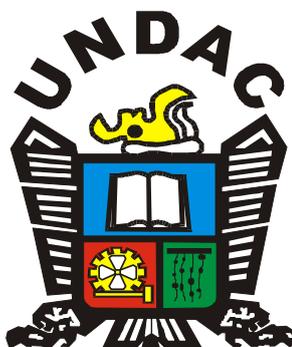


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los
servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Marilyn Edith MATEO HERRERA

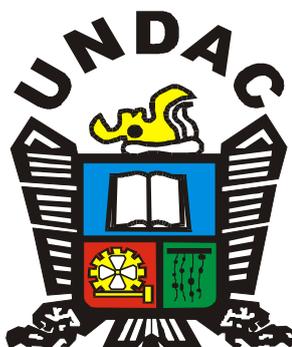
Bach. Greisy María SANTOS RIVAS

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Cerro de Pasco – Perú – 2024

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



T E S I S

**Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los
servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Yolanda Virginia LLANOS ROMERO
PRESIDENTE

Mg. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ
MIEMBRO

Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 010-2024-UI/FACE-UNDAC

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

Presentado por:

Marilyn Edith MATEO HERRERA - Greisy María SANTOS RIVAS

Escuela de Formación Profesional **ADMINISTRACIÓN**

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022

Asesor:

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE

Índice de Similitud: **13%**

Calificativo

APROBADO

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

Cerro de Pasco, 11 de marzo del 2024



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
201546020410.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.03.2024 21:42:14 -05:00

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

C.c.
Arch.

DEDICATORIA

La investigación la dedico a Dios, por la vida, la salud que nos regala, a mis padres por el apoyo incondicional y al asesor que nos guía para lograr nuestras metas.

Marilyn Edith

Mi tesis la dedico a dios y a mis padres, quienes siempre han creído en mí. Gracias por su amor y por su sacrificio. A mis hermanas por enseñarme a nunca rendirme ante los obstáculos de la vida. A mi abuelo y tío quienes con sus palabras de aliento no me dejaban decaer. Este logro es también suyo.

Greisy María

AGRADECIMIENTO

Nuestra gratitud infinita a nuestro señor Jesucristo por permitirnos estar en esta tierra.

Es oportuno agradecer a los docentes de la Escuela de Formación Profesional de Administración por sus sabias enseñanzas.

Es también para expresar nuestro agradecimiento a nuestros seres queridos, por su apoyo incondicional que nos permitió culminar nuestra carrera.

Nuestro especial agradecimiento a nuestro asesor Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE, por sus orientaciones la misma que permitió alcanzar los objetivos de la investigación.

Expresamos nuestro eterno agradecimiento a los Gerentes, Sub Gerentes del Gobierno Regional, así mismo, a los trabajadores por facilitarnos la información que permitió culminar nuestra investigación.

Marilyn Edith - Greisy María

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022. En la metodología de la investigación hace referencia de un enfoque cuantitativo y de tipo básica, con un tipo de estudio descriptivo y correlacional, se sostiene así mismo con el método deductivo e inductivo, de diseño no experimental, con una muestra representativa de 165 servidores. El resultado permite demostrar que existe una correlación positiva buena, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.603. Se concluye que, existe relación entre las variables gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo en los servidores del Gobierno Regional de Pasco, con un nivel de significancia menor a 0.05, es decir, que a mayor nivel de comunicación interna mejor será el trabajo en equipo.

Palabras clave: comunicación interna, comunicación descendente, comunicación ascendente, comunicación horizontal, trabajo en equipo, participación, cooperación y objetivos.

Marilyn Edith - Greisy María

ABSTRACT

The general objective of the study is to determine how the management of internal communication is related to the teamwork of the servers in the Regional Government of Pasco - 2022. In the research methodology, it refers to a quantitative and type approach Basic, with a type of descriptive and correlational study, it also supports itself with the deductive and inductive method, of a non-experimental design, with a representative sample of 165 servers. The result allows us to demonstrate that there is a good positive correlation, with a Spearman's Rho coefficient of 0.603. It is concluded that there is a relationship between the variables of internal communication management and teamwork in the Pasco Regional Government servers, with a significance level of less than 0.05, that is, the higher the level of internal communication, the better the work will be. team up.

Keywords: internal communication, downward communication, upward communication, horizontal communication, teamwork, participation, cooperation and objectives.

Marilyn Edith - Greisy María

INTRODUCCIÓN

Para el desarrollo de los ciudadanos de la región Pasco, el Gobierno Regional promueve la inversión pública y privada teniendo en cuenta los objetivos estratégicos a lograr en los plazos previamente establecidos, para alcanzar lo previsto en los lineamientos de gestión es fundamental contar con servidores informados y debidamente motivados.

Bajo estos aspectos la comunicación interna presenta un rol protagónico para conocer la información y que esta sirva para tomar decisiones, ejecutar las funciones previstas en el Manual de Organización y Funciones, producto de las actividades desarrolladas se lograra niveles de ejecución presupuestal para la solución de las diversas necesidades que presentan los ciudadanos que residen en la Región Pasco.

Para trabajar en equipo se requiere el compromiso de los empleados en general, la participación mediante sugerencias y diversos aportes permiten la resolución de las dificultades que se presentan en desarrollo de las funciones, al existir una comunicación fluida, oportuna y transparente se lograra los objetivos establecidos en los documentos de gestión institucional.

Para una mejor comprensión la investigación presentamos en cuatro capítulos, para cuyo efecto detallamos cada uno de ellos, de la manera siguiente:

El capítulo I, comprendió el problema de investigación, nos permite identificar y como también determinar el problema de investigación, delimitamos la investigación, se formula los problemas y objetivos del estudio, como también se presenta la justificación y los límites del estudio.

El capítulo II, considera al marco teórico, en la cual hace referencia a los antecedentes del estudio, las bases teóricas – científicas conforme a las dimensiones de estudio, se define los términos básicos, planteamos las hipótesis de la investigación, como también se hace una definición operacional de las variables e indicadores.

El capítulo III, presenta la metodología y técnicas de la investigación, donde se detalla el tipo, nivel y método de la investigación, también se aborda el diseño, se

precisa la población y muestra del estudio, considera las técnicas e instrumentos de recolección de datos, a continuación presentamos el procedimiento de la validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación, se señala las técnicas de procesamiento de datos, el tratamiento estadístico y concluimos con la orientación ética.

El capítulo IV, toma en consideración los resultados y discusión de la investigación, describiendo el trabajo de campo, se aborda el análisis e interpretación de los resultados teniendo en consideración el instrumento de investigación, se procede a probar la hipótesis mediante el estadístico de Rho de Spearman, concluyendo con la discusión de resultados.

Finalmente se realiza las conclusiones y recomendaciones, se redacta la referencia bibliográfica y presentamos los anexos.

Marilyn Edith - Greisy María

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general	3
1.3.2.	Problemas específicos.....	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas	9
2.2.1.	Gestión de la comunicación interna	9
2.2.2.	Trabajo en equipo.....	12

2.3.	Definición de términos básicos	18
2.4.	Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1.	Hipótesis general	19
2.4.2.	Hipótesis específicas	19
2.5.	Identificación de Variables.....	19
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	20

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación.....	21
3.2.	Nivel de investigación.....	21
3.3.	Método de investigación.....	22
3.4.	Diseño de investigación.....	22
3.5.	Población y muestra	22
3.5.1.	Población de la investigación	22
3.5.2.	Muestra de la investigación.....	22
3.6.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	23
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	23
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	23
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	24
3.9.	Tratamiento estadístico	25
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	25

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	26
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	27
4.2.1.	Variable: Gestión de la comunicación interna	27
4.2.2.	Variable: Trabajo en equipo	31

4.3.	Prueba de hipótesis.....	35
4.4.	Discusión de resultados	40
CONCLUSIONES		
RECOMENDACIONES		
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión de la comunicación interna (Agrupada).....	27
Tabla 2 Dimensión: Comunicación descendente (Agrupada)	28
Tabla 3 Dimensión: Comunicación ascendente (Agrupada)	29
Tabla 4 Dimensión: Comunicación horizontal (Agrupada)	30
Tabla 5 Trabajo en equipo (Agrupada)	31
Tabla 6 Dimensión: Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)	32
Tabla 7 Dimensión: Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)	33
Tabla 8 Dimensión: Establecer objetivos (Agrupada)	34

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	27
Gráfico 2 Dimensión: Comunicación descendente (Agrupada)	28
Gráfico 3 Dimensión: Comunicación ascendente (Agrupada)	29
Gráfico 4 Dimensión: Comunicación horizontal (Agrupada)	30
Gráfico 5 Trabajo en equipo (Agrupada)	31
Gráfico 6 Dimensión: Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)	32
Gráfico 7 Dimensión: Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)	33
Gráfico 8 Dimensión: Establecer objetivos (Agrupada)	34

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El Gobierno Regional de Pasco, se localiza en el distrito de Yanacancha de la provincia y departamento de Pasco, cuenta con autonomía política, económica y administrativa, los Consejeros, la Gobernación Regional y Vice Gobernación Regional emanan de la voluntad popular. La Dirección de Recursos Humanos se encarga de planificar, coordinar, ejecutar los procesos técnicos del sistema de personal (Ordenanza Regional Nro 408-2017-G.R.P/CR, 2017).

