



Universidad César Vallejo

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

**La comunicación interpersonal y el desempeño laboral de
los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORA:

Marcos Cardenas, Kelly Carmen (orcid.org/0000-0001-9002-7079)

ASESOR:

Mg. Veliz Lluncor, Oscar Eduardo (orcid.org/0000-0001-9155-1710)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Procesos Comunicacionales en la Sociedad

Contemporánea

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, quienes son mis pilares y motores de esta vida.

A mi hermana Evelyn quien me dijo: ¡Vamos hermana, inícialo!

A mi hermana Ariana, sé que tú también lo lograrás.

A ti mi bella hija, este proyecto lo realicé mediante te tenía en mis brazos.

Mi bello Vladi, por tu apoyo incondicional.

Agradecimiento

Mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, casa de estudio, que me brindó las puertas para iniciar este proyecto y sobre todo poder culminarlo. A los excelentes asesores que demostraron dedicación, empatía y profesionalismo en cada clase. A mis docentes de Pre Grado, Doc. Chris, Mag.Katy y Dra. Zoila, fueron ustedes por la cual me apasione más por esta hermosa carrera profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN. Agradezco también al Mag. Eduardo por su gran gesto de apoyo. Y agradezco sobre todas las cosas a DIOS, que fue mi soporte y me hace saber siempre, que si se puede.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	17
3.5. Procedimientos:	17
3.6. Métodos de análisis de datos:.....	18
3.7. Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADO.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1 Estadística de fiabilidad.	17
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov.	18
Tabla 3 Para esta tabla se observa la relación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable desempeño laboral	20
Tabla 4 Posteriormente en la tabla 4 se muestra la relación entre flujos de comunicación y la segunda variable DL	21
Tabla 5 La presente tabla muestra la relación entre la interacción social y la variable desempeño laboral	22
Tabla 6 Se detalla la relación de la variable comunicación interpersonal entre el desempeño laboral	23

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Esquema de Investigación correlacional	14
--	----

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022. Se siguió un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo

– correlacional, con un diseño no experimental. Se aplicó como instrumento un cuestionario para medir la comunicación interpersonal y un cuestionario para el desempeño laboral, los cuales fueron aplicados a una muestra de 45 colaboradores. Los resultados evidenciaron la existencia de una correlación positiva moderada y significativa entre las variables comunicación interpersonal y desempeño laboral (662^{**}), con un valor de significancia de ,000. Finalmente se concluye que existe una relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral, por lo cual se aprueba la hipótesis alterna. Es importante recomendar a la empresa aperturar talleres para los colaboradores de H&O SYSTEM ya que se pretende que aumenten o mejoren su nivel de habilidades comunicativas con la finalidad que repercuta en su desempeño de sus funciones.

Palabras claves: colaboradores, comunicación interpersonal, desempeño laboral, interacción social y habilidades comunicativas.

Abstract

The objective of this research was to identify the relationship between interpersonal communication and work performance of employees of H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022. A quantitative descriptive-correlational approach was followed, with a non-experimental design. A questionnaire to measure interpersonal communication and a questionnaire for work performance were applied to a sample of 46 employees. The results showed the existence of a moderate and significant positive correlation between the variables interpersonal communication and work performance ($r = .662^{**}$), with a significance value of .000. Finally, it is concluded that there is a relationship between interpersonal communication and work performance, therefore the alternative hypothesis is approved. It is important to recommend to the company to open workshops for H&O SYSTEM's collaborators, since it is intended to increase or improve their level of communication skills in order to have an impact on their job performance.

Keywords: Employees, interpersonal communication, work performance, social interaction and communication skills.

I. INTRODUCCIÓN

La humanidad ha vivido diversos cambios a consecuencia de los problemas sociales. Uno de ellos es el Covid-19, la pandemia de los últimos cuatro años. Donde muchas empresas se vieron afectadas, por ejemplo, algunos colaboradores tuvieron problemas por una deficiente comunicación interpersonal, ya que no prevalecía la interacción social de los miembros de la organización, la cual se perdió por la distancia social establecida en todo el mundo.

