero significativa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia baja significativa, en tal sentido se afirma que: la armonía no está involucrando del todo a los colaboradores es por ellos que se ve afectado en la comunicación organizacional.

- **Objetivo específico 3**

Determinar la relación entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,067 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	44,175	6	,000
Asociación lineal por lineal	29,584	1	,000
N de casos válidos	50		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,16.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

### Correlaciones

			Comunicación organizacional	Adaptabilidad
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,487**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Adaptabilidad	Coeficiente de correlación	,487**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

#### **Hipótesis estadística**

##### **Hipótesis Nula:**

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación lineal positiva entre comunicación

organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud

Cajamarca 2020.

##### **Hipótesis Alterna:**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación lineal positiva entre comunicación

organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud

Cajamarca 2020.

#### **Conclusión**

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.487 y un grado de significancia de 0,000 entre la variable comunicación organizacional y la dimensión adaptabilidad donde nos indica que es significativa directa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido:

Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en la comunicación organizacional afectará la adaptabilidad de los colaboradores en el centro de trabajo.

#### **4.2. DISCUSIÓN**

EL presente estudio planteo como objetivo determinar la relación entre comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020., teniendo como resultado la existencia de una correlación lineal positiva débil entre las variables comunicación organizacional y trabajo en equipo con un P-Valor igual a 0.501 y un grado de significancia de 0,001 entre las variables Comunicación Organizacional y el trabajo en equipo, lo que indica que la relación entre estas dos variables es significativa; dichos resultados coinciden (Cifuentes, 2014), que determinaron que la comunicación organizacional en las diferentes áreas de la institución si influye considerablemente sobre el proceso del trabajo en equipo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza, armonía y respeto a través de una comunicación óptima, también (Cotrina & Chávez, 2019), señalan que existe una correlación alta (0.722) con el desempeño de los colaboradores del área de Administración de la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2019, finalmente (Miranda & Pastor, 2015) señalan que en cuanto a la comunicación organizacional, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel alto.

Las empresas que brindan servicios requieren establecer adecuadamente cuáles son los requerimientos que esperan recibir los clientes y de esta manera esforzarse en complacer o intentar superar las ilusiones o intereses que presentan. (González, 2017). Las dimensiones a estudiar en el presente estudio, son las mencionadas por (Murillo, 2011) Comunicación ascendente; comunicación descendente; comunicación horizontal; Según (Amayo, 2018) lo relacionado con esta comunicación está la comunicación entre las funciones del subordinado, el gerente y la necesidad de coordinar y unificar las diversas tareas dentro de una organización.