El Gobierno Regional de Pasco, presenta como misión “Organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas, compartidas y delegadas fomentando el desarrollo regional integral sostenible, que promueva la inversión pública – privada y el empleo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos y la igualdad de oportunidades de la población pasqueña, en el marco de los planes y programas nacional, regional y local de desarrollo” (Ordenanza Regional Nro 408-2017-G.R.P/CR, 2017).

De acuerdo a la misión el Gobierno Regional Pasco promueve la inversión pública y privada teniendo en cuenta el Plan Estratégico Institucional en la cual se estableció los objetivos estratégicos, alcanzar estos objetivos

estuvieron expuestos a factores externos como la crisis sanitaria de Covid – 19, los sectores afectados fueron salud, educación y agricultura.

La comunicación interna se convierte en una herramienta poderosa para lograr los objetivos estratégicos, para ello se debe contar con servidores informados y motivados. Así mismo, los directivos deben estar comprometidos en compartir la información en forma oportuna, como también saber escuchar las diversas preocupaciones de los servidores.

En cuanto al tipo de comunicación se emplea la formal como informal, se evidencia que se utiliza los memorandos, cartas, resoluciones, contratos; también se realizan reuniones de trabajo con los gerentes, sub gerentes, los servidores, multisectoriales, en muchos de los casos son esporádicos y carecen de una programación previa.

En cuanto a las opiniones o sugerencias de los empleados, estas no son documentadas y en ocasiones no se toman en cuenta, prima el aspecto político o de grupo.

Por lo expuesto, encontramos la fundamentación para realizar el estudio de gestión de la comunicación y trabajo en equipo en el Gobierno Regional de Pasco.

1.2. Delimitación de la investigación

Habiendo descrito el problema, pasamos a presentar la delimitación de la investigación, considerando los aspectos siguientes:

a) Delimitación espacial

El estudio se realizará en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco.

b) Delimitación temporal

En cuanto al tiempo se estableció al primer semestre del año 2022.

c) Delimitación social

Comprende a los servidores del Gobierno Regional de Pasco.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?
- b) ¿Cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?
- c) ¿De qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Establecer cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.
- b) Identificar cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

- c) Establecer de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

1.5. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

En las organizaciones públicas o privadas la comunicación es un elemento importante para lograr los objetivos, ocurren en forma descendente, ascendente y horizontal, también son de tipo formal, para ello se emplea medios digitales o impresos, todo ello debe quedar registrado para su posterior verificación y de ser necesario el control. También es importante para resolver diversas quejas o reclamos de los clientes internos como externos. La comunicación oportuna es fundamental para desarrollar el trabajo en equipo.

b) Justificación económica

El Gobierno Regional Pasco, es un órgano de gobierno de segundo nivel, el resultado de la labor de los servidores tiene mucho que ver con la economía local, el ingreso económico de los pobladores del medio es producto en gran medida de la ejecución de las obras, para lograr los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional se requiere de comunicación abierta, fluida y sobre todo transparente.

c) Justificación social

La existencia de empleo permite mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, trabajar en forma coordinada implica la participación de los servidores compartiendo información conforme a la estructura y los diversos niveles.

1.6. Limitaciones de la investigación

- a)** La información bibliográfica se consultó en el repositorio de las diversas universidades del país, como también en la biblioteca de la universidad de nuestro medio.
- b)** En cuanto al financiamiento, el trabajo de investigación fue asumida con nuestros ahorros y aporte familiar.
- c)** Un aspecto a resaltar es el poco tiempo que disponían los servidores para resolver el cuestionario.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Berrio (2020), en su trabajo de investigación “Gestión de la comunicación interna”. Presenta como problema ¿Cómo se gestiona la comunicación interna en las organizaciones? Estableciendo el objetivo Analizar la gestión de la comunicación interna en las organizaciones. Llega a las conclusiones: La comunicación interna es fundamental para motivar a los colaboradores y lograr la eficiencia. Considerará dos flujos de información tanto formal como informal, resalta que en la comunicación formal son de tres tipos ascendente, descendente y horizontal. Precisa que la comunicación descendente implica el cumplimiento de las tareas, plazos y logro de los objetivos. En tanto, en la comunicación ascendente es inclusiva y mediante la participación de los colaboradores se incrementan los ingresos y la productividad. En relación a la comunicación horizontal sostiene que es bidireccional, fluido y dinámico, se da en el mismo rango y nivel de la organización fomentando el trabajo en equipo.

Charry (2018), en su artículo científico titulado “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público”. Estableció el objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional. A través de una investigación cuantitativa de diseño no

experimental. La investigación concluye: que existe una correlación significativa de $r = 0,959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional, señala que la percepción del clima organizacional es desfavorable; existe micro climas laborales negativos que dificultan el desempeño de los trabajadores. Los indicadores: Bienestar, retribución al desempeño, y retroalimentación de desempeño, se ubican por debajo del promedio esperado; La comunicación interna es calve en las organizaciones, puesto que, su implementación permite que los servidores logren los objetivos y practiquen los valores estratégicos, permitiendo brindar buen servicio al público interno, como al externo.

Pérez (2017), en su tesis “Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – Agencias del Distrito de Trujillo, 2017”. Plantea como problema de investigación ¿Influye la gestión de la comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo en las agencias de la provincia de Trujillo? Estableciendo como objetivo Determinar cómo influye la gestión de la comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo en las agencias de la provincia de Trujillo. Concluye: la gestión de la comunicación interna influye favorablemente en el clima laboral, existiendo una correlación altamente significativa; en las agencias del distrito de Trujillo de Caja Trujillo la gestión de la comunicación es buena, la dimensión identificación, integración, la informativa y prevención son las mejores calificadas por los trabajadores permiten elevar la calidad y lograr los objetivos; el diálogo es la dimensión que más influye en el clima laboral, evidenciándose con la fluidez de la información.

Gonzales & Heredia (2020), en su tesis “Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel – Jaén 2019”. Formula como problema general, ¿Cómo el trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en URQU Hotel Jaén 2019? Seguidamente establece el objetivo general, Determinar si el trabajo en equipo influye en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel Jaén 2019.

En su investigación concluyen: el trabajo en equipo identifica la forma de pensar, las capacidades de los integrantes, como también el respeto y la convivencia entre los integrantes; el trabajo en equipo es regular; el trabajo en equipo influye de manera significativa en la satisfacción laboral a un nivel de significancia de 0.011.

Jaimes & Paucar (2019), en su tesis “Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del Distrito de Santa María, Huacho 2019”. Establecieron como problema general, ¿Cómo se presenta el trabajo en equipo en el personal asistencial de los Establecimientos de Salud del distrito de Santa María, Huacho 2019? En cuanto al objetivo general establecieron, describir el trabajo en equipo en el personal asistencial de los Establecimientos de Salud del distrito de Santa María, Huacho 2019. En la investigación concluyen en: existe un alto nivel de trabajo en equipo; la dimensión complementariedad, coordinación, comunicación, confianza y compromiso, presentan un resultado favorable en el personal asistencial, lo cual les permitió establecer que se trabaja en conjunto teniendo buenos resultados.

Ríos (2017), en su tesis “El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “Alto de la Alianza”, en el año 2015”. Estableció como objetivo ¿Cuál es la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna? Buscando determinar la influencia del trabajo en equipo sobre el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital “Alto de la Alianza” de Tacna, que permita mejorar el servicio al ciudadano. En esta investigación se concluyó: el trabajo en equipo se relaciona significativamente con el desempeño laboral con un $p= 0.002$; el trabajo en equipo es adecuado, resaltando las dimensiones de comunicación, innovación, búsqueda de nuevas formas de trabajar, cooperación, permitiendo mejorar los resultados; el nivel de desempeño laboral

es adecuado, conllevando a una labor de eficiencia, lo cual mejora el rendimiento y crecimiento personal.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Gestión de la comunicación interna

Conforme se expresa en la Real Academia Española (2022) la gestión “es la acción de gestionar. Entonces, es ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”.

La comunicación es la interacción social mediante los mensajes, nos comunicamos al momento de conversar, al saludar, responder, preguntar, al informar, al momento de recepcionar comunicados o instrucciones de los directivos, en consecuencia, la comunicación es un proceso significativo de los seres humanos.

Comunicar, implica la transferencia de información de una persona a otra.

La comunicación es entendida “como una relación interactiva entre personas que quieren la transmisión de ideas, conocimientos, información, etc.” (Silva, 2011).

Dicho con las palabras de Koontz (1998”, la comunicación “es la transferencia de información de un emisor a un receptor, el cual debe estar en condiciones de comprenderla” (p. 588).