Posterior a ello se presentó el teletrabajo, una reciente forma de poder establecer comunicación desde cada hogar de cada colaborador que a su vez cada uno de ellos demuestra desempeño de su función laboral. Si bien es cierto las nuevas tecnologías de comunicación han llegado para posicionarse en la realidad actual y ser de solución ante esta problemática. En ese sentido se cita a Quijano (2021) quien expresó que las herramientas han sido colaborativas para establecer una relación social en tiempos de pandemia o en tiempos de la virtualidad han llegado para situarse en nuestra realidad.

De modo que se confirma que el problema radica en poner en primera línea a los medios de comunicación virtual al momento de querer transmitir información, pero no necesariamente esta resulta ser el flujo correcto.

De modo que ubica a la comunicación interpersonal en un reto de sobrevivir en la sociedad, ya que esta fue sustituida por los medios digitales. Así mismo un estudio actual manifiesta que desarrollar relaciones entre personas resulta un alto rendimiento laboral, convirtiéndose en una mejora continua para el empleador (Gomez et al., 2021).

A su vez Zayas (2011), enfatiza que hacer comunicación es la columna vertebral de un centro de trabajo. Es por esa razón que esta interacción social está comprometida con la organización y cada uno de sus miembros. Si esta no existe, sin duda alguna no habría espacio para la coordinación, la socialización y el trabajo en equipo.

A nivel mundial, se reconoce a la comunicación interpersonal, como la interacción que aún persiste por la importancia que le otorgan.

En España, se realizó un estudio por Carencia de capacidad Udemey (CCU) en la que se evidencia que solo un 77% de españoles tienen la conciencia que hay problemas en manifestar habilidades en el entorno laboral (UDEMY, 2017). Siendo esto relevante ya que al no existir presencia de las habilidades comunicativas o sociales estas desfavorecen a la comunicación entre dos a más personas.

Además, se recalca que Udemey en su último informe realizado en el año 2023, destaca a la comunicación laboral como la más importante y demandante en el sector empresarial.

A nivel nacional, el Perú, ha presentado una gran preocupación ya que las investigaciones sobre comunicación interpersonal son escasas. Sin embargo, se pronuncia el gerente de posicionamiento e investigación de Telefónica, Víctor Aguado, quien expresa que los peruanos prefieren comunicarse telefónicamente que encontrarse de manera presencial y sostener una comunicación directa.

En el ámbito local, se puede describir que los colaboradores de H&O System S.A.C del distrito de Surco en el año 2022 presentan diversos problemas como la falta de comunicación con el equipo de trabajo, además de evidenciarse poca escucha activa por partes de los jefes hacia subordinados o entre mismos compañeros, así también se puede percibir una incomodidad al trabajar entre compañeros, igualmente la mayoría de colaboradores no muestra interés en poder realizar alguna actividad adicional a su cargo de trabajo.

Por lo expresado en líneas arriba, es oportuno plantear la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?

Por otro lado, la presente investigación es conveniente, debido a que será de apoyo esencial para los colaboradores de H&O System para que puedan

desarrollar buenas interacciones comunicativas a nivel interpersonal y consecutivamente disfrutar de un cálido ambiente laboral.

Además, la investigación tiene como aporte social porque va contribuir con toda organización que presenta problemas con el talento humano y así poder actuar según las recomendaciones de la investigación ya que ellos son el corazón de una organización.

En el campo teórico la investigación se justifica porque tiene la intención de ampliar a las teorías que representan a la comunicación interpersonal y su efecto que produce en el desempeño laboral. Además, que los datos son actualizados ya que se ha visto que dichas variables carecen de importancia actualmente en los centros de trabajo. Las empresas minimizan estos temas. Es por ello que los próximos estudios a realizar potencialicen el marco teórico.

