

# ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO  
HUMANO

EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL EN AUDITORES DE UNA INSTITUCIÓN  
PRIVADA DE LA CIUDAD DE LIMA EN EL AÑO 2022

Tesis para optar el grado de **MAESTRO** en:

**DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**Autor**

Bachiller Paulo Cesar Bravo Alejos

**Asesora**

Doctora María del Carmen Llontop Castillo

<https://orcid.org/0000-0003-4110-3025>

Perú

2024

## LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y Gestión empresarial

### SUB-LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comunicación en la empresa. Audiencias y opinión pública.

## JURADO EVALUADOR

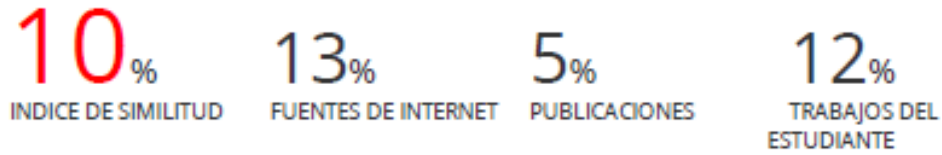
Jurado 1	MG. CESAR AUGUSTO MONTOYA RAMIREZ	09534411
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. JOSE LUIS GARCIA SAAVEDRA	10805767
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	20595160
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

## Informe similitud

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Infile</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Privada del Norte</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

## **Resumen**

La intención de este estudio fue conocer cuál era la conexión establecida entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022. Para ello, se trabajó con una muestra de 248 auditores. En este caso el diseño que se empleó en la investigación fue no experimental, transversal. La investigación fue de nivel correlacional, de tipo cuantitativa. Se usaron los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Comunicación Organizacional (CCO), el cual cuenta con 15 ítems y la Escala de Desarrollo de Trabajo en Equipo (EDTE), el cual cuenta con 25 ítems. Los resultados indican que sí se encontró correlación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional, además entre comunicación descendente y planificación en equipo, así como entre planificación en equipo y comunicación ascendente. También entre resolución de problemas y comunicación ascendente, y entre resolución de problemas y comunicación descendente. Sin embargo, a lo largo de la investigación, no se logró identificar correlación alguna entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal, ni tampoco entre la comunicación horizontal y planificación en equipo.

Por el contrario, no se encontró correlación entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal, ni tampoco entre la comunicación horizontal y planificación en equipo.

*Palabras clave: Comunicación Organizacional, Trabajo en equipo, auditores*

## **Abstract**

The intention of this study was to know what the connection was established between teamwork and organizational communication in auditors of a private institution in the city of Lima in the year 2022. For this, we worked with a sample of 248 auditors. In this case, the design used in the research was non-experimental, cross-sectional. The research was of a correlational level, of a quantitative type. The instruments used were the Organizational Communication Questionnaire (OCC), which has 15 items and the Teamwork Development Scale (EDTE), which has 25 items. The results indicate that a correlation was found between teamwork and organizational communication, as well as between downward communication and team planning, as well as between team planning and upward communication. Also, between problem solving and upward communication, and between problem solving and downward communication. However, throughout the investigation, it was not possible to identify any correlation between problem solving and horizontal communication, nor between horizontal.

*Keywords: Organizational Communication, Teamwork, Auditors.*

## **Dedicatoria y Agradecimientos**

A mi mamá que siempre luchó por brindarme lo mejor: valores, principio y una carrera profesional, a mi papá que siempre me apoyo en todo y a mi hermano que ha sido mi sendero de luz.

## **Tabla de contenidos**

Línea y Sub-Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador .....	iii
Informe Similitud .....	iv
Resumen.....	v
Abstract .....	vi
Dedicatoria y agradecimiento .....	vii
Tabla de contenidos .....	viii
Índice de tablas y figuras.....	xi



## INDICE

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
I.1.	Realidad problemática .....	1
I.2.	Pregunta de investigación .....	4
I.2.1.	Pregunta general .....	4
I.2.2.	Preguntas específicas .....	4
I.3.	Objetivos de la investigación.....	4
I.3.1.	Objetivo general .....	4
I.3.2.	Objetivos específicos.....	4
I.4.	Justificación de la investigación .....	5
•	Justificación teórica.....	5
•	Justificación práctica .....	5
•	Justificación metodológica .....	5
I.5.	Alcance de la investigación .....	5
II.	MARCO TEÓRICO.....	6
II.1.1.	Antecedentes internacionales.....	6
II.1.2.	Antecedentes nacionales .....	9
II.2.	Bases teóricas.....	11
II.3.	Marco conceptual .....	18
III.	HIPÓTESIS .....	20
III.1.	Declaración de hipótesis .....	20
III.1.1.	Hipótesis general.....	20
III.1.2.	Hipótesis específicas .....	20
III.2.	Operacionalización de variables.....	21
IV.	DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	24
IV.1.	Tipo de investigación.....	24
IV.2.	Nivel de investigación .....	24
IV.3.	Diseño de investigación.....	24
IV.4.	Método de investigación.....	24
IV.5.	Población.....	25
IV.6.	Muestra .....	26
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	27

IV.7.1. Técnica.....	27
IV.7.2. Instrumento.....	28
IV.8. Presentación de resultados.....	29
IV.9. Análisis estadístico .....	29
IV.10. Aspectos éticos.....	30
V. RESULTADOS .....	30
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES .....	45
VI.1. Discusión .....	45
VI.2. Conclusiones.....	47
VI.3. Recomendaciones .....	48
Lista de referencias .....	49
Apéndice.....	51

## Índice de tablas y figuras

### TABLAS

Tabla N° 1: Matriz de operacionalidad.....	21
Tabla N° 2: Población de auditores de la institución .....	26
Tabla N° 3: Segmentación de variables en encuesta .....	28
Tabla N° 4: Instrumentos .....	28
Tabla N° 5: Comunicación organizacional niveles.....	31
Tabla N° 6: Comunicación ascendente niveles.....	31
Tabla N° 7: Comunicación descendente.....	32
Tabla N° 8: Comunicación horizontal .....	33
Tabla N° 9: Trabajo en equipo.....	34
Tabla N° 10: Planificación del equipo.....	34
Tabla N° 11: Habilidades interpersonales .....	35
Tabla N° 12: Comunicación .....	36
Tabla N° 13: Habilidades de aprendizaje grupal .....	37
Tabla N° 14: Resolución de problemas colaborativos.....	38
Tabla N° 15: Resumen .....	39
Tabla N° 16: Correlaciones trabajo en equipo y comunicación organizacional.....	40
Tabla N° 17: Correlaciones comunicación ascendente y planificación de equipo.....	41
Tabla N° 18: Correlaciones planificación de equipo y comunicación descendente.....	42
Tabla N° 19: Correlaciones planificación de equipo y comunicación horizontal .....	42
Tabla N° 20: Correlaciones resolución de problemas y comunicación ascendente .....	43
Tabla N° 21: Correlaciones comunicación descendente y resolución de problemas .....	44
Tabla N° 22: Correlaciones resolución de problemas y comunicación horizontal.....	45

### FIGURAS

Figura N° 1: Modelos de teorías.....	14
Figura N° 2: Ecuación del tamaño de la muestra .....	27
Figura N° 3: Gráfico de barras para la comunicación organizacional general .....	31
Figura N° 4: Gráfico de barras para la comunicación ascendente .....	32
Figura N° 5: Gráfico de barras para la comunicación descendente .....	33

Figura N° 6: Gráfico de barras para la comunicación ascendente .....	33
Figura N° 7: Gráfico de barras para el trabajo en equipo .....	34
Figura N° 8: Gráfico de barras para la dimensión planificación del equipo .....	35
Figura N° 9: Gráfico de barras para la dimensión habilidades interpersonales.....	36
Figura N° 10: Gráfico de barras para la dimensión comunicación .....	37
Figura N° 11: Gráfico de barras para la dimensión aprendizaje grupal .....	38
Figura N° 12: Gráfico de barras para la dimensión resolución de problemas colaborativos.....	39

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **I.1. Realidad problemática**

Actualmente, tanto el trabajo en equipo como la comunicación dentro del área organizacional, son constructos estudiados ampliamente; puesto que, se muestran como factores que afectan la persistencia y la productividad dentro del entorno laboral en una organización. Para Chiavenato (2009), el acto de comunicarse dentro de la entidad es un proceso en donde sus miembros intercambian información y datos que conciernen al desarrollo de la entidad.

Por otra parte, según el informe de Deloitte Perú (2014), se explica que dentro del 87% de los responsables empresariales y de RRHH mundialmente creen que al no tener trabajo en equipo entre los empleados es un problema importante que enfrentan sus empresas.

Además, para alcanzar un desarrollo óptimo, existe una necesidad dentro de la entidad que es el de comunicarse con cada uno de los colaboradores y administrar la información que se difunde internamente, a través de ella fue reconocida a lo largo de la década de 1990. Esta década ha pasado de una situación de información corporativa opaca a otra completamente diferente; puesto que, la asignación de funciones, estableciendo una mejor comunicación cuyo fin es tener satisfacción de las necesidades establecidas que surgen dentro de los colaboradores, influye en la productividad o ganancias económicas de la empresa (Iglesias, 1988).

Además, en las últimas décadas, existió un aumento dentro de la comunicación interna para mejorar la gestión a través de sus funciones, dando un lugar físico dentro de la entidad y se obtuvo presupuesto para implementar el capital humano para diversificar las funciones asignadas y manejar el flujo dentro del mismo (Degot, 1988). Pero también hay autores que sostienen que la comunicación interna nunca ha estado ausente (Pinillos, 1994), pero se distingue porque su importancia aumentó considerablemente en los últimos años, y por ende la importancia de desarrollar la comunicación organizacional.

Según Almenara et al. (2014), la comunicación interna en las empresas es importante para conseguir transformaciones relevantes y que ayude al desarrollo de la entidad. Al respecto, Torrelles et al. (2011), concluyeron que, para perfeccionar la ejecución de actividades y obtener un mismo objetivo, se debe mejorar la colaboración entre el personal, implementando el flujo de la información, aceptando las responsabilidades, promoviendo la resolución de conflictos y de esta manera contribuir con el desarrollo colectivo.

De igual forma, en los últimos años se añade información vinculada a la gestión de dicha información, es importante resaltar a la literatura económica porque es la matriz en las entidades. Dentro de esta, se identifica las funciones que deben cumplirse, detallando los compromisos y objetivos que deben estar representados y descritos en la estrategia de la empresa como parte de su política.

Es así de esta manera que, la comunicación organizacional de la entidad responde a necesidad de obtener la satisfacción de los individuos que forman parte de ella (Albizu, 1992).

En tal sentido, en el rubro de las auditorías, este tipo de profesionales tienen como principal responsabilidad el revisar el libro de contabilidad en las empresas, de esta forma permitirá responder a todas las consultas respecto a su gestión. Del mismo modo, influyen en determinar la problemática o realidad de la situación económica y la afluencia del mercado, sentando las bases para la toma de decisiones.

Así también, se indaga la autenticidad de los registros financieros, de esta forma se encuentra la falla de exactitud o presencia de malversación, error o fraude en la empresa. Por consiguiente, se debe aumentar la credibilidad y autenticidad del estado financiero de la empresa. Sin embargo, al ocurrir lo contrario; es decir, si se hallara algún error dentro de este proceso contable, es muy probable que las decisiones se encuentren limitadas y el dueño no pueda ejercerlas. Para ello, se debe contar con la presencia de un auditor, el cual ayudará a encontrar una solución al problema, identificando el error, detallando las actividades que pudieron generar dicha malversación de fondos u otros. Además, garantizan el registro de todas las transacciones sin faltar a la ética y cumpliendo con la política de la organización. De la misma manera, se permite la reestructuración de distintas normas o reglamentos que se pueden añadir para mejorar la problemática y enseñando al dueño de la empresa la mejor opción en su toma de decisiones (Mantilla, 2013).

Se entiende de esta manera que el trabajo de un auditor requiere de mucha demanda a nivel de la comunicación organizacional que tengan los colaboradores de la entidad; así como el trabajo en equipo que ayuda a la institución a poder desarrollar un proceso adecuado, ya que los errores a este nivel perjudicarían sustancialmente en el rendimiento de la institución.

El trabajo en equipo incluso es valorado hasta por los estudiantes universitarios, quienes a futuro consideran que el trabajo interprofesional es importante para la labor de un auditor y equipos de salud también, siendo los que están a favor de esta idea un 97,8% de los estudiados en la investigación de Tamayo, Besoain-Saldaña, Aguirre y Leiva (2017).

Según Araya-Pizarro (2019), el cual realizó un estudio a los egresados de la carrera de auditoría de una universidad chilena; refiere que es fundamental el conocimiento de las competencias genéricas para poner en práctica dentro del campo toda esa experiencia, tales como la autonomía, el saber enfrentar, solucionar problemas y sobre todo el trabajo en equipo, el demostrar la capacidad de adaptarse a las situaciones difíciles con otros compañeros, trabajando todos así en pro de las actividades encomendadas. Indica que, desde los últimos años, del 2017 en adelante, el trabajo en equipo se convierte en una herramienta sustancial para este tipo de trabajos.

Para Iza (2021), el trabajo en equipo es un indicador importante en la sostenibilidad del emprendimiento, el cual se traduce en la cohesión humana mediante el sentido de pertenencia, ya que hoy por hoy muchas instituciones vienen elevando sus niveles de productividad en función al trabajo sostenido de varias personas en conjunto, eliminando o reduciendo así los errores en los informes de análisis.

Situándonos en la realidad problemática de la investigación, que constituye el ámbito de los auditores, a nivel local, se evidencian algunas debilidades las cuales son que en la mayoría de ellos no se cuenta con un perfil institucional en el que se dé a conocer su trabajo en equipo y comunicación, tampoco suelen tener capacitaciones en el desarrollo de habilidades blandas, y

según Almenara, Romeo y Pérez (2014), la comunicación interna es importante en todo tipo de empresa. Ello unido a que, en su tipo de trabajo, no se promueve la confraternidad para la establecer vínculos y que ayude a mejorar el rendimiento de todos como equipo, y en muchos casos de ellos aplican la comunicación descendente sin ofrecer muchas posibilidades de una comunicación horizontal, que perjudicaría en que al tener distintos niveles de auditores algunos se pueden sentir mal tratados, y como ya lo había mencionado Deloitte Perú (2014), el trabajo en equipo es fundamental para una buena productividad y un clima agradable entre las personas del trabajo.