En toda organización existe la transmisión del mensaje, en las palabras de Lucas (1997) la comunicación define como:

Un proceso a través del cual un conjunto de significados toma forma de mensaje y es trasladado a una persona o un grupo de ellas, de tal manera que el significado percibido debe ser equivalente a lo que los indicadores del mismo intentaron transmitir (citado en Charry, 2018).

Para algunos autores la comunicación va más allá de la transmisión de mensajes mediante un canal y su recepción. Los estudiosos sostienen que la comunicación es la generación de un significado. Al respecto García (2004) colige:

Que la comunicación entre culturas diferentes es la base para comprender lo que pasa en el mundo. Pero lo esencial no está en cada cultura aislada sino en las relaciones entre ellas. "Las teorías comunicacionales nos recuerdan que la conexión y la desconexión con los otros son parte de nuestra constitución como sujetos individuales y colectivos (como se citó en Charry, 2018).

Para lograr las metas organizaciones es fundamental transmitir información en los diversos niveles, como hace notar Noguera (2005), la comunicación en el ámbito de las organizaciones:

Es un campo que cobertura a todas las esferas de la sociedad. Las concepciones originarias de gestión de la comunicación que despreciaban el ámbito interno y que externamente tan sólo se dirigían, de forma unidireccional, hacia clientes potenciales, han quedado totalmente obsoletas. Los enfoques modernos de comunicación organizacional se orientan ahora desde una perspectiva multidisciplinaria y que se sustenta desde tres pilares: la comunicación interna, la corporativa y la de marketing (p. 363).

Desde la posición de Morales (2001), la comunicación interna "transmite: su cultura, su misión, visión, sus valores, sus mensajes, sus objetivos generales, sus principales noticias, e implica a la plantilla en los aspectos esenciales del negocio" (como se citó en Silva, 2011, p. 96).

En la opinión de Cirigliano (2004), "gestionar la comunicación implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliegan una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones".

Cirigliano (2004), sostiene que, mediante la gestión de la comunicación interna, se pone en acción la comunicación al interior de la entidad con el objeto de:

- ❖ Promover la comunicación entre los integrantes
- ❖ Facilitar la integración entre las aspiraciones personales y los objetivos institucionales.
- ❖ Reducir el conflicto interno
- ❖ Crear espacios de información, opinión y participación.
- ❖ Revalorar los valores que fundamentan la cultura de la organización.

Gestionar implica poner en acción a los diversos recursos que conforman la organización, citando a Guerrero (2017), la gestión de las comunicaciones incluye:

Los procesos requeridos para asegurar que la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto sean oportunos y adecuados. Una comunicación eficaz crea un puente entre diferentes interesados, lo cual impacta o influye en la ejecución o resultado del proyecto.

La comunicación, teniendo en consideración la dirección del mensaje al interior de la entidad esta puede ser: descendente, ascendente y/o horizontal.

➤ **Comunicación descendente**

Ocurre cuando la información se transmite desde los directivos hacia los trabajadores o niveles intermedios de acuerdo a la estructura organizacional de la entidad, se efectúa mediante:

- ❖ Reglamento de Organización y Funciones
- ❖ Manual de Organización y Funciones
- ❖ Memorando
- ❖ Circulares
- ❖ Órdenes

- ❖ Avisos
- ❖ Folletos
- ❖ Tablero de anuncios
- ❖ Entrevistas

➤ **Comunicación ascendente**

Como hace notar Silva (2011), la comunicación ascendente se presenta cuando los mensajes o información son emitidos desde los empleados hacia los niveles directivos superiores. Permite conocer los problemas o dificultades de los empleados, conocer las opiniones de los empleados, facilita la toma de decisiones y permite la integración, se realiza mediante:

- ❖ Informes
- ❖ Buzón de sugerencias
- ❖ Quejas o reclamos
- ❖ Encuestas de opinión

➤ **Comunicación horizontal**

En la expresión de Silva (2011), la comunicación horizontal es la transferencia de la información entre los empleado o equipos de trabajo que se ubican en el mismo nivel jerárquico, permite reforzar la coordinación de la tarea, el consenso y propicia la toma de decisiones, disminuyendo en gran medida los roces entre los trabajadores. Destacan los siguientes:

- ❖ Las reuniones de coordinación
- ❖ Las interacciones cara a cara
- ❖ Charlas de temas en específico

2.2.2. Trabajo en equipo

Empleando las palabras de Robbins y Coulter (2005), en cuanto a trabajo en equipo afirmaron que “son equipos cuyos integrantes trabajan intensamente en logros de objetivos utilizando su sinergia, responsabilidad individual y habilidades complementarias” (p. 67).

Conforme sostiene Ríos (2017), el trabajo en equipo: Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas (p. 15).

Hacemos referencia que trabajo en equipo implica compartir información, sociabilizan, crean sinergia entre los integrantes, resuelven problemas, son autodirigidos programas las tareas y toman decisiones.

Trabajo en equipo, es contar con los objetivos compartidos, así mismo, compartir información, como también presentar iniciativas para la resolución de problemas, desde la posición de Drucker (1997), trabajo en equipo es:

La existencia de una meta en común; una comunicación fluida entre los miembros del equipo y su entorno, con una construcción de un espacio definido por un saber hacer colectivo, una red de conversaciones que contribuyan a concretar una tarea y un conjunto de personas con vocación de trabajar en forma colaborativa y asertiva, un espacio de trabajo dotado de las capacidades para dar cuenta de lo actuado una instancia efectiva para la toma de decisiones (como se citó en Jaimes, 2019, p.16).

Como hace notar Jaramillo (2012), trabajo en equipo, es el conjunto de estrategias, procedimientos y cooperación que es utilizado por las personas para lograr sus objetivos previamente establecidos.

Agrega Pozner (2000) que todo trabajo en equipo demanda de la complementariedad entre los integrantes, para unificar las actividades y alcanzar los objetivos.

Características de los equipos

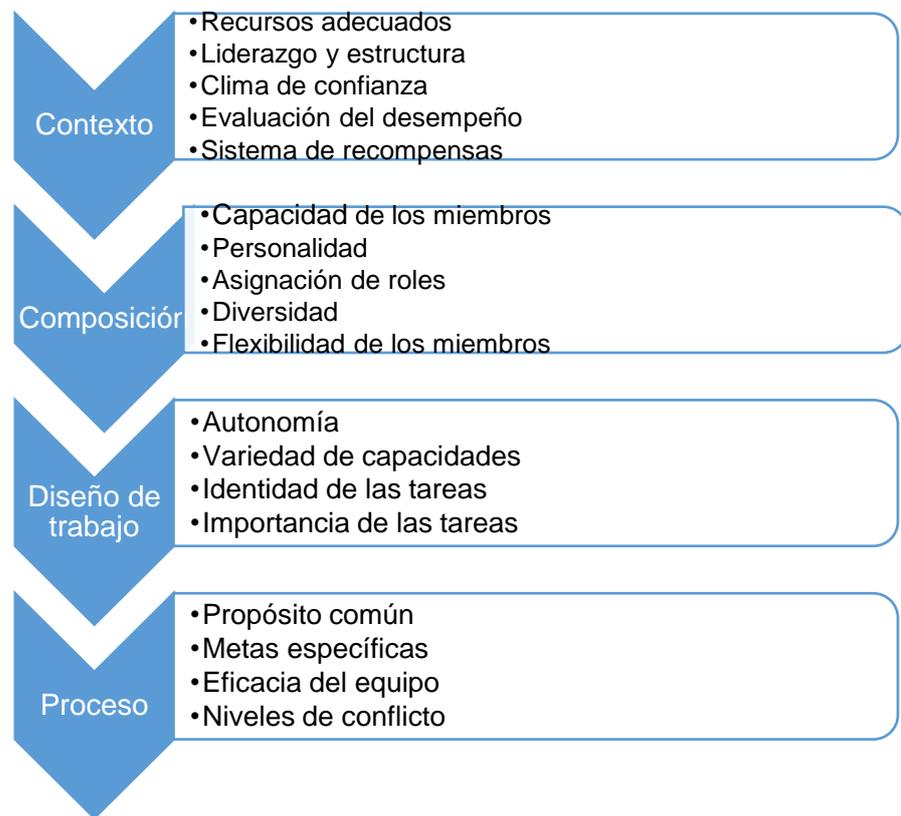
Los equipos que se organizan en una empresa presentan diversas características, a continuación, resaltamos los más importantes de acuerdo a Robbins y Coulter (2005):

a) Existe compromiso para alcanzar los objetivos.

- b) Los miembros del equipo presentan habilidades humanas, técnicas y conceptuales.
- c) Las actividades se ejecutan en base a la confianza entre sus integrantes.
- d) Al interior del equipo existe entendimiento y se comunican con facilidad.
- e) Ante la diversidad, los líderes motivan a los integrantes.

Los autores Robbins, Decenzo y Coulter (2013), presentan un modelo basado en el contexto, la composición del equipo, el diseño del trabajo y las variables del proceso, al cual denominan la eficacia del equipo.