Finalmente, el proyecto de investigación tiene un aporte metodológico ya que para lograr los objetivos planteados este se inclina a utilizar técnicas como la encuesta con la finalidad de conocer la relación de las variables de estudio, de modo que los resultados se apoyarán en las técnicas de investigación.

El proyecto de investigación presenta como objetivo general identificar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022.

A su vez plantea como objetivos específicos en: Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022. Así también en determinar la relación entre el flujo de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022. Determinar la relación entre la interacción social y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022.

En relación a la hipótesis alterna se expresa que existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022. Por otra parte, la hipótesis nula se expresa que no existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022.

II. MARCO TEÓRICO

Después de investigar profundamente es necesario redactar los principales estudios que anteceden al presente proyecto en sus diversos contextos:

En el ámbito internacional Moreno y Pérez (2018) plantean como objetivo principal analizar cómo las relaciones interpersonales repercuten en el clima laboral en una determinada universidad de Guayaquil. La metodología de la investigación fue mixta. Los autores del artículo contaron con una población de 678. Al ser extensa la población, el autor optó por realizar una muestra donde dio de resultado a 62 colaboradores para aplicar la técnica de la encuesta. A su vez los investigadores optaron por el cuestionario y la observación. Por último, los autores concluyen que la comunicación es una de las dimensiones que más se relaciona con la variable del estudio, ya que sin esta no es posible que exista una buena química en ejercer buenas relaciones interpersonales laborales, además que esta pone en acción a los colaboradores, favoreciendo el nivel de desempeño.

De igual manera Viñarás et al. (2020) decidieron estudiar en su artículo científico examinar en qué estado se encuentra la comunicación interna en las organizaciones y la importancia, que se le atribuye dentro de esa área a la comunicación interpersonal. Los científicos se inclinaron por un estudio cualitativo. Aplicaron 12 entrevistas semi estructuradas. Los autores concluyen que efectivamente en la comunicación interna se debe de considerar en desarrollar buena comunicación interpersonal ya que esta es el indicador perfecto para incrementar las buenas relaciones sociales. Además, contempla que el departamento de CI, debe de integrar en sus programas desarrollar habilidades o competencias de la comunicación interpersonal ya que esto conduce en alcanzar las metas puestas así también mejorar el buen clima finalmente la reducción de malos entendidos, etc.

Posteriormente Tran et al. (2018), apostaron en estudiar cómo es el efecto de impacto en las relaciones laborales de personal de salud en su desempeño de los mismos. Los científicos se inclinaron por un tipo de estudio cuantitativo. La muestra fue de 303 personas de salud. Los científicos optaron por desarrollar una encuesta y al cuestionario como recolector de respuestas. Los investigadores precisan que se halló como resultado una influencia positiva y moderada entre la correlación interacciones saludables en el centro de labor y el estrés o agotamiento, pero no guarda relación lastimosamente con el compromiso de cada personal de salud. Finalmente, los científicos concluyen que se debe de priorizar la comunicación entre el personal de salud en el momento que se observe que no existe comunicación positiva ya que permitirá compromiso de calidad en el entorno laboral así mismo reducir el estrés.

Consecutivamente Kalogiannidis (2020), en su investigación científica se propuso en conocer el impacto que produce la comunicación eficaz en el rendimiento de los colaboradores del sector financiero. La investigación apostó por un diseño transversal. Además, el autor se inclinó en implementar a la encuesta y como recolector de datos al cuestionario esta fue medida por la escala de Likert de 5 opciones. Se trabajó con 110 participantes. Así mismo empleó la técnica de muestreo no probabilístico. El autor halló como resultado en su investigación que se percibe una influencia positiva entre la comunicación eficaz laboral y el rendimiento de los colaboradores. Además, el autor recomienda a las organizaciones seguir cultivando un buen flujo de comunicación en la entidad, ya que esta es relevante para obtener un buen rendimiento a largo plazo. Por último el autor manifiesta que las diversas vías de comunicación que se empleen en la organización va afectar en el rendimiento de cada colaborador.