Respecto a los objetivos específicos a) Determinar la relación entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020., se determinó que existe un grado de correlación positiva fuerte con un valor de 0.415; b) Determinar la relación entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020., se determinó que existe un grado de influencia baja pero significativa con un valor de 0.445; c) Determinar la relación entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020., se determinó que existe un grado de significativa directa con un valor de 0.487.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una influencia baja pero significativa entre comunicación organizacional y trabajo en equipo, es decir que, a mayor inconveniente de la comunicación organizacional, no existirá un buen trabajo en equipo y viceversa, esto afecta a todos los miembros del grupo dejando como consecuencia una serie de problemas dentro de la institución.
2. Se concluye que existe una correlación débil, entre la variable comunicación organizacional y la dimensión afectividad es decir que en la Dirección Regional de Salud existe una herramienta esencial porque define la forma de actuar de los colaboradores, y así fomenta la productividad, y hace que los colaboradores estén motivados y mantengan relaciones laborales sólidas en todos los niveles de la institución.
3. Concluimos que existe una influencia es baja pero significativa entre la variable comunicación organizacional y la dimensión armonía de los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca porque en la empresa aún existe baja armonía de los colaboradores y eso se ve reflejado en la comunicación, es decir que en la entidad aún falta involucrar la armonía a los colaboradores para así poder tener una buena comunicación.
4. Finalmente concluimos que existe una influencia significativa directa entre la variable comunicación organizacional y la dimensión adaptabilidad de la Dirección Regional de Salud Cajamarca, es decir que si existe un mayor inconveniente en la comunicación organizacional se verá afectado en la adaptabilidad de los colaboradores, ya que no tendrán la capacidad de cambiar y adaptarse a nuevas circunstancias cuando sea necesario.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que puedan existir canales de comunicación adecuados para los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Cajamarca; por mencionar algunos tableros de información, correos electrónicos y juntas periódicas con los colaboradores para así poder difundir la información de forma directa.
2. Se recomienda a los directivos a utilizar un liderazgo consultivo para que de esta manera se logre escuchar las dudas, aportes y recomendaciones por parte de todos los colaboradores con la finalidad de mejorar la comunicación.
3. En la Dirección Regional de Salud Cajamarca, debería considerar un espacio de trabajo que posea un clima favorable, y unas instalaciones con un bonito decorado, esto fomentará un espacio armonioso, y repercutirá en una mayor calidad de los colaboradores, e incrementará la creatividad y la productividad.
4. Finalmente se recomienda, a los directivos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca aplicar el feedback, así se podrá reforzar el entorno laboral y ofrecer a quien lo recibe la posibilidad de mejorar en cualquier aspecto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, G. G. (13 de Marzo de 2019). *Hablemos de empresas*. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/que-son-los-proveedores/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,o%20restringido%20seg%C3%BAAn%20las%20necesidades>.
- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA CERVECERA UN ESTUDIO EXPLORATORIO. *Revista IIPSI*.
- Aliaga, M. H., & Julcamoro, R. E. (2016). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN*. Cajamarca.
- Altez, E. E., & Arias, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra*. Lima.
- Arancibia, J. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del mar: Loreto Marchnt.
- Asencio, A. D. (2018). *Trabajo en Equipo*. España: Elearning.
- Ayovi, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista científica*.
- Balbuena, J. H. (06 de Mayo de 2021). "Actitud Empresarial". Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/actitud-empresarial>
- Blaise, J. K. (1998). *Trabajo en equipo: Ventajas y Dificultades*. Mexico: Granica S.A. .
- Bossio, Á., & Trucco, M. F. (2016). *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL*. Argentina.
- Castillo, D. G. (2020). *La comunicación organizacional y trabajo en equipo en los trabajadores del Ministerio Público*. Lima.
- Castillo, K. (2018). Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Sour Comunicaciones S.A.C. Lima – 2016. *Para obtener el título de licenciado en Administración*. Universidad Autónoma del Perú, Lima.
- Celima, H., & Campos, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de cronbach*. *Colombiana de Psiquiatria*, 50.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Mexico.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad*. Panorama Socioeconómico.
- Chiang, V. M., Salazar, B. C., & Núñez, P. A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Interamericana Editores S.A.

- Cifuentes, S. Y. (2014). “*COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO*” ESTUDIO REALIZADO EN UNA INSTITUCIÓN DE QUETZALTENANGO. Quetzaltenango.
- Coronel, L. E. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas*. Chiclayo.
- Cotrina, D. F., & Chávez, G. M. (2019). *RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE LA DIRESA*. Cajamarca.
- Díaz, S. (2003). *Trabajo en equipo para la calidad*. CHILE.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioesta*. Santiago de Chile: Ril editores.
- Egg, E. A. (2001). *Trabajo en equipo*. Mexico: Progreso,S.A.
- Fishman, J. (1979). *Sociología del lenguaje*. . Madrid.
- Ganchozo, J. &. (2021). Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín. *Informe de trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de Ingeniero comercial con mención especial en Administración Pública*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta.
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Colombia.
- Gardey, A. (2008). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- González, H. E., & González, L. E. (2010). *Clima organizacional*. Argentina.
- Guerrero, M. E. (2017). *FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y TOMA DE DECISIONES EN ASOCIACIONES DE MUJERES DE LA ZONA RURAL DEL DISTRITO DE SOROCHUCO*. Cajamarca.
- Kanzenbach, J. R. (1998). *El trabajo en equipo*. Barcelona: Granica.
- Kluwer, W. (2016). Obtenido de [https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDsYNjtbLUouLM\\_DxbIwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgsIqTUAAAA=WKE](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDsYNjtbLUouLM_DxbIwMDS0MDIwuQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgsIqTUAAAA=WKE)
- Lara, L. E. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA*. Ecuador.
- Leyva, J. L., Alemán, M. G., & Moreno, P. M. (2012). *Clima Organizacional*. Editorial Academica Espanola.
- Makovský, P. (2014). *Cómo llegar a ser un líder exitoso*.
- Miranda, C. F., & Pastor, N. P. (2015). *COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y CLIMA SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DEPARTAMENTO DE LAMBAYEQUE – 2015*. Chiclayo.
- Montañés, M. C. (2009). *Psicología de la Motivación: el proceso motivacional*. .
- Morales, A. (03 de Diciembre de 2020). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/valores/>
- Murillo, R. S. (2011). *La intracomunicación*.