Figura 1: Características de la eficacia del equipo



Fuente: Robbins, Decenzo y Coulter (2013)

➤ **Participación en el trabajo en equipo**

Con base a la Real Academia Española (2022) participar es definido como “Compartir, tener las mismas opiniones, ideas, etc., que otra persona”.

Como hace notar Baylos (1992), la participación “es conjunto de medidas

que dispone el trabajador para influir en las decisiones que adopta la empresa en la que trabaja”.

Para MacNeil (2022), la participación de los empleados “es la conexión que el equipo tiene con su trabajo y el entusiasmo que demuestra. Los empleados comprometidos con su trabajo se sienten empoderados para abordar las tareas, aportar nuevas ideas y entablar relaciones sólidas con sus compañeros de equipo”.

Participar implica establecer su punto de vista frente a determinados aspectos, según Robbins y Coulter (2010):

Es el grado en que un empleado se identifica con su trabajo, participa activamente en él y se considera que su desempeño laboral es importante para su propia valía. Los empleados con un nivel alto de participación en el trabajo se identifican y ocupan del tipo de trabajo que llevan a cabo. Su actitud positiva los lleva a contribuir a su trabajo de formas positivas. Se ha encontrado que los altos niveles de participación en el trabajo se relacionan con bajo ausentismo, tasas de renuncia más bajas y un mayor compromiso de los empleados con su trabajo (como se citó en Sotelo, 2019, p. 29).

El grado en que los trabajadores participan ocurre en toda la estructura de la organización, sin embargo, varía de acuerdo a las funciones o tareas que se les llegue a encomendar (Sotelo, 2019, p. 30).

➤ **Cooperación en el equipo de trabajo**

De acuerdo a la Real Academia Española (2022), cooperación “es la acción de cooperar, es decir obrar conjuntamente con otro u otros para la consecución de un fin común”. Cooperación implica la acción de colaborar y cooperar con el entorno.

Conforme se plantea en la Organización Internacional de Trabajo (2014), la

cooperación es:

El proceso mediante el cual los trabajadores y la gerencia participan y debaten sobre la resolución de temas de interés común. Es un proceso que permite a las dos partes entender las necesidades, los intereses y las dificultades de la otra. Al trabajar de esta manera se crea un ambiente de colaboración, donde se utilizan los conocimientos y la experiencia de todos para beneficio mutuo de la gerencia y los empleados (p.22).

La definición de cooperación conforme sostiene Chiavenato (2017) “se refiere al vínculo que se puede establecer entre los miembros de un grupo” (p.65).

La cooperación en el equipo de trabajo implica la intercomunicación entre los trabajadores participantes en las reuniones, con el objetivo de resolver diversos problemas. Respecto a la cooperación, la Organización Internacional de Trabajo (2014) establece los siguientes beneficios:

- a) Promueve la interacción entre la gerencia y los trabajadores.
- b) Mejora la toma de decisiones, mediante la colaboración y comunicación.
- c) La gerencia aprovecha el conocimiento y la información de los participantes.
- d) También mejora el desempeño y el compromiso de los servidores.
- e) Resolver las quejas en forma oportuna.

La cooperación en el lugar de trabajo, implica la comunicación, la confianza y el respeto mutuo entre los integrantes del equipo.

➤ **Establecimiento de objetivos**

Como afirman Robbins & Coulter (2010), los objetivos “son los resultados o propósitos deseados. Éstos guían las decisiones de la administración y forman los criterios contra los cuales se miden los resultados. Es por esto

que con frecuencia se les conoce como las bases de la planeación” (p. 146). Un objetivo viene a ser el resultado que una organización pretende alcanzar en un periodo de seis meses o un año, por su puesto acompañado de las estrategias que se emplearan para lograrlos y los recursos que se utilizaran. Los objetivos se emplean en la elaboración de planes estratégicos, operativos, tácticos y en los planes de negocio, son medibles.

Características de los objetivos

- a) Los objetivos deben ser medibles
- b) Temporales
- c) Deben ser detallados
- d) Ser reales
- e) Deben ser alcanzables

Desde el punto de vista de Robbins & Coulter (2010), los pasos para establecer los objetivos son los siguientes:

- a) Revisar la misión, en esencia el objetivo debe reflejar el propósito de la organización.
- b) Evaluar los recursos disponibles, se formulan teniendo en cuenta los recursos disponibles.
- c) Formular los objetivos individualmente, deben ser medibles, específicos, desafiantes, indicando el periodo.
- d) Escribir los objetivos y comunicar, los objetivos deben ser escritos luego comunicados a los integrantes.
- e) Revisar los resultados, si el objetivo no se logra debe cambiar de estrategia o asignar mayor recurso.

Para establecer los objetivos se debe tener en consideración los indicadores de pronóstico, el lanzamiento de nuevos productos, resultados de la investigación de mercado (Robbins & Coulter, 2010).

Las empresas para competir en el mercado requieren ser medidas por sus logros, Nuño, P. (2017) detalla los tipos de objetivos en función a varios elementos.

Tipos de objetivos			
Según el tiempo	Según su naturaleza	Según la jerarquía	Según cómo se midan
Objetivos largo plazo	Objetivos generales	Objetivos estratégicos	Objetivos cuantitativos
Objetivos medio plazo	Objetivos específicos	Objetivos operacionales	Objetivos cualitativos
Objetivos corto plazo		Objetivos tácticos	

Para el trabajo en equipo, se emplea los objetivos operacionales debido a la temporalidad.

2.3. Definición de términos básicos

- ❖ **Conocimiento**, es la información acumulada mediante el aprendizaje o la experiencia.
- ❖ **Cooperación**, es la expresión de colaboración y servicio en las tareas, compartiendo un mismo objetivo, cuyo resultado genere un beneficio para todos los involucrados.
- ❖ **Compromiso**, es el acuerdo que tiene una persona por la palabra empeñada a cumplir con las funciones establecidas.
- ❖ **Coordinación**, es el uso de estrategias para desarrollar los procesos mediante los objetivos previamente establecidos.
- ❖ **Decisión**, es el producto del proceso mental basado en un conjunto de informaciones que se encuentra en el entorno.
- ❖ **Gestión de la comunicación**, significa poner a disposición de los empleados la información en forma oportuna, así mismo, contar con los datos de los empleados.
- ❖ **Objetivo**, son los resultados que se pretende alcanzar, haciendo uso de los recursos que este a su alcance.

- ❖ **Participación**, se trata de involucrar en lugar de convencer e imponer, de fomentar la toma de decisiones a partir de la experiencia de sus propios (Cirigliano, 2004).
- ❖ **Rendimiento**, Producto o utilidad que rinde o da alguien o algo (Real Academia Española, 2022)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.
- b) Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.
- c) Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

2.5. Identificación de Variables

Conforme al tema de investigación identificamos las variables siguientes:

Variable 1: Gestión de la comunicación interna

Variable 2: Trabajo en equipo

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1: Gestión de la comunicación interna

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
La comunicación interna transmite mensajes e información al interior de la organización.	Comunicación descendente	- Información oportuna, comunica los eventos, programa informático, toma de decisiones.
	Comunicación ascendente	- Comparte información, informa los problemas, presenta sugerencias, informa los resultados.
	Comunicación horizontal	- Comparte información, habilidades para escuchar, información confiables, información transparente

Variable 2: trabajo en equipo

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Son equipos cuyos integrantes trabajan intensamente en logros de objetivos utilizando su sinergia, responsabilidad individual y habilidades complementarias (Robbins y Coulter, 2005),	Participación en el equipo de trabajo	- Participa en la formulación de objetivos, aporta conocimiento, se siente comprometido, escucha con atención.
	Cooperación en el equipo de trabajo	- Inicio de las reuniones, confía en el trabajo, muestra solidaridad, liderazgo compartido.
	Establecimiento de objetivos	- Decisiones en equipo, plazos para entregar productos, rendimiento alto, se alcanzan los objetivos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El estudio presenta un enfoque cuantitativo, debido a que se recolecta los datos mediante el cuestionario, luego se procesa, para posteriormente medir los fenómenos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En cuanto al tipo de investigación se consideró básica, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación básica sirve de cimiento para la investigación aplicada o tecnológica.

3.2. Nivel de investigación

La investigación presenta como nivel, el estudio descriptivo, en las palabras de Hernández, Fernández y Baptista (2014) “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

De acuerdo al alcance de la investigación se consideró correlacional, citando a Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación correlacional “busca conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93).

3.3. Método de investigación

Para nuestra investigación se empleó el método deductivo e inductivo, permitiéndonos realizar un análisis más profundo del problema en estudio.

- a) Método deductivo. Consiste en tomar conclusiones mediante el razonamiento, para luego realizar explicaciones particulares (Ortiz, 2015).
- b) Método inductivo. Se obtiene conclusiones a partir de hechos particulares mediante el razonamiento (Ortiz, 2015).