Así mismo Quaranta (2019), se inclinó en estudiar a la comunicación como aquel factor importante para el trabajo en equipo. De modo que propuso como objetivo comprobar el experimento de una buena comunicación. La investigación se inclinó por un trabajo de campo para corroborar con los resultados observados así mismo con una revisión bibliográfica. El autor concluye que efectivamente la escucha activa y la cooperación son factores relevantes para obtener el éxito en

equipos de trabajo.

En el plano nacional Lachira et al. (2020), los autores en su artículo científico apostaron en estudiar a la comunicación como herramienta estratégica como punto de partida para mantener estable las relaciones interpersonales en el interior de una empresa de autos. La investigación presenta un estudio de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo. La población fue de 40 individuos entre ellos colaboradores y gerentes de la empresa de autos, de los cuales fueron sometidos a una encuesta. En los resultados se evidenció, un dato interesante; que existe comunicación fuerte entre el sexo femenino. En caso del sexo masculino no se rescata que exista una comunicación fluida entre ellos mismos. En referencia a las áreas, existe comunicación, pero esta es netamente de aspectos laborales. Los autores concluyen que la red de flujo de comunicación por parte de los gerentes hacia los colaboradores es nula de modo que se convierte en un obstáculo para mantener viva las relaciones interpersonales en una empresa.

Así mismo Vargas (2018), presentó su proyecto de investigación con el objetivo de precisar qué niveles de comunicación interpersonal existen en los colaboradores de una empresa peruana. El autor apostó por una investigación descriptiva y transversal. En el estudio se consideró como muestra a 60 colaboradores. El investigador se inclinó por la encuesta. Y uso de instrumento al cuestionario con la escala de relaciones interpersonales. Finalmente, el estudio concluye en que se evidencia una desfavorable comunicación interpersonal de los colaboradores apuntando en un 57%.

Además, Jara (2018), propuso estudiar en qué grado de nivel se encuentran los empleadores pertenecientes a Chumbivilcas. El autor presenta una investigación cuantitativa y descriptiva. La población fue establecida por 107 empleadores y su muestra estuvo conformada por 84 empleados. Aplicó una encuesta y luego optó por una escala de desempeño laboral como herramienta para medir. Posterior a ello, se obtuvo los resultados de la investigación donde el 48.8% demostró un rendimiento laboral regularmente idóneo, por lo que solo el 46.4% evidencian un buen nivel y solo el 4.8% mostró un bajo rendimiento. El

autor concluye que los jefes de cada área deben mantener una estable y correcta comunicación con sus subordinados en temas como el desempeño.

Por otro lado, Alvarado et al. (2022) los científicos presentaron como objetivo medir la influencia que produce el capital intelectual en el desempeño laboral de aquellas pymes. El estudio tiene un enfoque cuantitativo tipo descriptivo. Los autores decidieron apostar por la encuesta y al cuestionario que estuvo conformada por 29 interrogantes para 213 organizaciones. Los resultados fijados expresaron que si existe relación en ambas variables. De modo que los autores afirman que si se realiza una excelente gestión de los recursos intelectuales estas van a producir un estado positivo a cada desempeño de cada colaborador. Para finalizar los autores dan por concluido que todas las organizaciones deben de gestionar correctamente sus recursos intelectuales ya que esta conlleva a un mejor desempeño organizacional.