Existen factores externos que incrementan la problemática descrita anteriormente. Por ejemplo, en el rubro de auditores, estos cuentan con amenazas tales como verse vulnerables a participar de casos de corrupción, de igual manera la situación política del país que podría amenazar los vínculos que tengan algunos de los colaboradores de la institución con ciertos personajes conocidos, así como riesgo en que se expongan datos reservados de sus clientes y sean mal usados por los auditores, ya que según Álvarez (2015) el rubro de la auditoría concentra procesos complejos y sofisticados en el cual la empresa o institución se pone en manos de los especialistas y quedan sujetos a las sanciones que se lleguen a dar en base a las normas legales.

Las consecuencias de los hechos mencionados podrían revertirse desde la comunicación organizacional y el trabajo colaborativo entre los integrantes de los equipos, ya que con estos dos componentes se puede mejorar la productividad, siendo la comunicación completamente diferente a solo pasos que se pueden seguir, sino más bien, este acto es una forma de ser, la cual se encuentra relacionada con la cultura, principios, valores y comportamientos, lo que ayuda a desarrollar un espíritu colaborativo, y cuando este es impulsado desde la cabeza de la organización, las nuevas actividades que se realizan de forma suplementaria, complementaria o conjunta, se planean con mayor disposición lo que permite una adecuada coordinación fuera de los equipos así como dentro de ellos (Ruiz, 2018).

No obstante, la institución cuenta con fortalezas, debido a que la auditoría es una rama a la que recurren muchas otras instituciones para una supervisión de sus procesos internos, ya que les ayuda a cumplir con las leyes, reglas y normas establecidas por el estado (Ruiz, 2018), es por ello que son profesionales con conocimientos amplios de las normativas contables, y por ende se espera la aplicación de una buena planificación del proceso sus actividades tanto a nivel individual como grupal.

Para complementar, los auditores cuentan con algunas oportunidades de las que también pueden hacer uso las mismas instituciones tales como aprovechar alianzas institucionales con empresas afines que les permita extender sus ganancias, participar de investigaciones cuyo objetivo sea explorar información de sus colaboradores y conocer qué otros temas deben abordar, disponer de nuevos softwares y tecnologías que mejoraría y ayudaría a una resolución de conflictos de forma efectiva; finalmente, contar con un equipo de trabajo efectivo, reforzado por otros profesionales afines, que permita captar a los mejores clientes, de esta forma en rendimiento de los mismos podría ser mejorado, economizando tiempo y dinero en procesar información mucho más rápido.

Frente a lo descrito líneas atrás, es necesario abordar la dificultad de la inadecuada comunicación dentro de la organización y la falta o complicaciones de trabajo en equipo, porque si no los

resultados de los análisis que los auditores expongan tendrían malos resultados, de baja calidad, se podrían dejar corromper por cualquier otra persona que no esté de acuerdo con los resultados. Es así que, de acuerdo con esta realidad, se hace necesario formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?

## **I.2. Pregunta de investigación**

### **I.2.1. Pregunta general**

¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?

### **I.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?

## **I.3. Objetivos de la investigación**

### **I.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

### **I.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.



- Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

#### **I.4. Justificación de la investigación**

- **Justificación teórica**

Este estudio es teóricamente relevante en tres sentidos. En primer lugar, como se ha mencionado, aportará evidencia para el apoyo de una teoría sobre la comunicación organizacional desarrollado por Chiavenatto (2009) y Torrelles (2011). En segundo lugar, se contribuirá a la teórica general de sistemas en la que se basan muchos de los componentes trabajados a niveles empresariales. En tercer lugar, de salir los resultados significativos ayudará a validar la vigencia de las teorías utilizadas con el fin de garantizar un buen contenido teórico.

- **Justificación práctica**

Este estudio presenta una justificación en forma práctica, dado que, de haber relaciones significativas entre las dos variables, se podrá argumentar a favor de crear programas de mejora de la comunicación en la organización y el trabajo en equipo en diferentes grupos laborales, y se podría promover el diseño de programas para prevenir el bajo rendimiento laboral en las instituciones. En este sentido, tanto las empresas vinculadas a auditorías como otras se verían beneficiados con los resultados de esta investigación.

- **Justificación metodológica**

Esta tesis es metodológicamente importante debido a que se aportarán evidencias empíricas del funcionamiento y vínculo de las dos variables de trabajo. Los instrumentos serán debidamente validados bajo el juicio de expertos y darles así a ambos instrumentos la debida validación de contenido que ayudará también a potenciar sus puntajes de confiabilidad, y poder contar así con instrumentos de alta calidad.

#### **I.5. Alcance de la investigación**

El alcance del presente estudio es correlacional, tipo no experimental y transversal. Es correlacional debido a que aparece la necesidad de realizar un planteo adecuado de la hipótesis general que involucra a constructos, cuya cantidad varía de dos a más. Además, dentro del nivel cuantitativo se aplican procesos matemáticos del tipo inferencial, lo que permite analizar la información para brindar conclusiones generales de la población, haciendo una extrapolación de dicha información (Ramos, 2020).

Por otro lado, es no experimental ya que los autores o autor de la investigación realiza la observación del fenómeno de manera natural, sin realizar ninguna intervención. El diseño es de tipo transversal, ya que se recolectan los datos en un solo tiempo, es decir, un solo momento; esto explica que, en un estudio así, las variables se pueden identificar en un solo punto para así encontrar la relación necesaria para contrastar la hipótesis establecida.

El alcance de esta investigación solamente concierne a los 350 auditores de una institución particular. No se pudo ampliar el análisis a otros profesionales afines, por lo que está concentrado dentro del rubro de la auditoría.

## II. MARCO TEÓRICO

### II.1.1. Antecedentes internacionales

Marcos (2016) en su investigación realizada en El Salvador, cuya finalidad buscaba implementar herramientas para gestionar de manera adecuada una empresa pública del tipo financiero dentro de su entorno organizacional. La metodología fue un mixta transformativa y concurrente, que se fundamenta en la Teoría General de los Sistemas. La muestra incluyó a 35 empleados de una empresa que forma parte de la auditoría interna que se realizó en una entidad bancaria pública. Se aplicó un cuestionario de trabajo en equipo. Se tuvo como resultados que, dentro del cambio cultural, dentro de lo evidente, se estableció un ritual, proceso y sistema que hace motivar dicho cambio; dentro de ellos se encuentran las reuniones ejercidas por los líderes, por el mismo equipo, así como los coordinadores de área, para el alcance de los objetivos planteados y las metas propuestas, siendo todo ello parte del acto de innovar el mundo distinto. Asimismo, se procede a la estandarización de las actividades técnicas y procesos. Se llegó a la conclusión que, a pesar de que los participantes estuvieron formados en su totalidad de las personas que forman parte de la generación Einstein y Millennium, todos se encuentran enfocados a realizar las actividades de los trabajadores, lo que significó que dichas tareas que formaron parte del proceso fueron llamativas para estas, y esto se comprende por el alto nivel de comprensión y el trabajo en equipo ejecutados dentro del mismo.

Araya-Pizarro (2019) en su investigación en Chile, tuvo por objetivo analizar las competencias genéricas que se encuentran establecidas en las entidades con mayor valoración dentro del sector de auditoría y consultoría a nivel mundial, para esto se presentó un fin, el cual es reconocer las debilidades de entidades y poder potenciarlas cumpliendo con el plan de formación dentro de la auditoría y contabilidad de los estudiantes chilenos. Fue un estudio de tipo cuantitativo, explicativo. Además, dentro de la obtención de datos, se utilizó la técnica de la entrevista con todos los miembros del área de representación de la empresa, así

como el empleo de instrumentos aplicado a estudiantes que trabajaron en las mismas entidades, siendo seleccionados por el muestreo de tipo no probabilístico, siendo este intencional. Se trabajó con una muestra de 17 participantes. Dentro de los resultados prevalece la capacidad de actualización continua, aprender, motivar, así como la habilidad para trabajar independientemente y aplicar los conocimientos teóricos en prácticos, formando así las competencias sistémicas; seguidamente, el poner a prueba las habilidades interpersonales y el trabajo en equipo, siendo parte de las competencias interpersonales; finalmente, el acto de tener resolución de conflictos, así como el conocimiento previo, forman parte de las competencias instrumentales. En síntesis, la investigación concluyó que, existe una necesidad de crear y proponer programas formativos para poder estimular el desarrollo y optimización de las competencias genéricas que se encuentren en déficit, mejorando así la inserción en el mercado laboral, así como en su desempeño profesional, en un mejor contexto competitivo, dinámico, global con mayor importancia del impacto social.

Proaño et al. (2017), en su investigación realizada en Ecuador, se tuvo por objetivo aplicar un programa gubernamental y conocer el vínculo del trabajo en equipo en los integrantes. Además, el enfoque que presentó el estudio fue cuantitativo. Se aplicaron encuestas creadas por los investigadores para medir el trabajo en equipo. La muestra contó con 136 personas que formaban parte del Programa Hilando el Desarrollo. Los resultados mostraron que de la totalidad de participantes el 61% puede realizar labores equitativas; siendo esta una herramienta competente para lograr el aumento de la productividad laboral dentro de los equipos; realizando un intercambio de sus experiencias y conocimientos alcanzados por cada uno de ellos. Es por ello que se llegó a la conclusión que el porcentaje restante (34%) no presenta una adecuada capacidad en su jerarquía para tomar decisiones, siendo el trabajo en equipo un impedimento, siendo estos influenciados por diversos factores, destacando entre ellos la carencia de una comunicación adecuada entre áreas y los mismos colaboradores, lo que impide alcanzar la competencia.

Arruda et al. (2020), en Brasil llevaron un estudio, el cual tuvo por objetivo el acto de estimar la asimetría presentada por las preocupaciones del personal auditor y las entidades financieras registradas en dicho país con sus factores de riesgo. Esta investigación tuvo un diseño exploratorio, cualitativo, documental y cuantitativo. Dentro de los procedimientos que se encuentran en la metodología, se distinguen fases, las cuales fueron segmentadas en cuales, considerando la primera como la recolección de datos proporcionados por 25 instituciones de la muestra, los cuales fueron derivados por medio de un formulario de referencia; la segunda, denominada categorización realizada por los autores, porque se identificaron los

riesgos, siendo estos informados a cada institución; la tercera, es la categorización establecida por asuntos principales, de primera necesidad dentro del proceso de auditoría; finalmente, se encontró la fase del análisis de los resultados. Además, se presentó un nivel bajo de asimetría dado en los problemas fundamentales y los factores de riesgo que presentan las entidades, todas ellas explicadas por el punto de vista del auditor. Esto explica que, al tener un nivel bajo dentro de esos dos aspectos hace que los inversores de la institución no realicen mayor implementación; puesto que, se evidenciaría falta de conocimiento y transparencia en las actividades. En síntesis, la falta de comunicación puede perjudicar los procesos de productividad.

Arzuaga-Williams (2019) en su investigación, la cual tuvo como objetivo el realizar un análisis de las evidencias empíricas de la profesión en Latinoamérica, dado a través de estudios científicos publicados acerca del rol que ejerce esta persona que practica la profesión y sus relaciones públicas en la comunicación organizacional. Del mismo modo, señaló la diferencia entre la tradición que se encontró presente en la región y la actualización del mismo campo profesional, prevaleciendo los conceptos de relaciones públicas y comunicación organizacional. Fue un estudio de tipo cualitativo, bajo revisión sistemática. Posteriormente, se analizó el proceso destacado de la profesión y su consolidación en Brasil, siendo este realizado por una adecuada gestión dentro del proceso formativo; puesto que, en primer lugar, se institucionalizó la profesión, lo que implementó el desarrollo del mercado. Además, se tuvo dentro de los resultados literarios, una clasificación de la profesión, siendo estas difundidas en diversas revistas que han presentado publicaciones científicas relacionadas al tema. Dentro de ellas, se observó que existe una diferencia entre Latinoamérica y Europa; porque en el segundo, predomina el respeto por el desempeño del rol profesional y en el primero solo prevalece la preocupación por dicho rol, más no sus resultados obtenidos. Como conclusión, se distinguen corrientes fragmentadas en tres grandes grupos, fortalecidas por un estudio empírico; la primera, especifica que la política presenta una función dentro del entorno social, siendo la profesión fundamental para el cambio y desarrollo de la sociedad; el segundo, se encuentra vinculada a la perspectiva estratégica que tiene el profesional en su entorno; el tercero, establece la influencia de la comunidad con la profesión dentro de Latinoamérica.

Novoa y Gutiérrez (2019), en la investigación que tenía como objeto el conocer la relación entre la comunicación de los colaboradores y su interacción en una entidad de México. Además, la muestra fue de 44 colaboradores. Dentro de la obtención de datos, se aplicaron dos cuestionarios como la Auditoría de Comunicación- CAC y la Inestabilidad Laboral- IMPIL, aplicando en su proceso de

análisis de datos el Rho de Spearman para conocer las correlaciones. Dentro de los resultados, de demuestra que el mayor nivel es la ocurrencia de sucesos que no producen incomodidad; siendo estos producidos en un porcentaje mayor en los niveles restantes. Además, se presentaron correlaciones entre los factores de la comunicación, las reglas y el evento producido ( $p < .05$ ). Finalmente, se concluye que existe una correlación directamente proporcional, de nivel moderado y lineal entre las variables de comunicación e interacción social de los colaboradores de la entidad, lo que presentará una evaluación constante para apoyar en la contribución del estudio de la psicología organizacional.