3.4. Diseño de investigación

Para el diseño de la investigación se estableció no experimental, debido a que las variables no se manipularon, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), en estos estudios las variables se observan conforme se encuentran. Como también fue de corte transversal, la información se recabo en un mismo tiempo.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

Para la investigación se ha considerado a los trabajadores del Gobierno Regional Pasco, según la planilla electrónica de SUNAT a agosto de 2022 corresponde a 289 servidores.

La población, "es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación" (Ñaupas, et al. 2014, p. 246).

3.5.2. Muestra de la investigación

La muestra, es el subconjunto, o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos (Ñaupas, et. al, 2014, p. 246).

El muestro que se a empelado en el estudio fue probabilístico, mediante la cual cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de integrar la muestra. Implica que los elementos del estudio no tienen ninguna preferencia para ser seleccionados.

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

Donde:

n = tamaño de muestra

Z = nivel de confianza 95%; Z = (1.96)

E = Error máximo admisible (E = 5%)

p = probabilidad de éxito 50%

q = probabilidad de fracaso 50%

N = Tamaño de la población 289¹

n = 165 servidores

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica que se empleó para recopilar la información fue la encuesta, mediante esta técnica se recolecto los datos de acuerdo al tamaño de la muestra de la investigación.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de investigación que se empleó fue el cuestionario, se elaboró de acuerdo a la revisión bibliográfica sobre las variables gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo.

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

a) Validación de instrumento mediante juicio de experto

Para conocer la validez del instrumento de investigación solicitamos a los profesionales, quienes a través de los criterios de juicio de expertos brindaron los resultados, la misma que presentamos seguidamente:

¹ Población, obtenido de <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

Nro	Experto	Puntaje	Opinión
1	CPC Miguel Ángel PACHECO BELLIDO	75.7%	Aplicable
2	Edwin Fredy MARTIN ARZAPALO	69.2%	Aplicable

El resultado presenta una opinión de aplicable.

b) Confiabilidad de instrumento de investigación

La confiabilidad del instrumento de investigación se estableció con el coeficiente de Alpha Cronbach, teniendo en cuenta que los ítems fueron 12 para cada cuestionario, conforme mostramos seguidamente:

Cuestionario: Gestión de la comunicación interna

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	12

Cuestionario: Trabajo en equipo

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	12

El resultado de Alpha Cronbach para la variable gestión de la comunicación interna fue de 0.894, en tanto, para la variable trabajo en equipo fue de 0.921, el valor Teórico de Alfa es 1, consecuentemente a mayor Alfa mayor confiabilidad, concluyendo que es aceptable.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de recopilar los datos en el instrumento de investigación, se procesó de acuerdo a las etapas siguientes:

- a)** Se codifico cada respuesta, asignándole una numeración a cada una de ellas

- b) Se registraron en el SPSS 25, estructurándose los datos y se presentaron en tablas y gráficos con la respectiva interpretación.
- c) Se procesa los datos obtenidos, presentando mediante tablas y gráficos
- d) Acto seguido se realizó el análisis de los datos de acuerdo a cada pregunta del cuestionario.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico se empleó la estadística descriptiva, mediante la cual se recolecto, se organizó y se tabulo, para luego presentarlos, también se utilizó la estadística inferencial para hacer deducciones o conclusiones mediante las pruebas de hipótesis.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Para el desarrollo de la investigación tuvimos en consideración la transparencia de la información tanto, en la recolección, procesamiento, análisis e interpretación, como también el respeto en todo momento a las fuentes empleadas y un especial cuidado con las respuestas obtenidas el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Para aplicar el cuestionario se tuvo que orientar a los servidores, ante los encuestados nos presentamos en forma amable y cortés, explicándoles los fines que se perseguían, además se indicó que los resultados se mantendrán de manera segura y no serán difundidos, ni mucho menos comentados. Los servidores resolvieron los cuestionarios, los mismos fueron resueltos de manera anónima por cada encuestado.

Los cuestionarios de gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo fueron elaborados de acuerdo al marco teórico de donde se extrajeron la base científica para cada variable, las dimensiones y luego se formularon ítems, con una escala de Likert, donde nunca es el más bajo y siempre el más alto.

Mediante la técnica de encuesta se obtuvo la información, los mismos que fueron procesados en el paquete estadístico SPSS en su versión veinticinco, que luego fueron presentados en tablas y gráficos, interpretándose los resultados utilizando la estadística descriptiva. Posteriormente fueron contrastadas las hipótesis.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

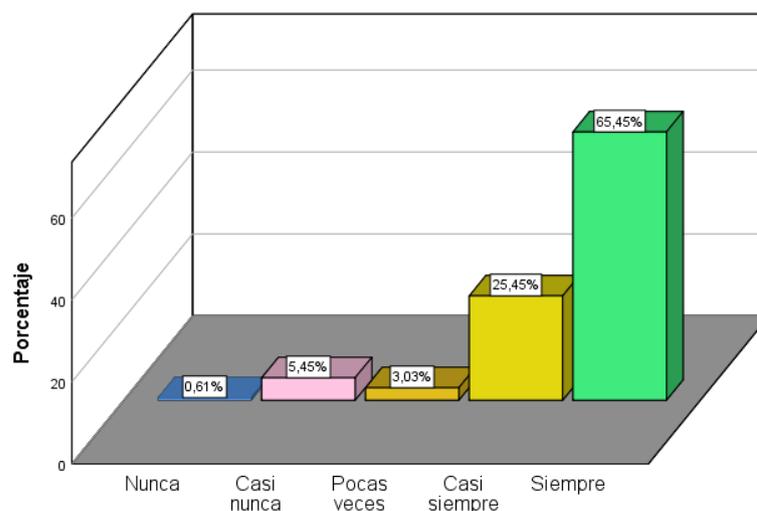
4.2.1. Variable: Gestión de la comunicación interna

Tabla 1 *Gestión de la comunicación interna (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,6	,6	,6
Casi nunca	9	5,5	5,5	6,1
Pocas veces	5	3,0	3,0	9,1
Casi siempre	42	25,5	25,5	34,5
Siempre	108	65,5	65,5	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 1 *Gestión de la comunicación interna (Agrupada)*



Interpretación:

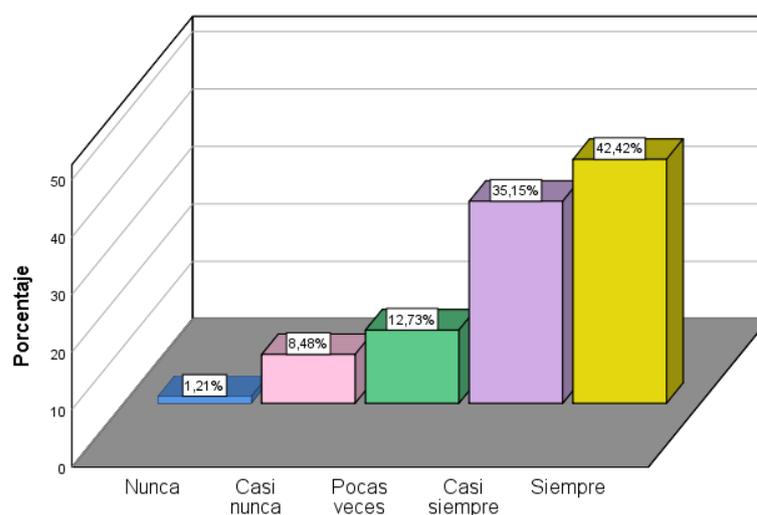
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe gestión de la comunicación interna con una representación de 66% (108), en tanto 3% (5) afirmaron pocas veces y 1% (1) declararon nunca.

Tabla 2 Dimensión: Comunicación descendente (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,2	1,2	1,2
Casi nunca	14	8,5	8,5	9,7
Pocas veces	21	12,7	12,7	22,4
Casi siempre	58	35,2	35,2	57,6
Siempre	70	42,4	42,4	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 2 Dimensión: Comunicación descendente (Agrupada)



Interpretación:

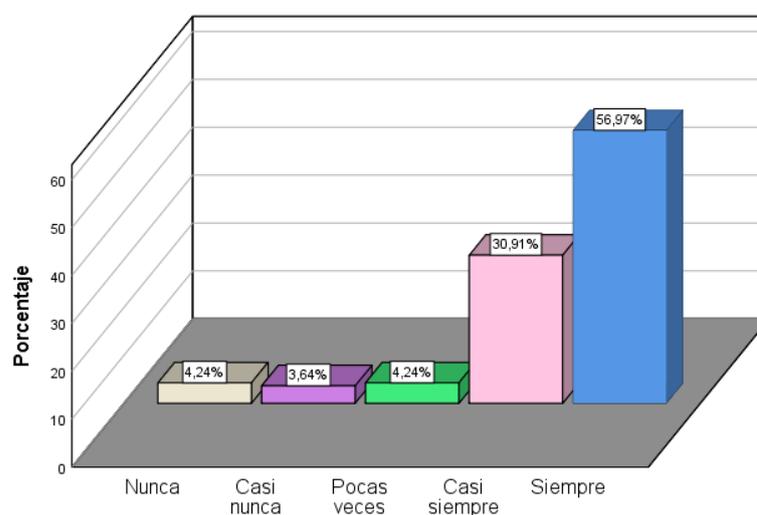
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe una comunicación descendente con una representación de 42% (70), en tanto 13% (21) encuestados respondieron pocas veces y 1% (2) sostienen nunca.