Igualmente Gamarra (2017), plantea en su artículo científico en buscar como objetivo la efectividad que produce un programa para evitar algún riesgo en relación al desempeño de cada empleador. La investigación tiene un diseño descriptivo con los pres - posts de intervención. La población fue de 35 colaboradores. La investigadora se inclinó por realizar la técnica de la observación y consideró como instrumento a la ficha de evaluación del desempeño para el alza de información. El resultado antes de la creación del programa se observó que el desempeño para evitar riesgos laborales un porcentaje de 74.3% presenta un desempeño significativo regular, pero nadie tiene un desempeño regularmente excelente. Después de la creación del programa se presenta un 65.7% con un rendimiento laboral regular y existe mejoría con un 5.7% de rendimiento muy excelente. La autora concluye que no se evidencia una correlación prudente del desempeño laboral antes y después de la creación del programa, a su vez que dicho programa no resultó ser eficaz para mejoras del rendimiento de cada trabajador.

Finalmente, Rodriguez & Lechuga (2019) proponen estudiar los factores y niveles de desempeño que dan a conocer las instituciones universitarias. Los autores se inclinan por una metodología de tipo descriptiva. Los autores cuentan

con una población de 100 docentes y desarrollaron una fórmula para obtener su muestra la cual fue arrojada por 79 docentes. Los autores aplicaron como recolector de datos al cuestionario conformado por 26 ítems. Los autores científicos concluyen que para elevar las frecuencias de los factores de desempeño pedagógico y lograr niveles óptimos entre los maestros, es necesario emplear un grado significativo de motivación, tomando como primera línea a la comunicación organizacional siendo el mecanismo relevante con el fin de obtener un buen clima.

Después de haber realizado una profunda investigación es necesario destacar aquellas teorías que sustentan al presente proyecto de investigación.

La teoría de la interacción social propuesto por el teórico Erwing Goffman, quien afirma que existe una interacción en el encuentro de dos personas estableciendo comunicación, esta se da siempre y cuando ambos se encuentren de manera presencial, el cara a cara. Para esta teoría no solo se basa en la interacción que producen aquellos individuos o que desarrollan un intercambio de información, sino el autor presenta como adicional lo que los individuos producen al momento de relacionarse, llamándose el orden interaccional, en donde resaltan los emisores y quien recibe el mensaje, ya que lo que expresan va depender del sentir, el cómo se mueve y piensa, manera de ver el mundo es como se expresará, de modo que desarrollará así su mensaje (Mercado & Zaragoza, 2011).

Es necesario recalcar que a la comunicación interpersonal se le considera aquella influencia del comportamiento de cada ser social para mantener una eficaz interrelación social (Vico, 2009).

Guzmán (2009), aporta que existen seis enfoques teóricos que abordan a la comunicación interpersonal: habilidades de la comunicación interpersonal, constructivismo, interacción inicial, producir relaciones, adaptación interpersonalmente y comunicación por mediador y dialéctico.

Para el presente estudio se rescata la teoría de la interacción inicial, disminuir la incertidumbre que poseen dos individuos en el primer encuentro. Dicha teoría fue propuesta por los teóricos Charles Berger y Richard Calabrese en el año 1975. El objetivo de la teoría en relación con el proyecto, es relevante ya que pone en bandeja principal a la comunicación interpersonal para reducir inseguridades mediante la interacción social entre personas y a su vez como estos pueden relacionarse más adelante (Guzmán, 2009).

Además, los teóricos manifiestan que existen fases en el primer encuentro de lo cual van a desarrollar interacción, de la siguiente manera:

Fase de inicio, aquella fase del comienzo que está ligada a demostrar solo lo que se desea expresar de manera corta.

Fase individual, las personas tienden a comunicarse más continuo sin ocultar información de sí mismo.

Fase final, aquella donde los seres sociales optan por continuar en interacción con el compañero o no.

Se añade también el modelo relacional de competencias por los autores Brian H. Spitzberg y William R. Cupach, donde expresa que aquellas habilidades interpersonales deben de ser manejadas por el emisor al momento de expresar información (Guzmán, 2009).