Flores (2017) en su investigación en España, la cual tuvo como principal objetivo el fundar las bases del conocimiento dado entre la prevención de riesgos y la comunicación organizacional; para ello, se realizará un análisis, planes de comunicación y estrategias dentro de las entidades e instituciones españolas y otras internacionales. Dentro de la metodología empleada, se presentó un nivel cualitativo, el que tuvo elementos descriptivos, siendo las técnicas aplicadas, la de observación, de tipo participante, el análisis documental y la revisión bibliográfica. Además, es una investigación del tipo explicativo, descriptivo, y de enfoque mixto. La muestra estuvo conformada por 155 personas. Como resultados se encontraron que, todos los procesos de comunicación son fundamentales para tener que innovar a la sociedad dentro del aspecto económico; teniendo como plan el tener una eficaz comunicación hace que se transforme en una ventaja y crea valor en las empresas; así también, la comunicación constituye el inicio de los sistemas eficientes que conlleva a la búsqueda de sinergias, así como el intercambio de ideas, por ejemplo la narración, más conocida como storytelling, plantea ser un nuevo recurso dentro de las entidades institucionales o empresariales. Finalmente, el resultado que se obtuvo era que la comunicación sí representa significativamente una variable predictora de la prevención de riesgos laborales.

### **II.1.2. Antecedentes nacionales**

Garibay (2019) en su investigación realizada en la municipalidad de Huaura, la cual tuvo como principal objetivo el dar a conocer la influencia de las habilidades pertenecientes a la gerencia en el personal del área administrativa y su trabajo en equipo, tuvo una metodología correlacional causal, con un diseño no experimental, proporcionada en un solo tiempo al ser de corte transversal. Además, dentro de la población se presentó a 307 colaboradores administrativos, obteniendo de este una muestra de 171 individuos que formaron parte de la investigación. Seguidamente, se aplicó la encuesta como técnica, siendo su instrumento el cuestionario. De esta forma, se pudo obtener resultados segmentados en distintos aspectos, siendo las apreciaciones con

respecto al jefe, las siguientes: el 59% cree que es muy precipitado con respecto a sus decisiones y no piensa en las consecuencias antes de la acción, el 46% atinó a mencionar que es impulsivo y no presenta una estabilidad emocional, el 61% mencionaron que no aplica aspectos teóricos o conocimientos previos para el ejercicio de su función. Al mismo tiempo, en relación con el trabajo en equipo, se supo que el 60.3% refirió no reconocer la misión dentro de la entidad, es decir no conocer el porqué de su trabajo; el 26.3% manifestó que no se adaptan de manera fácil al proceso o flujo de trabajo al iniciar sus labores; el 61.4% explicó que dentro del entorno laboral no adoptan una cultura de respeto, observando conductas inapropiadas por parte de sus semejantes; el 47.4% detalló que no cumplen los roles o funciones que se les asignan al grupo de trabajo lo que repercute en su tarea, siendo estas no eficientes. Dentro del aspecto estadístico, se hizo uso de la prueba Rho de Spearman, obteniendo una correlación fuerte, positiva teniendo en cuenta que dicho valor es muy significativo ( $\rho=.000 < 0.05$ ;  $r=.909$ ); por esto se concluye que todas las habilidades que presentan los representantes de cada área de trabajo influyen de forma significativa en el trabajo de equipo.

Alipázaga (2019) en su investigación, tuvo como objetivo facilitar el trabajo de forma continua del trabajo de equipo en un centro educativo del distrito de Miraflores. Para ello, el planteo de estrategias se presentó una técnica, la cual es la encuesta, aplicada a ambas variables; la primera relacionada con la percepción y la segunda con predisposición del trabajo en conjunto. Asimismo, la muestra del estudio se conformó por 45 personas. Conforme a los resultados obtenidos de ambas encuestas y fundado en la teoría de planeamiento estratégico se procedió al planteamiento de estrategias. Los resultados mostraron que las Estrategias planteadas son para favorecer el compromiso, identificación, colaboración, integración, comunicación, capacitación y el trabajo en equipo. En virtud del presente estudio, se ha concluido que, para establecer las principales necesidades asociadas al trabajo en equipo, se han planteado una serie de recomendaciones. Los resultados mostraron que las Estrategias planteadas son para favorecer el compromiso, identificación, colaboración, integración, comunicación, capacitación y el trabajo en equipo.

Mera et al. (2021), en su investigación, cuyo objeto fue el establecer una conexión entre dos variables, como el desempeño y compromiso organizacional de los auditores, en la provincia de San Martín. Dentro de la metodología, presentaron un enfoque cuantitativo, cuyo diseño no experimental presentó un alcance descriptivo, siendo este de corte transversal. Además, 95 personas formaron parte de la población, siendo 77 seleccionadas para la muestra, por lo que la recolección de la información estuvo dada por dos cuestionarios, el primero vinculado a la evaluación de desempeño (Bohlander et al., 2017) y el

segundo, el compromiso organizacional (Meyer y Allen, 1997). Dentro de los frutos, se determinó que dentro de los niveles que presentan un estatus bajo, se encontraron a participantes del sexo masculino, cuyas edades estaban dadas desde los 26 a los 35, con tiempo de labores en la empresa desde los 2 años hasta los 10. Así también los bajos niveles de comunicación que cuentan. Dentro de la segunda variable establecida por el desempeño laboral, los niveles que presentan un estatus bajo, se encontraron a participantes del sexo masculino, cuyas edades estaban dadas desde los 26 a los 35, con tiempo de antigüedad desde 2 a 5 años. De esta forma, el estudio demostró que existe una conexión significativa y positiva entre ambos constructos ( $\rho=0,477$ ) y la relación positiva entre el compromiso continuo, normativo y afectivo con el desempeño institucional ( $Rho=.160$ ,  $Rho=.534$  y  $Rho=.414$ , respectivamente). Se encontró que existe una relación positiva, entre el compromiso organizacional y la comunicación en los auditores.

## II.2. Bases teóricas

### ❖ Trabajo en equipo

#### A. Historia.

Según Hollenbeck et al., (2004) manifiesta que la labor en equipo se ha ido incrementando claramente a partir de los 80 hasta la actualidad, sin embargo, se ha desarrollado con más firmeza desde los años noventa (Manzany et al., 1995; McDermott, 1999; Park et. al, 2005).

Distintos autores explican con diversa información sobre la labor del personal dentro de las empresas: Para Cohen et Bailey (1997) y Cohen (1993) describieron que, en el año 93, se incrementó en un 60% la incorporación de integrantes en las organizaciones, asimismo, en los 97, el 82% de los proveedores contaban con más de 100 personales en sus equipos.

Por otro lado, Beckham (1998) indicó que, en el año 2000, el 40% de los estadounidenses trabajarían en equipo. Mientras que, Kayes et al. (2005) describen que, en las corporaciones de cada 100 trabajadores, más del 80% utilizan diversas técnicas y maneras para trabajar en grupo.

En 1993 diversos autores comprueban que el 91% de las compañías manejaban tipos de equipo más destacados para resolver inconvenientes. Estos grupos muestran un compromiso al ser empresas dinámicas, complejas y ajustables, acoplados en un sistema de multinivel. Este sistema tiene en cuenta a la persona, al equipo y a la organización. Según Hackman (1987), dentro de su modelo define este sistema como la transformación de dichos componentes necesarios para llevar a cabo un trabajo adecuado con un grupo de personas y un proceso de aprendizaje que se desarrolla dentro de los aspectos cognitivos, afectivos y comportamiento de un personal siendo

como factor principal el tiempo. De la misma manera Cohen et al. (1997), y otros autores hace énfasis que los equipos no surgen naturalmente; surge como parte del funcionamiento de un sistema. En otros contextos, la actuación recíproca se desarrolla en cada uno de los miembros dentro de un entorno y durante un período de tiempo específico, y se adapta a las necesidades (Kozlowski et Ilgen, 2006).

## **B. Definición.**

Como expresara Carnegie (2001), el grupo debe conocer los objetivos dentro de la empresa, teniendo en cuenta que cada integrante muestra diferentes habilidades y destrezas para trabajar juntos hacia una visión, esforzándose para obtener adecuados resultados.

Así también, según Toro (2015), conceptualiza el trabajo en equipo como la unión, cohesión y la transformación de una empresa, teniendo en cuenta que cada cambio que se brinda en las organizaciones fortalece la misión y visión para orientar el desafío comportamental de las personas con la finalidad de conseguir una adecuada calidad de productividad y un clima organizacional extraordinario. Detallándose, con más profundidad el espíritu colaborativo que es un grupo de personas que cooperan discuten y piensan de una forma coordinada con la finalidad de llegar a un objetivo común, afirmando que no todos los equipos son grupos, y no todos los grupos son equipos. Cortese Management, 2009). Se podría plantear que el trabajar unidos conlleva a "trabajo en grupo"; se trabaja en función de un mismo objetivo, se interactúa con interdependencia. Se forman para cumplir con objetivos concretos que se logran con el trabajo conjunto. En cambio se hace "equipo", cuando intervienen fuerzas psicológicas: intereses, actitudes, motivación, cuando comparten éxitos y fracasos, cooperan y colaboran, establecen tareas específicas para cada miembro.

## **C. Características**

En sentido general, los equipos comparten muchas cualidades en común, a la vez toman decisiones unidas y se desempeñan en diferentes funciones de acuerdo con sus conocimientos y peculiaridades personales. (Álvarez, 2007).

Respecto a los equipos eficientes, tenemos lo siguiente:

- Ambiente de apoyo: En el espacio organizacional los individuos se motivan entre ellos para su crecimiento laboral, de acuerdo a las funciones de cada uno se brindan confianza, empatía, y comunicación asertiva.
- Claridad del papel: Se irá especificando en el desempeño del trabajador al conocer sus funciones marcando una diferencia autónoma.



- Metas superiores: Los administrativos de la empresa tienen la responsabilidad de conservar a los equipos de trabajo encaminados a la tarea global, como también a las políticas de control.
- Liderazgo adecuado: El líder debe poseer una adecuada delegación, control, asesoría y comunicación con los miembros del equipo, para prevenir suspensiones y conflictos con los nuevos integrantes que ingresan para ser parte del grupo.

Según Aldana y Piña (2017), hace mención que el trabajo en equipo se basa en las “5 c”:

- Complementariedad: cada integrante posee conocimientos y habilidades para desempeñarse y dominar el proyecto logrando un trabajo eficiente.
- Coordinación: El grupo de profesionales junto con el líder, controlan que los demás miembros cumplan con su trabajo para evitar problemas de comunicación con el fin de sacar adelante el proyecto.
- Comunicación: Comunicarse de una manera indispensable y abierta con los miembros de la asociación es la base fundamental para el crecimiento al éxito, de esta manera se visualizará que el equipo se desempeña como una maquinaria con embragues.
- ¿Cómo empleamos el feedback? Se debe tener en consideración las necesidades del quien lo recibe la retroalimentación como de quien lo da, todo ello se dará teniendo una responsabilidad en el éxito de la comunicación donde el emisor oriente adecuadamente su mensaje (Guerrero, 2009).
- Confianza: Ante las adversidades el lazo de confianza unirá emocionalmente al equipo, Cada persona hará lo mejor de sí mismo, no intentará competir con sus compañeros, sino confiando en hacer un buen trabajo; siendo el único método por el cual el equipo puede alcanzar su meta.
- Compromiso: El comprometerse en aportar lo mejor de sí mismo, dice mucho del empeño que muestra dicha persona por su trabajo (Rodríguez, 2008).

#### **D. Teorías**

Existen diferentes teorías sobre el trabajo en equipo

Según, Stevens et al. (1994), realizaron un análisis de las habilidades de los individuos que influían en la gestión del equipo, sin embargo, para estos escritores las características de la personalidad no eran de mucha significancia. De la misma manera, tenían en cuenta que las circunstancias de las labores en equipo partieron desde una perspectiva más amplia, lo que no era una razón para tener una amplitud de conocimientos, destrezas, habilidades o actitudes requeridas para el trabajo, sino que dependían de las necesidades sociales e interpersonales. Finalmente, se centraron en la

persona porque encontraron que el equipo no solo es un sistema sino también una entidad global que desea trabajar de manera eficaz.

Los investigadores crearon una clasificación a partir de la investigación, el análisis y la comparación de teorías a partir de estos tres puntos refutados para visualizar las impresiones con relación al conjunto de conocimientos específicos que desarrollaron cada individuo. Por otro lado, Cannon-Bowers et al. (1995) realizaron un análisis sobre la competencia de trabajo en equipo con la finalidad de analizar los factores situacionales de manera multidimensional.

Modelos	Fuentes	Criterios	Categorización
Stevens et Campion (1994)	Revisión de la literatura (hasta 1993).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se centro con mayor énfasis en KSA (<i>knowledge, skills and Atituds</i>) que en la personalidad</li> <li>▪ Obvian los aspectos técnicos de la competencia para el trabajo</li> <li>▪ Mayor importancia en el individuo que en el equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Categorías</li> <li>▪ Subcategorías</li> <li>▪ KSA específicas</li> </ul>
Cannon- Bowers et al. (1995)	Revisión de la literatura y extracción de 130etiquetas de las habilidades del trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El trabajo en equipo es multidimensional</li> <li>▪ La naturaleza del equipo es diferente según el entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dimensiones</li> </ul>
Baker et al. (2005)	Parten de los modelos de Cannon-Bowers et al, 1995; O'Neil et al., 1997; Stevens et Campion, 1994; considerando que son los más completos hasta el momento	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2 o más modelos citan las mismas dimensiones</li> <li>▪ La investigación constata una relación positiva entre la competencia y el rendimiento</li> <li>▪ Competencias a nivel individual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencias como capacidades esenciales</li> </ul>
Rousseau et al. (2006)	Resumen y análisis de la literatura existente que habla de los comportamientos de equipo. Excluye artículos que hablen de comportamientos contraproducentes y realiza análisis de 29 trabajos publicados entre 1984-2005.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigaciones que se centran en el trabajo en equipo dentro de las organizaciones</li> <li>▪ Investigaciones que citan el trabajo en equipo con dos o más dimensiones</li> <li>▪ Trabajo en equipo productivo</li> <li>▪ Comportamientos del trabajo en equipo (individuos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Categorías</li> <li>▪ Dimensiones</li> <li>▪ Dimensiones específicas</li> </ul>

Figura 1. Modelos de teorías

Al respecto, Baker et al. (2005) mencionan que en sus investigaciones muestran un modelo de trabajo mediante premisas, una de ellas se basa en las competencias de planificación, toma de decisión en grupo, adaptación, tolerancia y las habilidades interpersonales, todo ello forma un núcleo de trabajo en equipo. Como segundo punto analizaron como aspecto fundamental la comunicación. Finalmente, la última premisa está enfocada en la cultura como factor importante para la variación de competencia.