Tabla 3 Dimensión: Comunicación ascendente (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	4,2	4,2	4,2
Casi nunca	6	3,6	3,6	7,9
Pocas veces	7	4,2	4,2	12,1
Casi siempre	51	30,9	30,9	43,0
Siempre	94	57,0	57,0	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 3 Dimensión: Comunicación ascendente (Agrupada)



Interpretación:

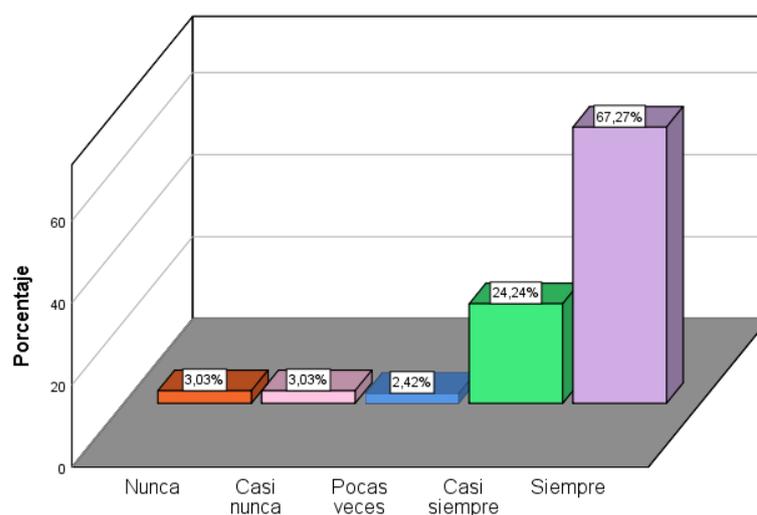
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe una comunicación ascendente con una representación de 57% (94), en tanto 4% (7) respondieron pocas veces y un 4% (7) también afirmaron nunca.

Tabla 4 Dimensión: Comunicación horizontal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	3,0	3,0	3,0
Casi nunca	5	3,0	3,0	6,1
Pocas veces	4	2,4	2,4	8,5
Casi siempre	40	24,2	24,2	32,7
Siempre	111	67,3	67,3	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 4 Dimensión: Comunicación horizontal (Agrupada)



Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe una comunicación horizontal, con una representación de 67% (111), en tanto 2% (4) afirman pocas veces y 3% (5) señalan nunca.

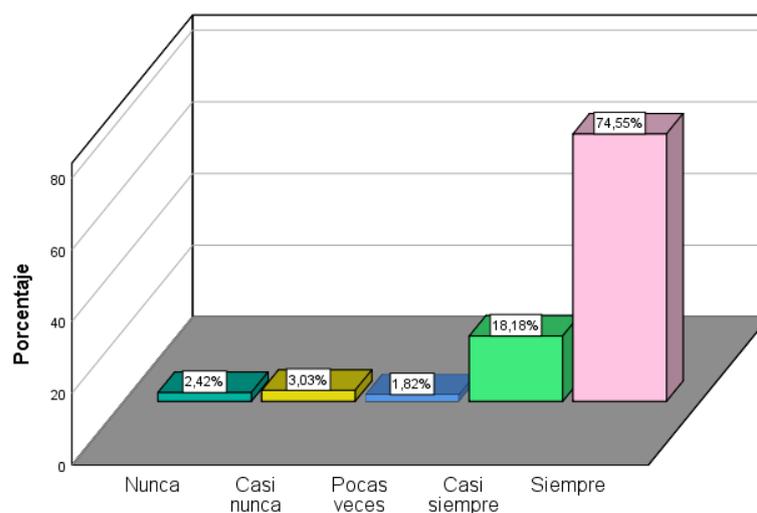
4.2.2. Variable: Trabajo en equipo

Tabla 5 Trabajo en equipo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	5	3,0	3,0	5,5
Pocas veces	3	1,8	1,8	7,3
Casi siempre	30	18,2	18,2	25,5
Siempre	123	74,5	74,5	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 5 Trabajo en equipo (Agrupada)



Interpretación:

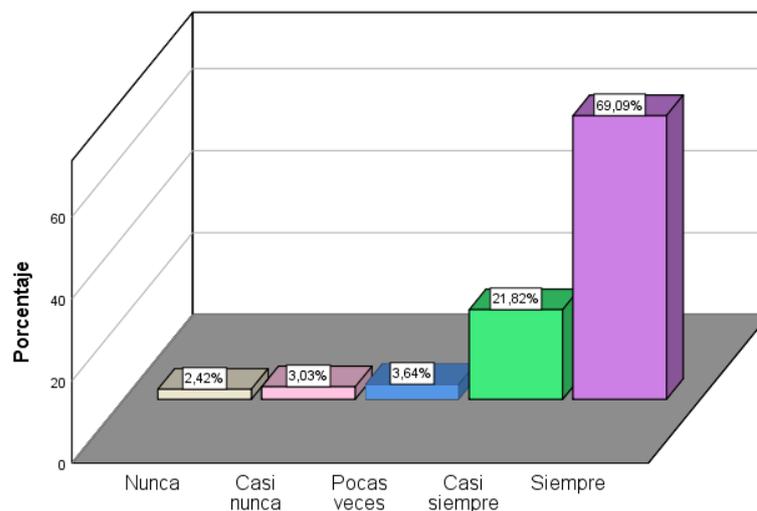
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe trabajo en equipo con una representación de 75% (123), en tanto 2% (3) sostienen pocas veces y 2% (4) consideran nunca.

Tabla 6 Dimensión: Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	2,4	2,4	2,4
Casi nunca	5	3,0	3,0	5,5
Pocas veces	6	3,6	3,6	9,1
Casi siempre	36	21,8	21,8	30,9
Siempre	114	69,1	69,1	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 6 Dimensión: Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)



Interpretación:

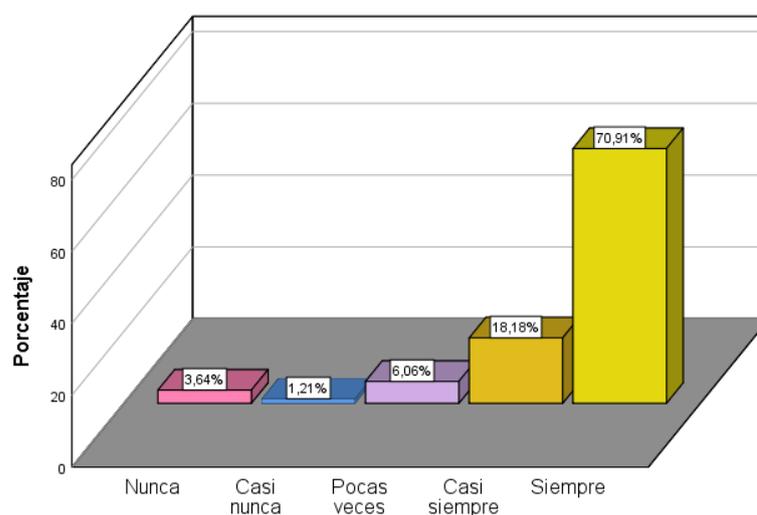
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe participación en el equipo de trabajo con una representación de 69% (114), en tanto 4% (21) respondieron pocas veces y 2% (4) sostienen nunca.

Tabla 7 Dimensión: Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	3,6	3,6	3,6
Casi nunca	2	1,2	1,2	4,8
Pocas veces	10	6,1	6,1	10,9
Casi siempre	30	18,2	18,2	29,1
Siempre	117	70,9	70,9	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 7 Dimensión: Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)



Interpretación:

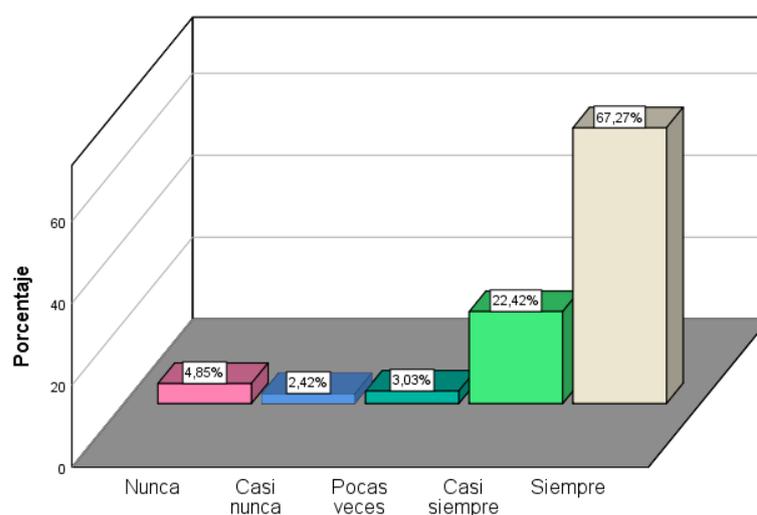
De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre existe cooperación en el equipo de trabajo, con una representación de 71% (117), en tanto 6% (10) consideran pocas veces y un 4% (6) respondieron nunca.