Así mismo se considera la teoría de la interacción inicial, disminuir la incertidumbre que poseen dos individuos en el primer encuentro. Dicha teoría fue propuesta por los teóricos Charles Berger y Richard Calabrese en el año 1975. El objetivo de la teoría en relación con el proyecto, es relevante ya que pone en bandeja principal a la comunicación interpersonal como primer indicador para reducir inseguridades mediante la interacción social entre personas (Guzmán, 2009).

El proyecto también se apoya de la teoría humanística. Fue experimentada en los espacios de Hawthorne entre los años 1924 hasta 1932. Por el pionero Elton Mayo, quien expresa que los actos que muestra el ser social

es en base a los participantes de equipo de trabajo y más no se da de manera individual y los colaboradores necesitan percibir la acción de los compañeros de trabajo para poder iniciar alguna acción.

La tesis se apoya en la Teoría del flujo de comunicación en dos pasos. Aporte teórico de los investigadores Paul Lazarsfeld y B. Dichos autores sostienen que las influencias que puede producir un individuo a otro resultan ser más poderosas a contraste de los medios. Esta teoría expresa que los sistemas de comunicación y su influencia son de dos etapas distintas. La primera etapa consiste en que los medios emiten un mensaje, y ese mensaje es recibido por cierto tipo de persona (líder de opinión). Este personaje filtra, analiza e interpreta esta información y luego la comunica a otros compañeros La segunda etapa consiste en expresar a través de las relaciones interpersonales (Álvarez,2012).

Otro gran autor es J. Habermas, reconocido del siglo XX. Quien planteó su teoría de la acción comunicativa. Quien afirma que las interacciones que se producen entre dos seres sociales son capaces de establecer comunicación y a su vez realizar acciones para mantener una relación interpersonal activa (Garrido, 2011).

Con respecto a las teorías que sustentan a la segunda variable: Desempeño Laboral.

El Modelo teórico de Campbell que parte de una necesidad de medir el desempeño laboral de manera global. La teoría pretende apoyar en proponer metas para cumplir con el objetivo de cada tarea asignada (Cuello et al., 2020).

Se agrega también, teoría de las necesidades de Maslow que fue desarrollada en el año 1943. El teórico sostiene que las acciones que realiza el ser social es para cubrir todo lo que resulta necesario para sí mismo. Para ello, el psicólogo explica que estas son divididas en una pirámide de las cuales se presenta cinco necesidades que desea cubrir el ser humano desde lo que es vital hasta cubrir la necesidad de crecimiento como persona, siendo esta la cúspide de la pirámide de Maslow (Sergueyevna & Mosher, 2013).

En acuerdo al Ministerio del Trabajo y Previsión Social, menciona que hacer comunicación al interior de una organización se convierte en un beneficio para cada trabajador. De modo que va a ocasionar de manera positiva las interacciones sociales entre cada colaborador, además podrá prevenir las malas coordinaciones o algún conflicto entre ellos. A su vez elevar la productividad y eficacia en cada labor asignada, con la finalidad de desarrollar un buen desempeño.

En ese contexto se puede decir que la comunicación interpersonal está definida como aquel proceso que es interactivo y para que esta sea activa debe de ser mutua por ambos individuos, mostrando acciones de comportamientos y el intercambio de información (Bravo et al., 2018).

Por su parte Bravo et al. (2018), manifiesta que para que exista comunicación interpersonal de calidad esta debe de componerse para desarrollar habilidades comunicativas al momento de expresar información entre dos a más personas, A su vez utilizar las vías correctas.

Así mismo se expresa que la habilidad para transmitir ideas, la habilidad para la escucha activa y habilidad para una buena retroalimentación, se convierten en componentes para el óptimo desarrollo de comunicar (Parra et al., 2019).

Así mismo se menciona que este constructo posee de una red de flujos de comunicación que se desarrolla entre dos a más personas, para su misma comprensión y entendimiento. Estas se despliegan por una red cadena, red en círculo, red en estrella (Tejada & Flores, 2017).