Del mismo modo, Rousseau et al. (2006), detallaron una síntesis de teorías, basándose en el estudio de los comportamientos de las personas que muestren discrepancias en dichas competencias, categorizándose por niveles jerárquicos.

## ❖ **Comunicación Organizacional**

### **A. Historia**

Centrándonos en la comunicación organizacional, surgido en norte América entre 1930 y 1940, se inició un estudio en 1937 con el artículo titulado “Speech and Human Relations” publicado en “The Speaker” por Charles Redding. Donde, industrialmente la comunicación tuvo un impacto significativo en el aumento de la productividad de los trabajadores y la eficacia, para ese entonces, los empleados proporcionados seguirán órdenes y cumplirán estrictamente el ámbito laboral para evitar pérdidas de tiempo y aumentar la productividad. Finalmente, los líderes de la empresa lograron que la comunicación se llevara a cabo de manera erguida. La teoría funcionalista de Claude Shannon y Warren Weaver tuvo un impacto en todos estos estudios.

En otras palabras, la comunicación en las organizaciones comenzó a desarrollarse a mediados del siglo XX y se consolidó en las bases teóricas, conceptuales y metodológicas de la sociología, la antropología y la psicología social e industrial, como parte de las ciencias administrativas. Estas investigaciones demuestran que la comunicación asertiva aumenta la motivación en el lugar de trabajo, el desarrollo personal, la colaboración y las relaciones interpersonales con el mismo objetivo de mejorar la productividad. Simultáneamente, se publicaron artículos donde los primeros aportes se dan por Mary Parker Follett (1868 – 1933). Quien dio la razón de que comunicarnos es una base fundamental dentro de las asociaciones. Asimismo, Follett descubrió que la combinación de las fuerzas de todas las personas forma el aumento de los éxitos organizacionales.

Por otro lado, Elton Mayo y su equipo continuaron con el estudio de Hawthorne y crearon esperanzas para comprender el impacto de los elementos psicológicos en el desempeño laboral y el comportamiento organizacional. De la misma manera, Douglas McGregor y Kurt Lewin continuaron investigando la comunicación interna, es decir las personas dialogaban de manera fluida, transparente y medible para tener una relación de grupo resplandeciente (De Velasco, 2009; Allen & Tompkins, 1996).

### **B. Definiciones**

Existen diferentes autores que han definido la comunicación organizacional, entre ellos:

- Max Weber: Decretó que el dialogo serviría esencialmente en la sociedad industrial, puesto que contribuiría con teorías burocráticos, definiendo una división clara del trabajo y la especialización de las funciones.

- Frederick Taylor: Se basa en la división de las tareas mentales de los manuales, así como en cómo los empleados deben ser seleccionados y capacitados para desempeñarse bien en el trabajo.
- Henri Fayol: Comprueba que la administración es esencial para que cualquier empresa funcione bien, esto es como requisito principal que cada integrante debe realizar una tarea de acuerdo a su especialidad ejerciendo con mucha cautela y compromiso.

Además, se tiene como aporte principal, la división equitativa del trabajo; es decir, las organizaciones deberán considerar que cada colaborador debe tener una actividad específica que va acorde con su área de especialización, lo que debe ejecutarse con autoridad y responsabilidad por parte del empleador.

### **C. Características**

Dentro de las características, se encuentra la presencia de derechos y deberes, el desarrollo de reglas o normas, el acto de implementar las jerarquías, la comunicación interna y el ser de sistema cerrado

### **D. Teorías**

- **Teoría humanista:**

**Época:** Se presentó entre fines de los 20 y los primeros de los treinta. Además, la teoría presenta una extrema preocupación por el hombre, siendo el logro e impacto del desempeño del colaborador en la empresa, eje fundamental para el logro de desarrollo.

**Características:**

- La comunicación informal y las relaciones
- La motivación
- Desarrollo de recursos humanos y el cambio
- El liderazgo
- Comunicación interna
- Sistema cerrado

**Aporte de los principales autores:**

- Elton Mayo: realiza un análisis de los comportamientos productivos, determinando el efecto de las condiciones físicas en el aumento de la productividad de los trabajadores.

- Rensis Likert: brindó como aporte el desarrollo de un nuevo diseño en la organización, implementando la toma de decisiones, comunicación, motivación y liderazgo.
- Douglas Mc Gregor: impulsó la teoría XY, para dar significado a la naturaleza humana; cabe destacar que cada una tiene aseveraciones diferentes; en la primera, se tiene al trabajador sin ambiciones porque no le gusta el centro laboral, ello implica tener una supervisión constante; entre tanto, la segunda, detalla el trabajador ideal, con deseos de superación, con iniciativa de querer tener mayor responsabilidades, y presenta una autodirección, creatividad y autocontrol en sus propias decisiones.
- Chris Argyris: detalla que la entidad presenta ciertas limitaciones para el hombre, porque estas se encuentran compuestas de su contraparte como el desarrollo, responsabilidad, autonomía y madurez misma.

- **Teoría de sistemas:**

**Época:** Apareció de manera conjunta a los estudios realizados por Ludwing V. Bertalanffy, cuyas investigaciones fueron publicadas entre los años 1950 y 1968.

**Características:**

Dentro de sus características, presenta una equifinalidad, así como el estado de equilibrio, considerando la información, entropía negativa y los ciclos de eventos; además, se tiene como pasos la entrada, el desarrollo del proceso y la salida, lo que permite tener una mayor interacción dentro de los sistemas, cuyo fin es tener todo organizado, con una comunicación cerrada y abierta, puesto que es de sistema abierto.

**Aporte de los principales autores:**

E. Trist: pudo reconocer los factores externos de las entidades, considerando a los subsistemas como partes, siendo estas más importantes que la organización misma. Además, dichas fuerzas pueden ser técnicas, sociales y económicas, siendo estas estudiadas para conocer los efectos de sus relaciones tanto de manera interna como externa.

D. Katz y R. Kahn: ambos tienen en cuenta que la empresa es un sistema viviente y abierto, donde presentan una interacción continua y directa con su medio social, siendo la misma organización proporcionador de su propia energía.

- **Teoría contingente:**

**Época:** surge a fin de los años 50 e inicios de los 60, cuyo fin radica en la influencia del estímulo, el cual es considerado como medio y la forma en la que debe progresar una entidad; esto se puede desarrollar tanto en el proceso de respuesta de producción y la estructura.

**Características:**

Dentro de las características, se presenta la existencia de un sistema abierto, que apoya el proceso de producción, lo que permite adaptarse a cualquier contexto, realizando un análisis del impacto del mismo, a través de la comunicación externa e interna

**Aporte de los principales autores:**

Joan Woodward: detalla las formas de producción vinculadas a la estructura y tipo de tecnología presente en la empresa, siendo esta de proceso continuo, masivo o unitario.

Tom Burns y G. Stalker: realizan la división de la organización en estilos orgánicos y mecánicos; el primero, se caracteriza por la informalidad de la empresa y su flexibilidad, donde existe una interrelación entre la toma de decisiones y solución de las dificultades, siendo todas ellas participativas; la segunda, está enfocado en la estructura, es decir, en la descripción de derechos y deberes que tienen las personas como parte de su jerarquía y función establecida.

## **II.3. Marco conceptual**

### **a. Trabajo en equipo**

Dentro del trabajo en equipo, Torrelles et al. (2011), refieren que corresponde a la disposición de cada persona para participar con la realización de tareas; para poder alcanzar los objetivos establecidos, intercambiando información, resolver problemas, contribuir al desarrollo colectivo, lo que impulsará a la organización.

### **b. Planificación del equipo**

La organización proporciona el espíritu cooperativo y el trabajo en equipo. Se explica que, al tener una planificación y esta es detallada a cada uno de los miembros, se puede ejecutar la actividad de manera más eficaz; puesto que, cada uno conoce sus respectivas funciones, de esta manera se puede mejorar la productividad en dicha tarea (Torrelles et al., 2011).

**c. Habilidades interpersonales**

Dentro de estas, se configura como elemento clave para ejecutar de manera adecuada el proceso de selección de personal. Además, entre tantas ofertas de trabajo se sugiere la posibilidad de contratar a personas que presenten habilidades sociales y capacidades teóricas, porque se valora el trabajo en conjunto, de esta forma aumenta la productividad y un ambiente laboral más estable, sano y responsable (Torrelles et al., 2011).

**d. Comunicación**

Se muestra como una acción, en donde se recibe y transmite información. Además, tanto los seres humanos como los animales tienen esa capacidad; sin embargo, para que pueda llevarse a cabo, deben existir elementos como el emisor, que envía la información, el receptor, que la recibe y el canal, el cual es el medio de envío (Adrián, 2022).

**e. Habilidades de aprendizaje grupal**

Son las competencias o destrezas que tiene la persona para poder adaptarse a los contextos grupales, y difundir entre sus miembros (Delgado, 2017).

**f. Resolución de problemas colaborativos**

Dicha resolución corresponde a la capacidad que tiene el individuo para participar de manera efectiva, considerando que pueden existir participantes, los cuales tratan de resolver una dificultad presentada, siendo comprensivos y juntando esfuerzos para obtener una solución inmediata, poniendo en marcha los esfuerzos y destrezas para lograr este fin (PISA, 2017).

**g. Comunicación organizacional**

Se muestra como un proceso dinámico, donde las personas intercambian información dentro de una entidad; se debe considerar que se tienen medios formales, que se expresan dentro de la organización, así como la responsabilidad que ejerce el mando (Chiavenato, 2009).

**h. Comunicación ascendente**

Dicha comunicación está relacionada con el manejo de la información desde los niveles más bajos hasta los más altos, es decir, desde el colaborador hasta el director de la entidad; aunque, presenta como dificultad la pérdida de información porque no se conoce las necesidades que presenta el personal y carece de contacto el personal ubicado en las altas jerarquías (Fernández, 1999).

**i. Comunicación descendente**

Dicha comunicación es contraria a la anterior, puesto que se brinda información desde los altos niveles hasta los inferiores; pero, lo esencial se brinda solo entre los subordinados,

porque reciben indicaciones directas, a diferencia de los superiores, que comparten dicha información (Davis y Newstrom, 2003).

**j. Comunicación horizontal**

Este tipo de comunicación es novedosa porque se da de forma interna, la cual permite comunicarse entre los colaboradores de distintas áreas, lo que anula las jerarquías; sin embargo, este cambio de información se presenta entre los trabajadores que se encuentren dentro de la misma línea del organigrama (Correal, 2009).

### **III. HIPÓTESIS**

#### **III.1. Declaración de hipótesis**

##### **III.1.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

##### **III.1.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.
- Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.



### III.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

Matriz de operacionalidad

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional
Trabajo en equipo	Individuos dispuestos a cooperar con otros en la ejecución de actividades y así alcanzar objetivos en común, lo que implica asumir responsabilidades, intercambiar información, resolver problemas y contribuir a la mejora y desarrollo del grupo (Torrelles et al., 2011)	Es la capacidad de la persona para poder formar alianzas de trabajo con los compañeros, resolviendo dificultades, que se medirá por medio del instrumento Escala de Desarrollo de Trabajo en Equipo, en el cual, a mayor puntaje, mayor capacidad de trabajo en equipo que tiene la persona, el cual va de 25 a 125 puntos.
Comunicación Organizacional	La comunicación organizacional, se muestra como proceso que se da mediante el intercambio de información y datos dentro de una entidad; que se establece a través de la cadena de mando previamente establecida (Chiavenato, 2009)	Proceso de intercambio de datos entre los colaboradores de una entidad, que se mide por medio del instrumento Cuestionario de Comunicación Organizacional, el cual tiene puntajes que va desde 15 hasta 75 puntos, donde a mayor puntaje obtenga la persona, mayor presencia de una adecuada comunicación en equipo

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
VARIABLE TRABAJO ENEQUIPO	X: PLANIFICACIÓN EN EQUIPO: metódicamente organizado para alcanzar metas determinadas, considerando la asignación de roles de los miembros del equipo.	rol definido	1. Cada miembro del equipo participó del trabajo con un rol definido.
		participación activa	2. Todos los miembros del equipo participaron activamente durante las sesiones de trabajo.
		opinión de todos	3. La toma de decisiones se realizó considerando la opinión de todos los miembros del equipo.
		coordinación de trabajo	4. Los miembros del equipo lograron coordinar el trabajo que se les solicitó.
		uso de estrategias	5. Utilizaron diversas estrategias para lograr los objetivos que fueron propuestos en cada sesión.
	HABILIDADES INTERPERSONALES: Capacidad de relacionarse de forma efectiva con sus pares y compartir el conocimiento.	Retroalimentación	6. Todos los miembros del equipo entregaron retroalimentación útil a los demás integrantes, a lo largo de las sesiones de trabajo.
		Aceptar la retroalimentación	7. Todos los miembros del equipo aceptaron de buena forma la retroalimentación útil de los

	Respeto por los demás		demás integrantes, a lo largo de las sesiones de trabajo. 8. Los integrantes del equipo demostraron respeto por la opinión y sentimientos de todos los miembros del equipo. 9. Los integrantes del equipo se preocuparon de compartir la información entre sus compañeros de manera efectiva.
	compartir información		10. Los miembros del equipo escuchaban activamente lo que los integrantes señalaron durante las sesiones de trabajo. 11. Todos los miembros del equipo entendían por igual lo que los integrantes señalaron durante las sesiones de trabajo. 12. El trabajo transcurrió en un ambiente de confianza y tolerancia. 13. Cada uno de los miembros del equipo escuchó de forma respetuosa a cada integrante, a lo largo de las sesiones de trabajo. 14. Cada uno de los miembros del equipo pudo exponer los distintos puntos de vista ante los demás integrantes.
COMUNICACIÓN: Las interacciones se establecen entre los miembros del equipo para compartir información, actuar juntos y permitir un desarrollo óptimo.	escucha activa		
	entendimiento claro		
	confianza y tolerancia		
	respeto		
	distintos puntos de vista		
HABILIDADES DE APRENDIZAJE GRUPAL: Proceso de interacción e influencia mutua entre los colaboradores y las tareas que deben desarrollar con el objetivo de aprender.	incentivo entre todos		15. Los integrantes del equipo se incentivaban a participar de la discusión durante las sesiones de trabajo. 16. Los integrantes del equipo asistieron a todas las sesiones. 17. Todos los integrantes del equipo cumplieron con el trabajo hasta finalizar cada una de las sesiones. 18. Todos los integrantes del equipo participaron activamente en el trabajo encomendado. 19. Todos los integrantes del equipo se mostraron interesados por aprender de los demás. 20. Los integrantes del equipo propusieron, en la mayoría de las sesiones, ideas para el desarrollo del trabajo. 21. Todos los integrantes del equipo cumplieron con los acuerdos y normas grupales.
	asistencia		
	completar el trabajo		
	involucramiento		
	aprendizaje mutuo		
	brindar ideas		
	cumplir acuerdos		
RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS COLABORATIVOS: Proceso mediante el cual se pueden identificar señales que	resolver problemas en conjunto		22. Al existir dificultades, en relación al tema revisado en cada sesión, fueron capaces de recolectar y analizar la información con el fin de resolver el problema.