Tabla 8 Dimensión: Establecer objetivos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	4	2,4	2,4	7,3
Pocas veces	5	3,0	3,0	10,3
Casi siempre	37	22,4	22,4	32,7
Siempre	111	67,3	67,3	100,0
Total	165	100,0	100,0	

Nota: Esta tabla se observa los datos obtenidos mediante el cuestionario

Gráfico 8 Dimensión: Establecer objetivos (Agrupada)



Interpretación:

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la tabla, en forma mayoritariamente los servidores del Gobierno Regional de Pasco manifestaron que coinciden en la afirmación que siempre se establecen los objetivos con una representación de 67% (111), en tanto 3% (5) señalan pocas veces y 5% (8) establecieron nunca.

4.3. Prueba de hipótesis

Teniendo en consideración lo enunciado en la hipótesis general y específica, para el estadístico de prueba nos apoyamos en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, teniendo en cuenta que es una prueba estadística no paramétrica. El valor de correlación varía entre +1 y -1, para la interpretación de resultados se toma en cuenta el coeficiente de correlación entre 0 y 0,2, entonces la correlación es mínima; si va entre 0,2 y 0,4, es una correlación baja; si va entre 0,4 y 0,6, entonces es una correlación moderada, ya entre 0,6 y 0,8 es una correlación buena; finalmente, entre 0,8 y 1, es una correlación muy buena (Hernández, et al., 2014, p. 36). Mediante estos resultados conoceremos el grado de asociación entre las variables de estudio. Veamos seguidamente el procedimiento seguido:

Hipótesis general

Etapas 1. Formulación de la hipótesis general

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Etapas 2. Nivel de confianza

$$\alpha = 0,05$$

Etapas 3. Regla de decisión

Si $p > 0,05$; Se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

Etapas 4. Resultado de la prueba de hipótesis

Correlación de las variables gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo

			Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Trabajo en equipo (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Trabajo en equipo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

Etapa 5. Conclusión estadística de la prueba de hipótesis

De acuerdo al resultado que se aprecia el valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.603 con un nivel de significancia menor a 0.05 entre las variables gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo, a raíz de ello mencionamos, que existe una correlación positiva buena, permitiéndonos mencionar que a mayor nivel de comunicación interna mejor será el trabajo en equipo.

Hipótesis específica a)

Etapa 1. Formulación de la hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Etapa 2. Nivel de confianza

$\alpha = 0,05$

Etapa 3. Regla de decisión

Si $p > 0,05$; Se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

Etapa 4. Resultado de la prueba de hipótesis

Correlación de las variables Gestión de la comunicación interna y participación en el equipo de trabajo

			Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)	Participación en el equipo de trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

Etapa 5. Conclusión estadística de la prueba de hipótesis

De acuerdo al resultado que se aprecia el valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.555 con un nivel de significancia menor a 0.05 entre las variables gestión de la comunicación interna y participación en el equipo de trabajo, a raíz de ello mencionamos, que existe una correlación positiva moderada, permitiéndonos mencionar que a mayor nivel de comunicación interna mejor será la participación en el equipo de trabajo.

Hipótesis específica b)

Etapa 1. Formulación de la hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Etapa 2. Nivel de confianza

$\alpha = 0,05$

Etapa 3. Regla de decisión

Si $p > 0,05$; Se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

Etapa 4. Resultado de la prueba de hipótesis

Correlación de las variables Gestión de la comunicación interna y la cooperación en el equipo de trabajo

			Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)
Rho de Spearman	Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	165	165
	Cooperación en el equipo de trabajo (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	165	165

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

Etapa 5. Conclusión estadística de la prueba de hipótesis

De acuerdo al resultado que se aprecia el valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.603 con un nivel de significancia menor a 0.05 entre las variables gestión de la comunicación interna y cooperación en el equipo de trabajo, a raíz de ello mencionamos, que existe una correlación positiva buena, permitiéndonos mencionar que a mayor nivel de comunicación interna mejor será la cooperación en el equipo de trabajo.

Hipótesis específica c)

Etapa 1. Formulación de la hipótesis

H₁: Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.

Etapa 2. Nivel de confianza

$\alpha = 0,05$

Etapa 3. Regla de decisión

Si $p > 0,05$; Se acepta la hipótesis nula

Si $p < 0,05$; Se rechaza la hipótesis nula

Etapa 4. Resultado de la prueba de hipótesis

Correlación de las variables Gestión de la comunicación interna y participación en el establecimiento de objetivos

		Gestión de la comunicación interna (Agrupada)		Establecimiento de objetivos (Agrupada)	
Rho de Spearman	Gestión de la comunicación interna (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,543**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	165	165	
	Establecimiento de objetivos (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,543**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	165	165	

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

Etapa 6. Conclusión estadística de la prueba de hipótesis

De acuerdo al resultado que se aprecia el valor del coeficiente Rho de Spearman es 0.543 con un nivel de significancia menor a 0.05 entre las variables gestión de la comunicación interna y el establecimiento de objetivos, a raíz de ello mencionamos, que existe una correlación positiva buena, permitiéndonos mencionar que a mayor nivel de comunicación interna mejor será el establecimiento de objetivos.

4.4. Discusión de resultados

Nuestra investigación presenta como propósito determinar de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022. Mediante la prueba de correlación de Rho Spearman se encontró que existe una correlación positiva buena con un coeficiente de 0.603 y un nivel de significancia menor a 0.05. El resultado se contrasta con Berrio (2020) quien afirma que la

comunicación interna es fundamental para motivar a los colaboradores y lograr la eficiencia, también coincide con Charry (2018) quien concluye que existe una correlación significativa de $r = 0,959$ entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional.

Respecto al objetivo establecer cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022. Mediante la prueba de correlación de Rho Spearman se encontró que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.555 y un nivel de significancia menor a 0.05. El resultado es concordante con Pérez (2017) quien sostiene que la comunicación interna influye favorablemente en el clima laboral evidenciándose la fluidez de la información.

En cuanto al objetivo identificar cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022. Mediante la prueba de correlación de Rho Spearman se encontró que existe una correlación positiva buena con un coeficiente de 0.603 y un nivel de significancia menor a 0.05. El resultado es concordante con Jaimes & Paucar (2019) quienes manifestaron que la dimensión comunicación permite trabajar en conjunto permitiendo obtener buenos resultados.

En atención al objetivo establecer de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022. Mediante la prueba de correlación de Rho Spearman se encontró que existe una correlación positiva buena con un coeficiente de 0.543 y un nivel de significancia menor a 0.05. El resultado coincide con Ríos (2017) quien concluye que el trabajo en equipo se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, resaltando que la dimensión comunicación permite mejorar los resultados, el rendimiento y el crecimiento empresarial.

CONCLUSIONES

1. Determinamos que las variables gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo en los servidores del Gobierno Regional de Pasco presentan una correlación positiva buena con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.603 y un nivel de significancia menor a 0.05, lo que implica, que a mayor nivel de comunicación interna mejor será el trabajo en equipo.
2. Establecimos que las variables gestión de la comunicación interna y participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco presentan una correlación positiva moderada con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.555 y un nivel de significancia menor a 0.05, lo que denota, que a mayor nivel de comunicación interna mejor será la participación en el equipo de trabajo.
3. Identificamos que las variables gestión de la comunicación interna y cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco presentan una correlación positiva buena con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.603 y un nivel de significancia menor a 0.05, lo que constituye, que a mayor nivel de comunicación interna mejor será la cooperación en el equipo de trabajo.
4. Finalmente se estableció que las variables gestión de la comunicación interna y el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco presentan una correlación positiva buena con un coeficiente Rho de Spearman de 0.543 y un nivel de significancia menor a 0.05, lo que supone, que a mayor nivel de comunicación interna mejor será el establecimiento de los objetivos.