- Núñez, F. M. (2019). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca*. Cajamarca.
- Pablos, M. d. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura, España.: Tesis doctoral.
- Padilla, F. G. (2016). *Capital humano*. Obtenido de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Palma, G. (2014). La comunicación organizacional y trabajo en equipo en docentes de las instituciones educativas estatales del distrito de Barranca - 2014. *Tesis para optar el grado académico de: Magister en Administración de la Educación*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Paz, R. B. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*. España.
- Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pino, M. M. (2019). La actitud empresarial que debes tener en tu negocio. *La Revista*. Obtenido de <http://ceaclarevista.com/la-actitud-empresarial-que-debes-tener-en-tu-negocio/>
- Psicología. (2009). *Psicología Básica*. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/9/Tema%209.%20Motivaci%C3%B3n%20y%20Emoci%C3%B3n..pdf>
- Psicothema. (2014). *Psicothema*. Obtenido de <http://www.psicothema.com/english/psicothema.asp?id=1134>
- Rojas, N. D., Chirinos, A. Y., & Garcés, M. G. (2017). *El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos*. Venezuela.
- Ronald, R. (2017). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA*. universidad privada de tacna, Tacna, Peru.
- Rosell, L. A. (2017). *LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA*. Cajamarca.
- Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com*.
- Segurmania. (13 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://www.segurmaniazurekin.eus/segurmania/habitos-seguros-vi-companerismo-mejor-trabajo-en-equipo/>
- Significados. (11 de Agosto de 2017). *Significados.com*. Obtenido de <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
- Tirado, C. J. (2013). *LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO*.
- Torres, J. I. (2011). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA*. Ecuador.
- Tovías, B. S. (18 de Marzo de 2021). *Blog - Bienestar laboral* . Obtenido de Adaptabilidad: qué es y cómo fomentarla entre tus equipos:

[https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos\\_345\\_102.html](https://www.homuork.com/es/adaptabilidad-que-es-y-como-fomentarla-entre-tus-equipos_345_102.html)

Tracy, B. (2015). *LIDERAZGO*. México: Graciela Lelly.

Vásquez, G. B., & Eslava, S. J. (2018). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL*. Chiclayo.

Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B .

Vélez, V. (28 de septiembre de 2009). *Clima laboral: Que fluya la armonía*.  
Obtenido de <https://www.tisoc.com/clima-laboral-que-fluya-la-armonia/>

## **ANEXOS**

### Matriz de consistencia

La Comunicación Organizacional y su Relación con el Trabajo en Equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Metodología</b>
<b>Formulación del problema.</b> ¿Qué relación existe entre la comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020 <b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre la comunicación organizacional con el trabajo en equipo en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020. <b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 1</b> Comunicación Organizacional <b>Dimensiones</b> X.1. Comunicación ascendente X.2. Comunicación descendente X.3. Comunicación horizontal <b>Variable 2</b>	X.1.1. Mensajes de empleados a superiores. X.2.1. Mensajes de superiores a empleados X.3.1. Comunicación entre personal de mismo nivel jerárquico Y.1.1. Emociones en el trabajo	<b>Población</b> La población en la presente investigación está conformada por 50 colaboradores. <b>Muestra</b>