	<p>indican la presencia de algún problema dentro de la ejecución de la actividad, recoger la información para solucionar las dificultades detectadas y seleccionar e implementar, la mejor alternativa para solucionarlo de forma grupal.</p>	<p>solución aceptable para todos</p> <p>respetar puntos de vista</p> <p>solucionar problemas personales</p>	<p>23. Cuando se presentó una dificultad, los miembros del equipo tuvieron la voluntad de trabajar lo necesario en ella y así encontrar una solución aceptable para todos.</p> <p>24. Al realizar el trabajo en equipo existió un respeto y comprensión por los demás integrantes, los que pudieron tener puntos de vista diferentes, pero a la vez complementarios.</p> <p>25. Al existir problemas interpersonales, durante las sesiones de trabajo, éstos se solucionaron siempre de forma respetuosa y empática.</p>
<p>VARIABLE Y: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</p>	<p>COMUNICACIÓN ASCENDENTE: Flujo de información desde el nivel más bajo hasta el más alto en la organización (Fernández, 1999)</p>	<p>Atención de su superior</p> <p>Sugerencias del asesor</p> <p>Confianza del superior</p> <p>Receptividad del superior</p> <p>Temas personales con el superior</p>	<p>1. ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?</p> <p>2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?</p> <p>3. ¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?</p> <p>4. ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?</p> <p>5. ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?</p>
	<p>COMUNICACIÓN DESCENDENTE: Flujo de información del alto nivel hasta el nivel inferior (Davis y Newstrom, 2003)</p>	<p>Retroalimentación del jefe</p> <p>Información brindada por el jefe</p> <p>Comunicación sencilla con el jefe</p> <p>Comunicación clara con el jefe</p> <p>Comunicación a tiempo con su jefe</p>	<p>6. ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?</p> <p>7. ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?</p> <p>8. ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?</p> <p>9. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?</p> <p>10. ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?</p>
	<p>COMUNICACIÓN HORIZONTAL: Es novedosa porque se da de forma interna, la cual permite comunicarse entre los colaboradores de</p>	<p>Confianza con compañeros</p> <p>Integración con los compañeros</p>	<p>11. ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?</p> <p>12. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?</p>

distintas áreas, lo que anula las jerarquías (Correal, 2009)	Comunicación abierta con compañeros	13. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?
	Comunicación transparente con compañeros	14. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?
	Comunicación clara con compañeros	15. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?

## IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

### IV.1. Tipo de investigación

La presente investigación se rige bajo el nivel cuantitativo, básico y sustantivo. Es de tipo cuantitativa porque utiliza información medible (cuantificable) para el estudio de la variable definida (Cauas, 2015). De esta manera, hace uso de elementos estadísticos para el análisis del estudio por medio de instrumentos de medición. Además, es básica y sustantiva ya que su objetivo principal es informar lo encontrado en la investigación.

### IV.2. Nivel de investigación

La presente investigación posee un nivel correlacional ya que según Cauas (2015) esta busca establecer de qué manera y en qué grado dos o más variable se encuentran relacionadas entre sí, asimismo, busca determinar de qué forma afecta en una variable los diferentes cambios que pueden existir en otra variable. Sin embargo, cabe destacar que el nivel correlacional no busca proponer ningún tipo de planteamiento causal.

### IV.3. Diseño de investigación

El diseño del presente estudio es transversal, esto quiere decir según Vallejo (2002), que esta pretende estimar la variable de estudio en un momento determinado de una población establecida. Por ende, no existe un seguimiento periódico del desarrollo de las variables.

### IV.4. Método de investigación

El presente estudio hará uso del método hipotético-deductivo ya que consiste en el establecimiento de hipótesis que luego serán contrastadas con la información empírica que el investigador recoja de la realidad. Además, presenta un campo de acción mucho mayor dentro de las ciencias como la psicología, filosofía, neurología, física, química, entre otras (Kerlinger, 2002).

#### **IV.5. Población**

Al respecto Arias (2012), refiere que la población puede ser un conjunto infinito o finito de instituciones, personas, elementos que forman parte de una investigación y tienen características en común, que se encuentra delimitado por la problemática y objetivos.

Dicho de otro modo, para el estudio se tendrá en cuenta la población finita.

Para hablar un poco de las funciones generales de los auditores, estos se pueden clasificar en dos grandes grupos, por un lado, los auditores associate y por otro lado los auditores senior.

AUDITORES ASSOCIATE: Entre sus funciones tienen:

- Recopilar, procesar y entrega información.
- Realizar investigaciones con exhaustividad, precisión y organización utilizando todas las herramientas y metodologías disponibles.
- Revisar documentos, reconocer su registro y adecuar a los estándares de la firma.
- Aplicar los enfoques de las normas y metodologías de la firma en el trabajo que se le asigna.

AUDITORES SENIOR: Entre sus funciones tienen:

- Elaborar el plan de auditoría de los estados financieros
- Monitorear la ejecución del plan de trabajo, identificando oportunamente situaciones que deban ser puestas en conocimiento del gerente y socio de auditoría
- Revisar los documentos de trabajo que desarrolló el equipo de auditoría
- Revisar el borrador del informe de auditoría preparado por el cliente
- Identificar las recomendaciones de control interno a ser incluidas en la carta de control interno
- Asignar tareas al equipo de trabajo
- Supervisar, evaluar y desarrollar al equipo de auditoría a su cargo
- Elaborar y dar seguimiento al presupuesto de horas y de gastos del proyecto
- Liderar y/o participar en entrevistas con las gerencias del cliente a fin de obtener la información necesaria para ejecutar el plan de auditoría

Estos se organizan, de forma más participativa, en un total de 10 categorías, como se muestra en la tabla a continuación:

**Tabla 2**  
*Población de auditores de la institución*

<b>Auditores</b>	<b>Población</b>
Associate	143
Associate 2	41
Senior associate	48
Senior associate 2	41
Senior manager	15
Salaried partner	5
Partner	12
Manager	26
Intern/Trainee	12
Director	7
<b>Total</b>	<b>350</b>

#### **IV.6. Muestra**

Al respecto Hernández (2010), afirma que la muestra es una pequeña porción de la población de estudio, la cual sirve para recolectar información necesaria para contrarrestar la hipótesis, es por ello que debe determinarse o definirse.

Por tal razón, es importante establecer la cantidad, empleando el muestreo no probabilístico que consiste en seleccionar a los individuos sin la probabilidad de llegar a todos ellos, y se hará uso del muestreo por conveniencia y también del muestreo por sujetos voluntarios, ya que se recurrirá a las personas que se tenga acceso y también podrán participar personas por su propia voluntad que deseen contestar el cuestionario o llegue a sus manos.

Para determinar la muestra, se muestran a continuación ambos criterios:

##### **Criterios de inclusión**

- Auditores que trabajen en la institución.
- Que sean auditores financieros externos.
- Auditores que estén de acuerdo con el consentimiento informado y sean partícipes voluntariamente de la investigación.
- Auditores que tengan nacionalidad peruana.

##### **Criterio de exclusión**

- Auditores externos a la institución asociada.
- Que sean otro tipo de auditores, diferente a la categoría de auditores financieros externos.
- Auditores que no estén de acuerdo con el consentimiento informado y sean partícipes voluntariamente de la investigación.
- Auditores que tengan otra nacionalidad diferente a la peruana.

La siguiente fórmula se llevó para calcular el tamaño de la muestra:

$n = \frac{z^2(p^*q)}{e^2 + \frac{(z^2(p^*q))}{N}}$	<p><b>Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales</b></p> <p>n= Tamaño de la muestra</p> <p>Z= Nivel de confianza deseado</p> <p>p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)</p> <p>q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)</p> <p>e= Nivel de error dispuesto a cometer</p> <p>N= Tamaño de la población</p>
---	--

**Figura 2.** Ecuación del tamaño de la muestra

Donde:

Z: 1.96

p: 0.5

q: 0.5

e: 0.05

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 + [(1.96)^2 (0.5) (0.5)]/350}$$

$$n = 183$$

y la muestra tiene un tamaño: 185 auditores

## IV.7. Técnicas de recolección de datos

### IV.7.1. Técnica

Al respecto Abril (2008), reitera que las técnicas constituyen todo mecanismo, medio o recurso para la recolección, almacenamiento, análisis y transmisión de datos sobre los fenómenos por los cuales son investigados. En consecuencia, se muestra como un recurso básico en la adquisición de la información necesaria para llevar a cabo el análisis de datos, que es esencial para poder agregar conocimiento. Por consiguiente, para el beneficio de la investigación, se utilizó la técnica de la encuesta.

#### IV.7.2. Instrumento

**Tabla 3**

Segmentación de variables en encuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA
Trabajo en equipo	Planificación del equipo	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5	
	Habilidades interpersonales	Ítems: 6, 7, 8, 9, 10	Ítems en escala Likert (25 ítems)
	Comunicación	Ítems: 11, 12, 13, 14, 15	1 = totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = indeciso 4 = de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo
	Habilidades de aprendizaje grupal	Ítems: 16, 17, 18, 19, 20	
	Resolución de problemas colaborativos	Ítems: 21, 22, 23, 24, 25	Test: La Escala de Desarrollo de Trabajo en Equipo (EDTE)
Comunicación Organizacional	Comunicación ascendente	Ítems: 1, 2, 3, 4, 5	Escala de Likert (15 ítems)
	Comunicación descendente	Ítems: 6, 7, 8, 9, 10	5= Siempre 4= Frecuentemente 3= Algunas veces 2=Ocasionalmente 1=nunca
	Comunicación horizontal	Ítems: 11, 12, 13, 14, 15	Test: Cuestionario de Comunicación Organizacional

**Tabla 4**

*Instrumentos*

Variable	Técnica	Instrumento	Autor
Trabajo en equipo	Encuesta	Escala de Desarrollo de Trabajo en Equipo (EDTE)	Delgado (2017)
Comunicación Organizacional	Encuesta	Cuestionario de Comunicación Organizacional	Neves, Graveto, Rodrigues, Marôco y Parreira (2018)



- **Cuestionario de Trabajo en equipo:** El Test empleado permite medir el trabajo en equipo en sus 5 dimensiones (planificación del equipo, habilidades interpersonales, comunicación, habilidades de aprendizaje grupal y resolución de problemas colaborativos) que está conformado por 25 ítems en los cuales los primeros 5 corresponden a la planificación del equipo, los 5 siguientes corresponden a las habilidades interpersonales, los 5 siguientes corresponden a la comunicación, los 5 siguientes corresponden a las habilidades de aprendizaje grupal y los 5 últimos a la resolución de problemas colaborativos. La escala utilizada para las respuestas son tipo Likert (ver tabla 3). El instrumento empleado para la investigación fue validado por su autor, siendo este un instrumento estandarizado para aplicarse a cualquier tipo de muestra, es por ello que es necesario señalar que la confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Trabajo en equipo es de 87.4%, que quiere decir que tiene un nivel de consistencia interna alta.
- **Cuestionario de Comunicación Organizacional:** El Test empleado permite evaluar la comunicación organizacional en sus 3 dimensiones (ascendente, descendente y horizontal) que está conformado por 15 ítems en los cuales los primeros 5 corresponden a la comunicación ascendente, los 5 siguientes corresponden a la comunicación descendente y los 5 últimos a la comunicación horizontal. La escala utilizada para las respuestas son tipo Likert (ver tabla 3). El instrumento utilizado para la presente investigación fue validado por su autor, siendo este un instrumento estandarizado para aplicarse a cualquier tipo de muestra, es por ello que es necesario señalar que la confiabilidad según Alfa de Cronbach del Cuestionario de Comunicación Organizacional es de 85.6%, que quiere decir que tiene un nivel de consistencia interna alta.

#### **IV.8. Presentación de resultados**

Los resultados serán procesados utilizando SPSS v.25, un programa estadístico, y los gráficos se insertarán utilizando Excel. Además, se hará uso del programa Jamovi 2.2.5. que servirá para el análisis psicométrico de los instrumentos.

#### **IV.9. Análisis estadístico**

Por medio del análisis estadístico en lo que respecta a los resultados psicométricos, se afirma el coeficiente V de Aiken para evaluar la validez del contenido de las pruebas sugeridas. Este coeficiente funciona como estadístico de proporción para determinar qué tan de acuerdo están los jueces con los artículos. Para evaluar la confiabilidad, se utilizó el Alfa de Cronbach y el Omega de Mc Donald.

En referencia a los resultados descriptivos de la investigación, se hizo uso de variables cuantitativas donde se presentó la información estadística arrojada en tablas descriptivas, gráfico de histograma, así como también se hizo uso de curtosis, desviación estándar y media. Para las variables cualitativas, se aplicó la tabla de frecuencias, usando las frecuencias y porcentajes, y como gráfico, el gráfico de barras.

Por otro lado, en cuanto a los resultados inferenciales, la investigación real utiliza un estudio de tipo correlacional para usar el estadístico paramétrico R de Pearson o Rho de Spearman, que surgió de si los datos tienen una distribución normal o no normal. Y para ello se usó el estadístico Kolmogorov-Smirnov que ayuda a ver el tipo de distribución que se tiene por la recolección de datos y según ello saber el uso de estadísticos paramétricos o no paramétricos.