RECOMENDACIONES

- 1.** Recomendamos a los gerentes del Gobierno Regional, para contar con una comunicación oportuna implementar con equipo y programas que permitan conocer en tiempo real la información, entre otros como: intranet, email interno, buzón de sugerencias en línea y videoconferencias.
- 2.** Facilitar a los servidores un manual de bienvenida protocolizado.
- 3.** Diseñar un programa de reconocimiento para los servidores que emitan sugerencias para resolver problemas de la entidad.
- 4.** Definir objetivos claros y medibles, los mismos que deben ser compartidos por los servidores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baylos, A. (1992). *Autoridad y democracia en la empresa*
- Berrio, L. (2020). *Gestión de la comunicación interna*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7632/BERRIO_GL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *ScieloPerú*, 9(1), 25-34.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional (3ra Ed.)*. Editorial McGraw – Hill. Interamericana de España
- Cirigliano, C. (2004). *Gestión de la comunicación interna en las organizaciones*.
<https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Drucker, P. (1997). *Trabajo en Equipo. No hay un solo estilo de equipo*. Argentina: Instituto Internacional de Planeamiento de la Educación.
- García, N. (2004). *Diferentes, desiguales y desconectados: Mapas de la Interculturalidad*. Barcelona: Ed. Gedisa S.A. <https://oibc.oei.es/uploads/attachments/123/garcia-canclini-nestor-diferentes-desiguales-y-desconectados-mapas-de-la-interculturalidad.pdf>
- Gonzales, M. & Heredia, R. (2020). *Trabajo en equipo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en Urqu Hotel – Jaén 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7062/Gonzales%20Castillo%20Milene%20%26%20Heredia%20Fern%c3%a1ndez%20Rosendo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Guerrero, D. (2017). La gestión de las comunicaciones y su planificación. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3403/34._La_gestion_d_e_las_comunicaciones_y_su_planificacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jaramillo, R. (2012). *Trabajo en equipo*. Subsecretaria de administración y finanzas.
- Jaimes, L. & Paucar, J. (2019). *Trabajo en equipo del personal asistencial de los establecimientos de salud del Distrito de Santa María, Huacho 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3179/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20DEL%20PERSONAL%20ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MacNeil, C. (2022). Por qué la participación de los empleados es clave para el éxito del equipo. <https://asana.com/es/resources/employee-engagement>
- Noruega, J. (2005). *Reseña de Gestión de la Comunicación en las Organizaciones*. Sphera Pública. 1 (5), páginas 363-365 <https://www.redalyc.org/pdf/297/29700523.pdf>
- Nuño, P. (2017). Tipos de objetivos empresariales. <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-objetivos-empresariales.html>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la Tesis (4ta ed.)*. Ediciones de la U
- Ordenanza Regional Nro 408-2017-G.R.P/CR. *Directiva de evaluación de desempeño laboral del personal de la municipalidad provincial de Huánuco*. (21 de abril de 2017). <http://www.regionpasco.gob.pe/wps/rof>
- Ortiz, A. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Ediciones de la U. Colombia.

- Organización Internacional de Trabajo (2014). *La cooperación en el lugar de trabajo La base del éxito empresarial (2da Ed.)*. https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/m_formacion_1.pdf
- Pérez, L. (2017). *Influencia de la gestión de comunicación interna en el clima laboral de Caja Trujillo – Agencias del Distrito de Trujillo, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/3651/1/RE_CONT_LUCERO.P%c3%89REZ_INFLUENCIA.DE.LA.GESTI%c3%93N_DATOS.PDF
- Pozner, P. (2000). *Trabajo en equipo*. Buenos Aires. Paginart. net
- Ríos, R. (2017). *El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “alto de la alianza”, en el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/317/R%C3%ADos-Rivera-Ronald-Juan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración (10. Ma ed.)*. México: Pearson Educación
- Robbins, S., Decenzo, D. & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración*. Mexico: Pearson Educación
- Real Academia Española (2022). *Diccionario de la lengua española*. <https://dle.rae.es/>
- Silva, R. (2011). La intracomunicación. *Perspectivas*, vol(28), paginas 91-111. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257005.pdf>
- Sotelo, M. (2019). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación del Callao 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43396/Sotelo_ZMW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022

Indicaciones:

Le saludamos muy atentamente y solicitamos a usted leer muy atentamente los enunciados. Seguidamente marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su apreciación, por servicio marque todos ítems. Quedamos muy agradecidas por su colaboración y valioso tiempo.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Gestión de la comunicación interna						
	Ítems	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Comunicación descendente						
1	Recibe información de la gerencia en forma oportuna					
2	El gerente le comunica de los eventos que se realizaran					
3	Cuenta con acceso a los programas informáticos para la comunicación interna					
4	Se involucra a los servidores en la toma de decisiones					
Dimensión: Comunicación ascendente						
5	Se reúne con el gerente para compartir información					
6	Informa sobre los problemas que se presentan en su oficina					
7	Presenta sugerencias para superar problemas					
8	Informa los resultados de su labor en forma oportuna					
Dimensión: Comunicación horizontal						
9	Comparte información con sus compañeros					
10	Considera que tiene habilidades para escuchar a sus colegas					
11	La información proporcionada por su colegas es confiable					
12	Considera que la información es transparente					

CUESTIONARIO

Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022

Indicaciones:

Le saludamos muy atentamente y solicitamos a usted leer muy atentamente los enunciados. Seguidamente marque con una (X) la respuesta que mejor se ajuste a su apreciación, por servicio marque todos ítems. Quedamos muy agradecidas por su colaboración y valioso tiempo.

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Pocas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Trabajo en equipo						
	Ítems	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
Participación en el equipo de trabajo						
13	Participa en la formulación de los objetivos					
14	Aporta conocimiento concreto al equipo					
15	Se siente comprometido con la realización de las tareas					
16	Escucha con atención la opinión de sus colegas					
Cooperación en el equipo de trabajo						
17	La reunión se inicia a la hora programada					
18	Confía en el trabajo de sus colegas					
19	Muestra solidaridad para lograr los objetivos					
20	El liderazgo es compartido					
Establecer objetivos						
21	Se toman decisiones en equipo					
22	Se cumplen los plazos para entregar los productos del equipo					
23	El rendimiento del equipo de trabajo es alto					
24	Se logran los objetivos establecidos					

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

Procedimiento de validación de cuestionario de investigación

FORMATO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: "Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022".

Autores: Bach. Marilyn Edith MATEO HERRERA y Bach. Greisy María SANTOS RIVAS

Indicadores	Criterios	Deficiente 10 - 20	Regular 21-40	Buena 41 - 60	Muy Buena 61 - 80	Excelente 81 - 100
Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado					81
Objetividad	Esta expresado en capacidad observable				75	
Actualidad	Adecuado a la Autoevaluación				70	
Organización	Existe una organización lógica					83
Suficiencia	Los items son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados				72	
Consistencia	Emplea Teorías Científicas				72	
Coherencia	Existe relación entre indicadores y variables				72	
Metodología	La estrategia corresponde al propósito descriptivo					82
Intencionalidad	Adecuado para valorar la variable				75	
Pertinencia	Los indicadores están en relación a cada variable				75	
Puntaje Total:					757	

Opinión de aplicabilidad	No procede su aplicación	<input type="checkbox"/>
	Procede su aplicación subsanando las observaciones	<input type="checkbox"/>
	Procede su aplicación	<input checked="" type="checkbox"/>

PACHECO BELLIDO MIGUEL ANGEL	CONTADOR GOBIERNO REGIONAL DE PASCO	 CPC. Miguel A. PACHECO BELLIDO CONTADOR
Apellidos y nombres del Experto	Cargo e Institución donde labora	Firma del Experto DNI N° 71563805

Cerro de Pasco, Marzo del 2023

Procedimiento de confiabilidad de los cuestionarios de investigación

Cuestionario: gestión de la comunicación interna

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	165	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		165	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	12

Cuestionario: trabajo en equipo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	165	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		165	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	12

MATRIZ CONSISTENCIA: Gestión de la comunicación interna y trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología	
Problema General	Objetivos General	Hipótesis General				
¿De qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?	Determinar de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el trabajo en equipo de los servidores en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.	Gestión de la comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna, comunica los eventos, programa informático, toma de decisiones. - Comparte información, informa los problemas, presenta sugerencias, informa los resultados. - Comparte información, habilidades para escuchar, información confiable, información transparente 	Tipo investigación: básica, enfoque cuantitativo Nivel investigación: descriptivo, correlacional	
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos			<ul style="list-style-type: none"> - Participa en la formulación de objetivos, aporta conocimiento, se siente 	Método de investigación: deductivo - inductivo Diseño de investigación: no experimental
a) ¿Cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?	a) Establecer cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.	a) Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con la participación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.				Trabajo en equipo
b) ¿Cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la	b) Identificar cómo la gestión de la comunicación interna se relaciona con la	b) Hay una relación significativa entre la gestión de la				

<p>relaciona con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?</p>	<p>cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.</p>	<p>comunicación interna con la cooperación en el equipo de trabajo en el Gobierno Regional de Pasco – 2022..</p>		<p>comprometido, escucha con atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inicio de las reuniones, confía en el trabajo, muestra solidaridad, liderazgo compartido. - Decisiones en equipo, plazos para entregar productos, rendimiento alto, se alcanzan los objetivos. 	
<p>c) ¿De qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco - 2022?</p>	<p>c) Establecer de qué manera la gestión de la comunicación interna se relaciona con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.</p>	<p>c) Existe una relación significativa entre la gestión de la comunicación interna con el establecimiento de objetivos en el Gobierno Regional de Pasco – 2022.</p>			<p>Técnica: encuesta Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 3: Presentación de trabajo de campo

En esta parte presentamos las fotografías de las encuestas realizadas.