	<p>- Determinar la relación entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.</p> <p>- Determinar la relación entre comunicación organizacional y la armonía en la Dirección</p>	<p>Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la afectividad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.</p> <p>Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la armonía en la</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Y.1. Afectividad</p> <p>Y.2. Armonía</p> <p>Y.3. Adaptabilidad</p>	<p>Y.2.1. Intereses y necesidades integrales</p> <p>Y.3.1. Habilidad de cambio</p>	<p>La muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está conformada por el personal que labora en dicha institución en total 50 personas.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p>
--	---	---	--	--	---

	<p>Regional de Salud - Cajamarca 2020.</p> <p>- Determinar la relación entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud - Cajamarca 2020.</p>	<p>Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.</p> <p>Existe una relación lineal positiva entre comunicación organizacional y la adaptabilidad en la Dirección Regional de Salud Cajamarca 2020.</p>			<p>Correlacional</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El presente estudio es Aplicada</p> <p><b>Método de investigación</b></p> <p>Es de tipo deductivo</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Instrumentos:</b></p>
--	---	--	--	--	---

					<b>Para medir la variable 1.</b> Cuestionario de encuestas. <b>Para medir la variable 2.</b> Cuestionario de encuestas.
--	--	--	--	--	--

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO  
CARRERA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO 1: ENCUESTA PARA MEDIR LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

**A. Presentación.**

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

**B. Indicaciones:**

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:

<b>1.</b> Nunca
<b>2.</b> Casi nunca
<b>3.</b> A veces
<b>4.</b> Con frecuencia
<b>5.</b> Casi siempre

<b>Ítem</b>	<b>Comunicación ascendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	Cuando solicito información lo recibo en el momento acordado					
<b>2</b>	La relación que existe con sus jefes le ayuda a realizar efectiva y eficientemente su trabajo					
<b>3</b>	Para tomar decisiones importantes se ha tomado en cuenta mi opinión, ideas o sugerencias					
<b>Ítem</b>	<b>Comunicación descendente</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	Mi jefe directo me ha explicado claramente las funciones de mi puesto, y mis límites de responsabilidades					
<b>5</b>	Tengo conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas que permiten la comunicación fluida dentro del área de trabajo.					
<b>6</b>	Los jefes realizan eventos sociales para una buena integración					
<b>Ítem</b>	<b>Comunicación horizontal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	La información que recibo siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación					
<b>8</b>	Crees que se oculta cierta información entre compañeros de la misma área					
<b>9</b>	¿Existe apoyo entre compañeros de trabajo?					

**CUESTIONARIO 2: ENCUESTA PARA MEDIR EL TRABAJO EN EQUIPO**

**A. Presentación.**

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

**B. Indicaciones:**

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Con frecuencia
5. Casi siempre

Ítem	Dimensión Afectividad	1	2	3	4	5
1	Las relaciones humanas, toman mejores rumbos cuando intercambiamos mensajes positivos, en la organización.					
2	Me siento libre de expresarme, pero no exagero, ni invento cualidades que el otro no posee.					
3	La organización es capaz de promover el trabajo para vivenciar, demostrar sentimientos y emociones positivas unos a los otros.					
Ítem	Dimensión Armonía	1	2	3	4	5
4	Mis pensamientos no son egoístas en la organización.					
5	En la empresa existe clima de trabajo agradable, tanto físicamente como psicológicamente.					
6	El Altruismo es un valor y un comportamiento en la organización.					
Ítem	Dimensión Adaptabilidad	1	2	3	4	5
7	Las reglas de la organización son flexibles para adaptarse a las situaciones.					

<b>8</b>	En la organización se tiene la habilidad para cambiar la estructura de poder, relación de roles y reglas ante una situación que lo requiera.					
<b>9</b>	Un directivo de la organización hace uso de su criterio, en la aplicación de las reglas, con objeto de facilitar la productividad y aminoren los conflictos.					