#### **IV.10. Aspectos éticos**

El presente estudio, se rigió desde su concepción bajo principios éticos de la metodología de la investigación, respetando cada uno de ellos durante el desarrollo del mismo. Es así que bajo el Código de Ética del Investigador Científico UPN, establecido por la Universidad Privada del Norte (2016), y aprobada en su última versión actualizada con la resolución rectoral N°104-2016-UPN-SAC, se determinó el cumplimiento de los siguientes principios con referencia a los deberes de los investigadores en el capítulo segundo: El respeto a la autonomía, evidenciado en el artículo 1°, el cual menciona que el investigador debe hacer respetar la autonomía y derechos básicos de los individuos, además de proteger a los que son vulnerables, siendo estos los cuales necesitan la autorización de un responsable legal para ser partícipe del estudio. Asimismo, el artículo 3° hace referencia a la responsabilidad del investigador en respetar la propiedad intelectual o de datos de otros investigadores e instituciones, bajo ninguna circunstancia podrá hacer uso de la información sin citar la fuente. Por medio del artículo 5° se destaca la integridad científica, la cual menciona que todos los datos personales e información de los participantes deberá mantenerse de manera confidencial, tanto en el tratamiento, análisis y difusión de los resultados.

Por otro lado, en lo que respecta a los principios éticos de la investigación, según el Código de Ética del Investigador Científico UPN, en el capítulo cuarto, artículo 12°, indica que cada uno de los investigadores recibirá el mismo trato y consideración igualitaria sin distinción alguna, por medio del respeto y ejerciendo sus derechos que brinda el Estado Peruano. De igual manera, el artículo 13° hace mención del factor veracidad, en el cual los investigadores deberán ser imparciales durante el desarrollo de su estudio, buscando la mayor precisión de acuerdo al contexto y realidad en el que se desenvuelve (UPN, 2016).

## **V. RESULTADOS**

Los resultados se presentan en dos pasos: primero, un nivel descriptivo para cada variable; luego, un nivel inferencial para demostrar la conexión entre las variables.

- **Análisis descriptivo por variable**

### **Análisis descriptivo de la variable X**

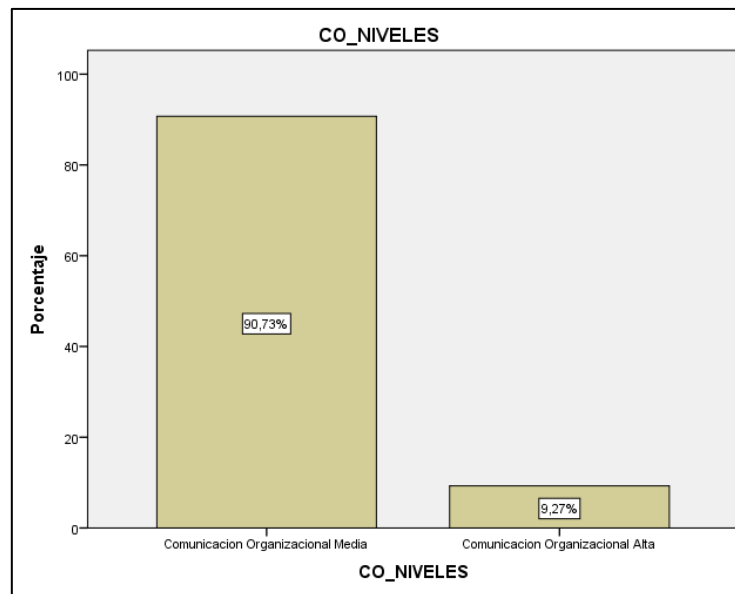
**Comunicación Organizacional**

**Tabla 5**

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL NIVELES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Comunicación Organizacional Media	225	90,7	90,7	90,7
Comunicación Organizacional Alta	23	9,3	9,3	100,0
Total	248	100,0	100,0	

La Tabla 5 muestra que la mayoría de las personas tienen un nivel de comunicación organizacional medio.



**Figura 3.** Gráfico de barras para la Comunicación Organizacional General

**Dimensión 1 de comunicación organizacional: Comunicación Ascendente**

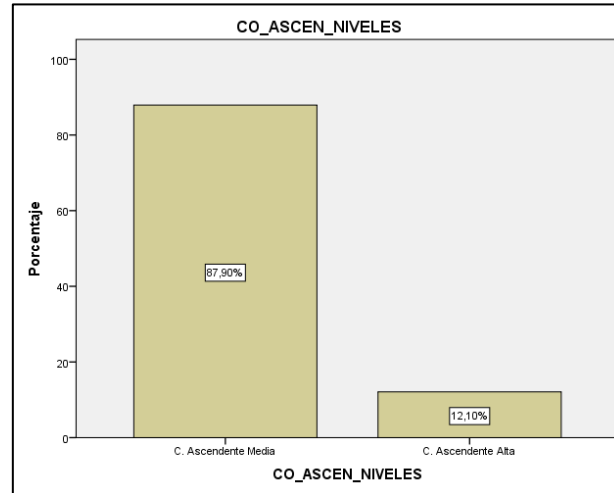
**Tabla 6**

COMUNICACIÓN ASCENDENTE NIVELES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido C. Ascendente Media	218	87,9	87,9	87,9

C. Ascendente Alta	30	12,1	12,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

La tabla 6 muestra que la mayoría de los evaluadores mostro una comunicación ascendente media.



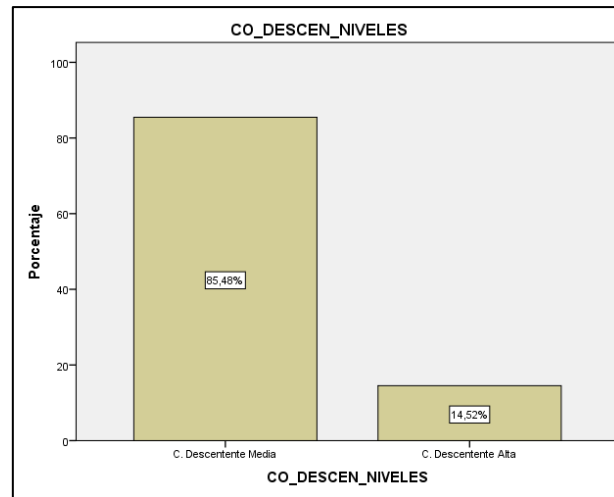
**Figura 4.** Gráfico de barras para la Comunicación Ascendente

## Dimensión 2 de comunicación organizacional: Comunicación Descendente

**Tabla 7**

COMUNICACIÓN DESCENDENTE					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	C. Descendente Media	212	85,5	85,5	85,5
	C. Descendente Alta	36	14,5	14,5	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

De la tabla 7 se observa que la mayoría de los evaluados presentó comunicación descendente media



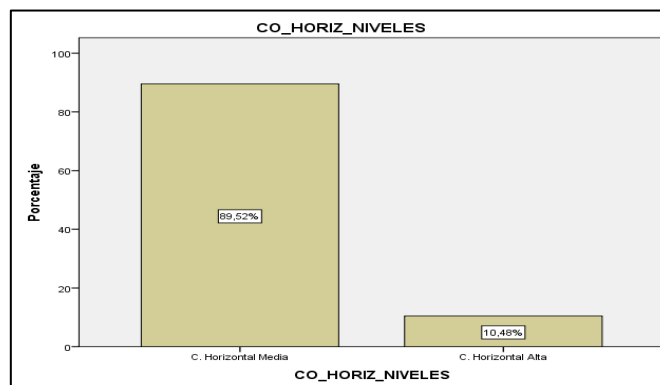
**Figura 5.** Gráfico de barras para la Comunicación Descendente

**Dimensión 3 de comunicación organizacional: Comunicación Horizontal**

**Tabla 8**

CO_HORIZ_NIVELES		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	C. Horizontal Media	222	89,5	89,5	89,5
	C. Horizontal Alta	26	10,5	10,5	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

De acuerdo con la Tabla 8, la mayoría de las personas tienen un medio de comunicación horizontal.



**Figura 6.** Gráfico de barras para la Comunicación Ascendente

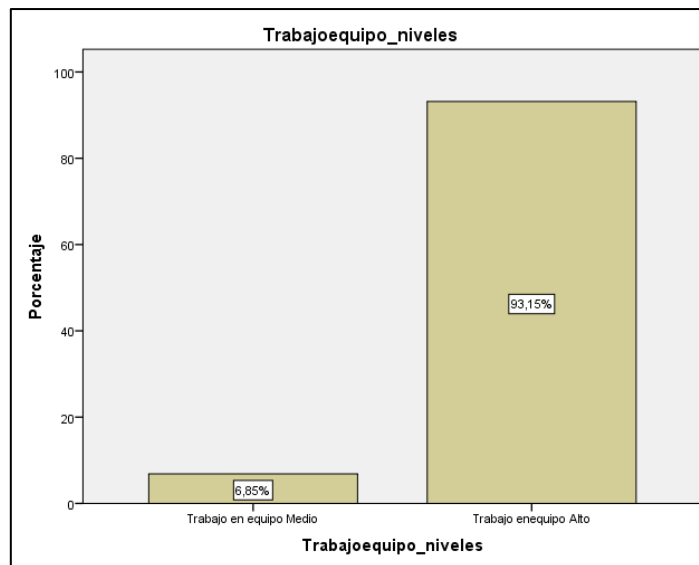
**Trabajo en equipo**

**Tabla 9**

Trabajo en equipo niveles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Trabajo en equipo Medio	17	6,9	6,9	6,9
Trabajo en equipo Alto	231	93,1	93,1	100,0
Total	248	100,0	100,0	

De la tabla 9 se visualiza que la mayor parte de los auditores presentan un trabajo en equipo de nivel alto.



**Figura 7.** Gráfico de barras para el Trabajo en Equipo

**Dimensión 1: Planificación del equipo**

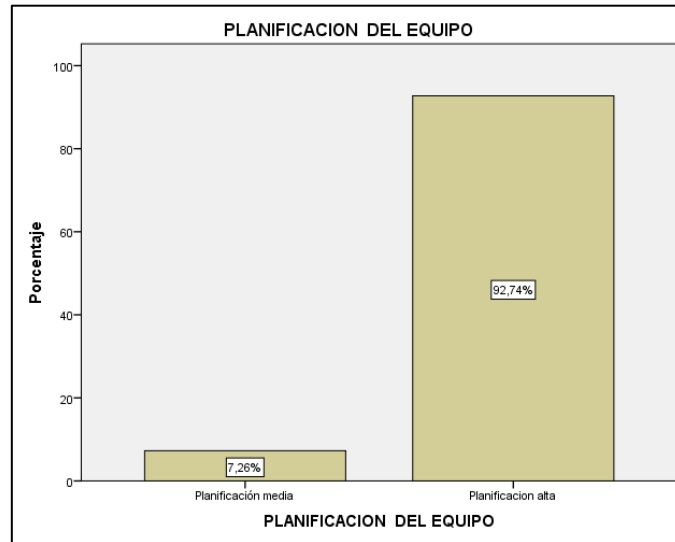
**Tabla 10**

PLANIFICACION DEL EQUIPO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Planificación media	18	7,3	7,3	7,3
	Planificación alta	230	92,7	92,7	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

Tal como se observa en la tabla 10 la planificación alta fue tuvo mayor presencia de participantes.



**Figura 8.** Gráfico de barras para la dimensión Planificación del Equipo

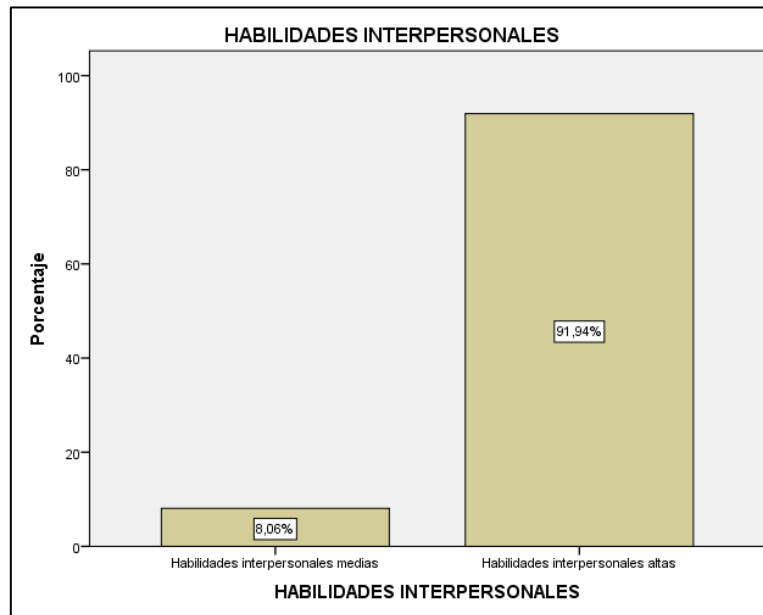
## Dimensión 2: Habilidades interpersonales

**Tabla 11**

HABILIDADES INTERPERSONALES

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Habilidades interpersonales medias	20	8,1	8,1	8,1
Habilidades interpersonales altas	228	91,9	91,9	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Según la Tabla 11, la mayoría de los participantes tenían buenas habilidades interpersonales, con un 91,9%, siendo la frecuencia de 228 personas, mientras que los que consideran un nivel medio son 20 personas representando un 8,1%.



**Figura 9.** Gráfico de barras para la dimensión Habilidades Interpersonales

**Dimensión 3: Comunicación**

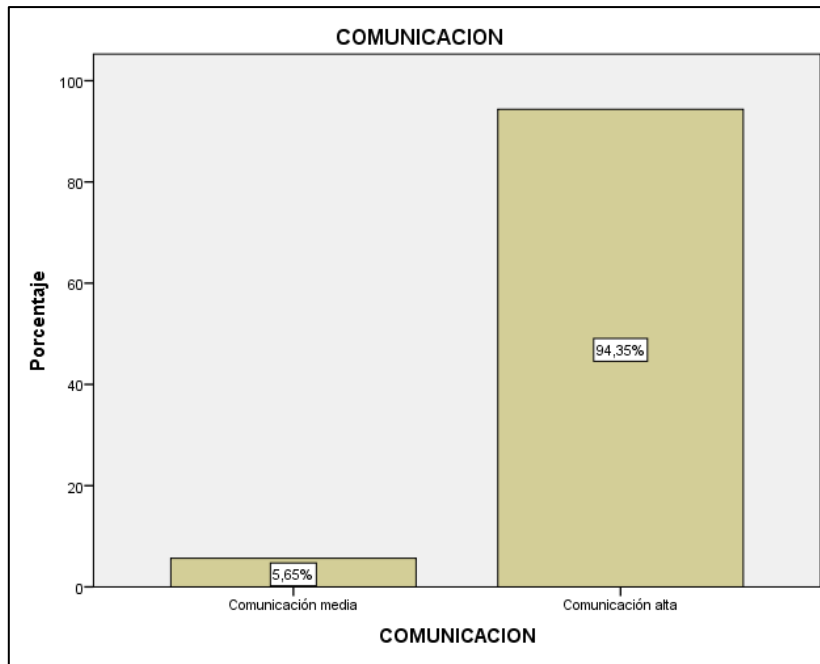
**Tabla 12**

COMUNICACION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Comunicación media	14	5,6	5,6	5,6
	Comunicación alta	234	94,4	94,4	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

De la tabla 12, con respecto a la comunicación media fueron 14 las personas que se encontraron en este nivel representando el 5,6%, mientras que 234 personas estuvieron en el nivel de comunicación alto, representando el 94,4%.





**Figura 10.** Gráfico de barras para la dimensión Comunicación

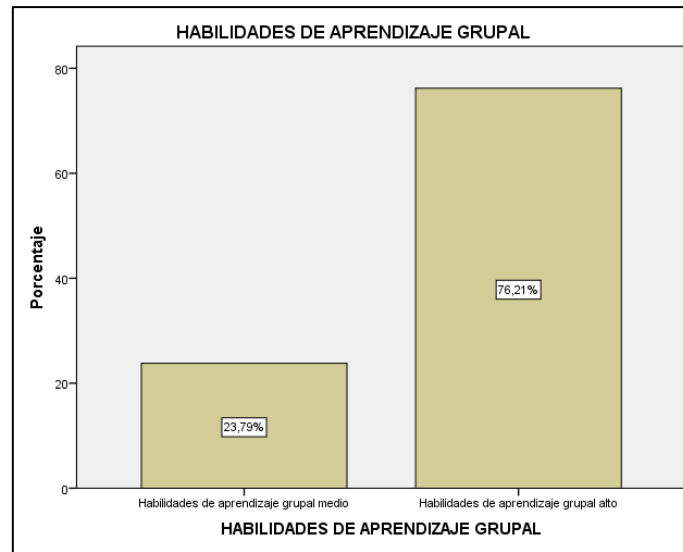
**Dimensión 4: Habilidades de aprendizaje grupal**

**Tabla 13**

**HABILIDADES DE APRENDIZAJE GRUPAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Habilidades de aprendizaje grupal medio	59	23,8	23,8	23,8
	Habilidades de aprendizaje grupal alto	189	76,2	76,2	100,0
	Total	248	100,0	100,0	

De la tabla 13, se desprende que 59 personas están en un nivel de habilidades de aprendizaje grupal medio representando el 23,8%; mientras que en el nivel de habilidades de aprendizaje grupal alto estuvieron 189 personas, representando el 76,2%.



**Figura 11.** Gráfico de barras para la dimensión Aprendizaje Grupal

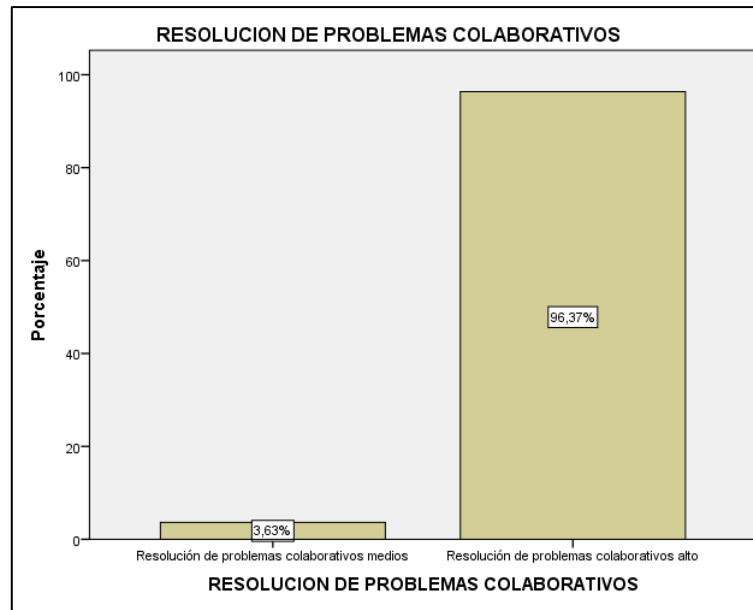
**Dimensión 5: Resolución de problemas colaborativos**

**Tabla 14**

RESOLUCION DE PROBLEMAS COLABORATIVOS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Resolución de problemas colaborativos medios	9	3,6	3,6	3,6
Resolución de problemas colaborativos alto	239	96,4	96,4	100,0
Total	248	100,0	100,0	

Finalmente, en la tabla 14, con respecto a la última dimensión de resolución de problemas, un total de 9 participantes estuvo en el nivel medio representando el 3,6%; mientras que 239 personas estuvieron en el nivel alto, representando el 96,4%.



**Figura 12.** Gráfico de barras para la dimensión Resolución de Problemas Colaborativos

- **Análisis Inferencial**

**Análisis de Normalidad**

En primer lugar, se realiza el análisis de la normalidad de las variables y dimensiones para conocer la distribución de los datos. De esta forma se aplicó el estadístico Kolmogorov-Smirnov para conocer que la distribución es no normal por tener un valor de significancia menor a ,05 por lo que se procederá al uso de los estadísticos no paramétricos, tal como es el caso del estadístico Rho de Spearman para las correlaciones.

**Tabla 15**

Resumen

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	,303	248	,000
CO_ASCENDENTE	,374	248	,000
CO_DESCENDENTE	,350	248	,000
CO_HORIZONTAL	,272	248	,000
TRABAJO EN EQUIPO	,190	248	,000
TE_PLANIFICACION_EQUIPO	,266	248	,000
TE_HABILIDADES INTERPERSONALES	,285	248	,000
TE_COMUNICACION	,269	248	,000

TE_HABILIDADES APRENDIZAJE GRUPAL	,220	248	,000
TE_RESOLUCION PROBLEMAS	,265	248	,000

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis General

Hi: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de lima en el año 2022.

Ho: Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de lima en el año 2022.

**Tabla 16**

Correlaciones trabajo en equipo y comunicación organizacional

			TRABAJO EN EQUIPO	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	TRABAJO EN EQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	,236**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248
	COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	,236**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	248	248

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

De la tabla 16 se observa que la sí existe correlación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de ,236 con un resultado de significancia de  $p = .000 < .05$ . En este caso la correlación es directa. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis general es aceptada. Por lo que nos indica que, a mayor comunicación, existirá mayor trabajo en equipo.

- **Hipótesis Específica 1**

Hi: Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

**Tabla 17**

Correlaciones comunicación ascendente y planificación de equipo

			CO_ASCENDE NTE	TE_PLANIFICA CION_EQUIPO
Rho de Spearman	CO_ASCENDENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,359**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248
	TE_PLANIFICACION_EQUI PO	Coefficiente de correlación	,359**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	248	248

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

La tabla 17 muestra una conexión positiva entre la planificación en equipo y la comunicación ascendente, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de ,359 con un resultado de significancia de  $p = .000 < .05$ . En este caso la correlación es directa. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis general es aceptada. Por lo que nos indica que, a mayor comunicación ascendente, existirá mayor planificación en equipo.

- **Hipótesis Específica 2**

Hi: Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

**Tabla 18**

Correlaciones planificación de equipo y comunicación descendente

			TE_PLANIFICACION_EQUIPO	CO_DESCENDENTE
Rho de Spearman	TE_PLANIFICACION_EQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	,269**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248
CO_DESCENDENTE	CO_DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	,269**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	248	248

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

La tabla 18 muestra una conexión positiva entre la comunicación descendente y la planificación en equipo, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de ,269 con un valor de significancia de  $p = .000 < .05$ . En este caso la correlación es directa. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis general es aceptada. Por lo que nos indica que, a mayor comunicación descendente, existirá mayor planificación en equipo.

- **Hipótesis Específica 3**

Hi: Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

**Tabla 19**

Correlaciones planificación de equipo y comunicación horizontal

			TE_PLANIFICACION_EQUIPO	CO_HORIZONTAL
Rho de Spearman	TE_PLANIFICACION_EQUIPO	Coeficiente de correlación	1,000	-,036
		Sig. (bilateral)	.	,576
		N	248	248

CO_HORIZONTAL	Coeficiente de correlación	-,036	1,000
	Sig. (bilateral)	,576	.
	N	248	248

La tabla 19 se observa que no existe correlación entre comunicación horizontal y planificación en equipo, ya que el valor de significancia fue de  $p = .576 > .05$ . En este caso la correlación no existe entre ambas variables.

- **Hipótesis Específica 4**

Hi: Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

**Tabla 20**

Correlaciones resolución de problemas y comunicación ascendente

			TE_RESOLUCION PROBLEMAS	CO_ASCENDENTE
Rho de Spearman	TE_RESOLUCION PROBLEMAS	Coeficiente de correlación	1,000	,288**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	248	248
	CO_ASCENDENTE	Coeficiente de correlación	,288**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	248	248

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

La tabla 20 muestra una conexión positiva entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de ,288 con un valor de significancia de  $p = .000 < .05$ . En este caso la correlación es directa. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis general es aceptada. Por lo que nos indica que, a mayor comunicación ascendente, existirá mayor resolución de problemas.

- **Hipótesis Específica 5**

Hi: Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

**Tabla 21**

Correlaciones comunicación descendente y resolución de problemas

			CO_DESCENDENTE	TE_RESOLUCION PROBLEMAS
Rho de Spearman	CO_DESCENDENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,179**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	248	248
	TE_RESOLUCION PROBLEMAS	Coeficiente de correlación	,179**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	248	248

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

La tabla 21 muestra una conexión positiva entre la resolución de problemas y la comunicación descendente, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Spearman de ,179 con un valor de significancia de  $p = .000 < .05$ . En este caso la correlación es directa. Como resultado, la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis general es aceptada. Por lo que nos indica que, a mayor comunicación descendente, existirá mayor resolución de problemas.

- **Hipótesis Específica 6**

Hi: Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022.



**Tabla 22**

Correlaciones resolución de problemas y comunicación horizontal

			TE_RESOLUCION PROBLEMAS	CO_HORIZONTAL
Rho de Spearman	TE_RESOLUCION PROBLEMAS	Coefficiente de correlación	1,000	-,047
		Sig. (bilateral)	.	,457
		N	248	248
	CO_HORIZONTAL	Coefficiente de correlación	-,047	1,000
		Sig. (bilateral)	,457	.
		N	248	248

La tabla 22 muestra que la resolución de problemas y la comunicación horizontal no tienen correlación, habiendo obtenido un valor de significancia de  $p = .457 > .05$ . En este caso no existe correlación.

## VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

### VI.1. Discusión

Los hallazgos de esta investigación difieren de algunos hallazgos de la investigación previa.

En un estudio de **Marcos (2016)** cuyo objetivo fue la aplicación de herramientas para gestionar una unidad organizacional de una entidad financiera pública, encontraron que el trabajo en equipo mejoró a raíz de una comunicación descendente, debido que se trabajaron con la generación Millennium y se vio que la totalidad de ellos están dedicados a desempeñarse como embajadores, lo que demuestra que las actividades involucradas en el proceso son atractivas para los nuevos miembros de la institución financiera, especialmente por tener altos niveles de trabajo en equipo. Estos resultados que corroboran en esta investigación ya que sí se encontró correlación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional.

En una investigación llevada a cabo por **Garibay (2019)**, que tuvo como objetivo general determinar cómo las habilidades gerenciales afectan el trabajo en equipo del personal administrativo, concluyendo que el 59% de los participantes manifestó que su jefe no piensa analíticamente en cada situación antes de tomar una decisión, o el 45,6% piensa que el jefe no demostró la capacidad de manejar la inteligencia emocional, el 61,4% de la opinión dijo que el jefe no aplicó sus conocimientos profesionales para realizar la tarea. Las personas aprendieron que trabajar en grupo, el 60,3% concluye que no se dan cuenta de cuál es la tarea central que realizan en la ciudad, el 26,3% encuentra que no se adaptan fácilmente al proceso de trabajo que realizan, el 61,4% dice que sus compañeros sí no adoptan un comportamiento laboral adecuado, en el caso del 47.4%

mencionan que cada trabajador no está cumpliendo efectivamente con el rol que desempeñan en la municipalidad. La investigación actual muestra que existe una conexión entre la comunicación descendente y la planificación en equipo. El jefe es una pieza clave en toda institución porque es quien dirige a todo el equipo, entonces si no hay una buena comunicación desde el jefe hacia los trabajadores, es muy probable que estos lo perciban incapacitado para realizar diferentes acciones.

En el estudio de **Proaño et. a. (2017)** se tuvo por objetivo conocer el vínculo del trabajo en equipo en los integrantes. Los resultados mostraron que el 61% de los participantes trabaja de manera equitativa. Se descubrió que el 34% tiene una capacidad jerárquica inadecuada, lo que dificulta el trabajo equitativo. Varios factores pueden afectar este aspecto, como la falta de comunicación entre departamentos. Este estudio descubrió que existe una conexión entre la planificación en equipo y la comunicación ascendente. Es decir, todos aquellos elementos vinculados a realizar bien un trabajo, y estructurar ordenadamente paso a paso lo que se va hacer, permite que se tenga mejor planificadas las acciones, es por ello que para una buena planificación se tiene que tener una comunicación ascendente, que es donde los colaboradores hacen llegar sus consultas y dudas a sus superiores.

En un estudio de **Mera, Quispe y Romero (2021)** tuvo como propósito determinar la relación entre la participación en la organización y el rendimiento laboral de los auditores de San Martín. Por lo tanto, se encontró una relación positiva y significativa entre las variables compromiso organizacional y el desempeño laboral ( $\rho = 0,477$ ), así como una relación positiva entre las variables compromiso afectivo, normativo y de continuidad con el desempeño laboral ( $\rho = 0,414$ ,  $\rho = 0,534$ , y  $\rho = 0,160$ , respectivamente). Estos resultados corroboran los resultados del estudio actual sobre la existencia de una conexión entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente. El tener una buena comunicación está vinculado a tener un buen rendimiento en la institución y con ello mejora el compromiso hacia la empresa.

Por otro lado, **Flores (2017)** Para comprender mejor la relación entre la comunicación organizacional y la prevención de riesgos laborales, su investigación destacó las estrategias y planes de comunicación de las organizaciones comerciales e institucionales. El estudio llegó a la conclusión de que la comunicación es una variable predictora importante de la prevención de riesgos laborales. No obstante, estos resultados discreparon con los encontrados en este estudio ya que en esta investigación no se encontró correlación entre comunicación horizontal y planificación en equipo. Se cree a que la comunicación horizontal no toma de responsable a ninguno de los bandos, ni los directivos ni los trabajadores, si no por igual comparte responsabilidad y eso podría hacer que no se comprometan a monitorear o coordinar la dirección del trabajo que sí se debería realizar.

El estudio de **Araya-Pizarro (2019)** El objetivo fue analizar las habilidades comunes más valoradas por las cuatro principales firmas de auditoría y consultoría del mundo, y así es como los resultados muestran que esas habilidades sistémicas (habilidad para poner en práctica el conocimiento, habilidad para motivar, habilidad para trabajar de manera independiente, habilidad para aprender y actualizarse continuamente), luego las habilidades de relación (espíritu y habilidades de equipo, habilidades interpersonales) y las habilidades instrumentales (conocimiento profesional y habilidades para resolver problemas) son comunes en el campo de la auditoría. Dichos resultados

son avalados por lo encontrado en esta investigación ya que en el presente estudio se halló que hay una relación entre la resolución de problemas y la comunicación descendente.

En su investigación, **Alipázaga (2019)**, tuvo como objetivo promover continuamente el trabajo en equipo dentro de la institución de Miraflores, y se puede concluir que identificar las necesidades clave de trabajo en equipo es crucial para lograr un buen progreso y, por lo tanto, una serie de recomendaciones para la dirección, para el departamento de Recursos Humanos, para los Docentes. Es decir, estos tres niveles deben de trabajar a un mismo nivel, he ahí la importancia de la comunicación horizontal para ellos. No obstante, esta investigación no encontró relación entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal, debido a que cuando se trabaja de forma horizontal, ninguno de los actores toma relevancia clara de los objetivos, siendo mejor determinar responsables directos quienes sean los que dirijan.

## **VI.2. Conclusiones**

1. Sí existe correlación entre trabajo en equipo y comunicación organizacional, lo cual indica que a mayor comunicación organizacional que se dé entre los auditores, mejor será el trabajo en equipo que juntos realicen.
2. Sí existe correlación entre comunicación descendente y planificación en equipo, lo que indica que, a mayor comunicación descendente, existirá mejor planificación del trabajo en equipo. Hay que recordar que entre los altos mandos y las personas operarias de la institución debe de haber comunicación fluida, y sobre todo directa de los altos mandos a los trabajadores.
3. Sí existe correlación entre planificación en equipo y comunicación ascendente. Igual que el caso anterior, también se encontró una correlación directa entre las dos variables, lo que indica que es importante que los trabajadores sean directos en la comunicación con sus superiores, para que sepan lidiar situaciones de estrés.
4. No obstante, no se encontró correlación entre comunicación horizontal y planificación en equipo, se cree que la planificación tiene que ser bien determinada por uno de los dos bandos, ya que uno de ellos deberá dirigir o dejar preparado las indicaciones.
5. Sí existe correlación entre resolución de problemas y comunicación ascendente. Esto se debe a que en la resolución de problemas las personas que ocupan los niveles bajos del organigrama son sumamente importantes para la ejecución de las acciones que se deban tomar en cuenta para mejorar las falencias de la institución.
6. Sí existe correlación entre resolución de problemas y comunicación descendente. En este caso los superiores de la institución son los que ponen las normas claras de lo que se tiene que realizar, son los que organizan y supervisan a los trabajadores, ello ayuda a tener un orden claro de todo el equipo.

7. Finalmente, tampoco se halló correlación entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal, esto debido a que en la toma de decisión para solucionar alguna problemática es preferible que uno de los bandos tome las decisiones o la iniciativa y no se dé una responsabilidad directa a uno de los grupos.

### **VI.3. Recomendaciones**

1. Es importante que la institución promueva políticas internas que determine que el personal debe atravesar por participar de charlas psicológicas que les ayude a comprender que esto podría ser beneficioso para aumentar la producción de la institución.
2. Mejorar la comunicación descendente de tal manera que permita a los trabajadores tener más confianza con sus superiores y ello ayude a tener una comunicación más clara y completa, para promover mejores proyectos de gestión en cuanto a su planificación.
3. Crear un buen clima organizacional y satisfacción organizacional que ayude a que los trabajadores se encuentren a gusto con sus actividades laborales.
4. Al no haberse encontrado una correlación significativa con la comunicación horizontal, pudiera ser que la comunicación de este tipo no se tan provechosa. En lugar de esto, podría apostarse por trabajar talleres de comunicación asertiva.
5. Desarrollar un programa de acompañamiento a los trabajadores que no muestren tener una buena comunicación, y que con ello se reduzcan las situaciones en las que puede desempeñarse de forma óptima.
6. En el plano de la resolución de problemas, es importante trabajar la comunicación para generar un vínculo de confianza y claridad en las personas que lleven una comunicación, buscando siempre la asertividad.
7. La resolución de problemas, al estar poco vinculado con la comunicación horizontal, permite poder apostar por otros tipos de comunicaciones como la ascendente y descendente en todos los planos, no solamente el laboral.

## Lista de referencias

- Adrián, Yirda. (Última edición:16 de marzo del 2021). Definición de Comunicación. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>. Consultado el 22 de junio del 2022
- Albizu, E. (1992). El plan de comunicación interna, Un paso adelante. Cuadernos de Gestión, nº 14
- Alvares, F. (2015). Auditoría anticorrupción. Instituto Pacífico.
- Álvarez, J. (2007). Desarrollando equipos de trabajo en la empresa chilena de hoy. Universidad de Chile: Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial.
- Almanera, J.; Romeo, M.; Pérez, X. (2014). La comunicación interna en la empresa. Editorial UOC. Barcelona.
- Araya-Pizarro (2019). Competencias genéricas de los estudiantes de Auditoría requeridas por las Big Four en Chile. Revista Cuadernos de Contabilidad. Vol. 20. N° 49. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc20-49.cgea>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. 2a ed. México: Mc Graw Hill
- Deloitte Annual Report Insights (2014). Providing A Clear Steer.
- Gil. E. (2013). Iniciativa curricular para el desarrollo de competencias transversales en ciencias de la salud. Red-U. 11(1): 329---47.
- Gil F, Rico R & Sánchez-Manzanares M. Eficacia de equipos de trabajo. Papeles del Psicólogo 2008; 29(1): 25-31.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. Capítulo 1. McGraw-Hill. 2006: 5.
- Iglesias, F. (1988). Empresa y comunicación empresarial. Nueva Empresa, N°10.
- Iza López, K. (2021). La auditoría y su incidencia en los emprendimientos sostenibles fundamentados en el factor trabajo. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Vol 19, N° 2, pp. 1-12. En línea: <https://www.eumed.net/es/revistas/economia-latinoamericana/oel-febrero21/auditoriaemprendimientos-sostenibles>
- Mantilla, S. (2013). Auditoría de control interno. 3ra edición. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Michaelsen L, Sweet M. (2008). The essential elements of TeamBased Learning. New Directions for Teaching and Learning. 116 (7). P. 27.
- Moraga D. (2011). TBL- Aprendizaje basado en equipos: Trabajo Grupal Efectivo. La Serena, Chile: Oficina de Educación Médica, Facultad de Medicina. Universidad Católica del Norte. P. 1---11.
- Pinillos, A. (1994). Marketing Mix para un programa de comunicación interna. Capital Humano, N° 66

Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. Revista CienciAmérica. Vol 9 (3). Extraído de: <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>

Ruiz Restrepo, G. S. (2018). Factores habilitadores y/u obstaculizadores del trabajo colaborativo en el área de auditoría de una entidad financiera con sedes en Medellín y Panamá (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).

Tamayo, M et al. Teamwork: relevance and interdependence of interprofessional education. Revista de Saúde Pública [online]. 2017, v. 51, n. 0 [Accedido 11 Junio 2022], 39. Disponible en: <<https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2017051006816>>. Epub 27 Abr 2017. ISSN 1518-8787. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2017051006816>.

Torrelles C., Coiduras J., Isus S., Carrera F., París G. y Cela J. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. Profesorado: Revista de Currículum y Formación del Profesorado. 15(3):331-44

## Apéndice

### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>1. Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p><b>1. Objetivo General:</b> Determinar la relación del trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p><b>1. Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre el trabajo en equipo y la comunicación organizacional de los auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p><b>Variable 1:</b>          <b>Trabajo en equipo</b></p>	<p><b>1. Tipo de Investigación:</b> Básico</p>
<p><b>2. Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p><b>2. Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p><b>2. Hipótesis Específicas:</b> Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>2. Nivel de la Investigación:</b> Correlacional</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>3. Diseño de la Investigación:</b> No experimental</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la planificación del equipo y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>4. Método:</b> Hipotético deductivo</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>5. Población:</b> Una población de 350 auditores</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p><b>Comunicación organizacional</b></p>	<p><b>6. Muestra:</b> FORMULA</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación horizontal en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>7. Unidad de Estudio:</b> Un auditor</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación ascendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>8. Técnica de Recolección:</b> Encuesta</p>
<p>¿Cuáles es la relación entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022?</p>	<p>Determinar la relación de la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>	<p>Existe relación significativa entre la resolución de problemas y la comunicación descendente en auditores de una institución privada de la ciudad de Lima en el año 2022</p>		<p><b>9. Instrumento de Recolección:</b> 1Cuestionario (ambas variables)</p>
				2
				3
				4

## Cuestionario Comunicación organizacional

### CUESTIONARIO

Género:
Edad:
Puesto:
Años como auditor:

---

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas, lea las preguntas cuidadosamente y elija la respuesta según sus perspectivas. No dejar ninguna pregunta sin responder. La información recopilada se tratará en forma confidencial y solo se usará para fines de estudio y sin ningún otro propósito.

---

1. ¿Se le brinda atención cuando va a comunicarse con su jefe?
2. ¿Cree que los comentarios o sugerencias que le hace a sus superiores son tomados en cuenta?
3. ¿Sus superiores le brindan suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?
4. ¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?
5. ¿Tiene confianza con su jefe para poder hablar sobre problemas personales?
6. ¿Recibe información de su jefe sobre su desempeño?
7. ¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?
8. ¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?
9. ¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?
10. ¿Su jefe le da la información de manera oportuna?
11. ¿Existe un clima de confianza entre compañeros?
12. ¿Cree que hay integración y coordinación entre sus compañeros del mismo nivel para la solución de tareas y problemas?
13. ¿Cree que la comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?
14. ¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros del mismo nivel?
15. ¿El lenguaje que emplean sus compañeros del mismo nivel es claro?



## Cuestionario Trabajo en equipo

### CUESTIONARIO

Género:
Edad:
Puesto:
Años como auditor:

#### INSTRUCCIONES

El presente cuestionario contiene una serie de preguntas, lea las preguntas cuidadosamente y elija la respuesta según sus perspectivas. No dejar ninguna pregunta sin responder. La información recopilada se tratará en forma confidencial y solo se usará para fines de estudio y sin ningún otro propósito.

1. Cada miembro del equipo participó del trabajo con un rol definido.
2. Todos los miembros del equipo participaron activamente durante las sesiones de trabajo.
3. La toma de decisiones se realizó considerando la opinión de todos los miembros del equipo.
4. Los miembros del equipo lograron coordinar el trabajo que se les solicitó.
5. Utilizaron diversas estrategias para lograr los objetivos que fueron propuestos en cada sesión.
6. Todos los miembros del equipo entregaron retroalimentación útil a los demás integrantes, a lo largo de las sesiones de trabajo.
7. Todos los miembros del equipo aceptaron de buena forma la retroalimentación útil de los demás integrantes, a lo largo de las sesiones de trabajo.
8. Los integrantes del equipo demostraron respeto por la opinión y sentimientos de todos los miembros del equipo.
9. Los integrantes del equipo se preocuparon de compartir la información entre sus compañeros de manera efectiva.
10. Los miembros del equipo escuchaban activamente lo que los integrantes señalaron durante las sesiones de trabajo.
11. Todos los miembros del equipo entendían por igual lo que los integrantes señalaron durante las sesiones de trabajo.
12. El trabajo transcurrió en un ambiente de confianza y tolerancia.
13. Cada uno de los miembros del equipo escuchó de forma respetuosa a cada integrante, a lo largo de las sesiones de trabajo.
14. Cada uno de los miembros del equipo pudo exponer los distintos puntos de vista ante los demás integrantes.
15. Los integrantes del equipo se incentivaban a participar de la discusión durante las sesiones de trabajo.
16. Los integrantes del equipo asistieron a todas las sesiones.
17. Todos los integrantes del equipo cumplieron con el trabajo hasta finalizar cada una de las sesiones.
18. Todos los integrantes del equipo participaron activamente en el trabajo encomendado.
19. Todos los integrantes del equipo se mostraron interesados por aprender de los demás.
20. Los integrantes del equipo propusieron, en la mayoría de las sesiones, ideas para el desarrollo del trabajo.
21. Todos los integrantes del equipo cumplieron con los acuerdos y normas grupales.
22. Al existir dificultades, en relación al tema revisado en cada sesión, fueron capaces de recolectar y analizar la información con el fin de resolver el problema.
23. Cuando se presentó una dificultad, los miembros del equipo tuvieron la voluntad de trabajar lo necesario en ella y así encontrar una solución aceptable para todos.
24. Al realizar el trabajo en equipo existió un respeto y comprensión por los demás integrantes, los que pudieron tener puntos de vista diferentes, pero a la vez complementarios.
25. Al existir problemas interpersonales, durante las sesiones de trabajo, éstos se solucionaron siempre de forma respetuosa y empática.