Adicional a lo anterior, Vasiliki et al. (2022) agregan que la comunicación, se basa en aquella interacción social en la cual va a transmitir o intercambiar distintos mensajes. Dichos mensajes toman valor siempre y cuando entre el emisor y receptor captan el mismo mensaje o existe una comprensión por ambas partes.

Nuevamente Zayas (2016) aporta que las características de la comunicación: Los mensajes que se emiten en varias circunstancias suelen ser más subjetivos, ejemplo: metas, opiniones, sentimientos, etc. Se caracteriza también por ser desarrollada por personas activas, además existe feedback para la comunicación.

Continuando con la comunicación interpersonal, se indagó sobre los estilos que lo contemplan.

Según Hofstadt (2005), señala que todo ser social presenta diversos estilos. Estas son tres: el estilo pasivo, el agresivo y finalmente el estilo persuasivo, que constituye el uso de varios componentes verbales, no verbales y paraverbales. Dichos estilos van a afectar a la eficacia de la comunicación, citado en (Gañán, 2018). Para más detalles se sugiere revisar el **anexo 1**.

Por otro lado, los autores mencionan que es de suma importancia mantener activa la comunicación entre compañeros ya que cuando ellos interactúan de manera correcta y comparten sus ideas libremente, la empresa progresa de manera óptima y completa (Fernández & Menéndez, 2020).

Además, Lozano, (2019) sostiene que desarrollar comunicación al interior de una organización se convierte en vital y pieza clave de toda entidad.

Después de haber realizado revisiones y análisis a profundidad de distintos enfoques y propuestas de autores científicos, se optó para la presente investigación como principales dimensiones para la variable comunicación interpersonal:

Dimensión a las habilidades comunicativas planteado por (Parra et al., 2019) en la cual apuesta como indicador de medición: Habilidad de escuchar activamente, habilidad para responder correctamente y finalmente habilidad para transmitir bien el mensaje.

Por su parte Hickson (2005) (como se citó en Tejada & Mamani, 2017) aporta que la comunicación interpersonal está compuesta por una red de flujos

de comunicación, siendo esta nuestra segunda variable de estudio. Que trae consigo a la Red estrella, red cadena, red circular.

De acuerdo con Zayas (2016), interpreta a la comunicación interpersonal como aquel espacio en donde se produce un alto grado de interacción social de modo que impacta en la relación humana, convirtiéndola como la más eficaz. El autor complementa también que dicha comunicación, se le atribuye como un indicador de las relaciones interpersonales.

Asimismo, Zayas (2016) “se inclina que el ser cortés, el sonreír, el saludar y la amabilidad son indicadores claves para la interacción entre personas” (Flores y otros, 2016).

Por otro lado, la información recogida de la segunda variable: Desempeño laboral.

El desempeño laboral se entiende como aquella acción y conducta que desarrolla el ser social dentro de una organización, esto con el fin de lograr las metas o objetivos planteados (Cuello et al., 2020).

Por otro lado, Bohórquez et al (2020) sustenta que el desempeño laboral es el rendimiento laboral del empleador según sus tareas asignadas. Así también como es la manera de comportarse en el momento de realizar sus funciones.

A su vez Gabini & Salessi (2016) (como se citó en Koopmans et al. 2013) manifiestan que el desempeño laboral de cada empleador está compuesto por distintas conductas como el desempeñarse en su tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo.

Finalmente, Paredes (2019) expresó que las buenas comunicaciones interpersonales promueven un buen clima laboral. Así mismo ponerlas en el campo de acción va a ser beneficioso para el desempeño o rendimiento de cada colaborador (Campoz, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

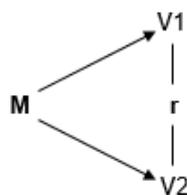
En la investigación se fundamentó en desarrollar una metodología de enfoque cuantitativo, ya que su intención fue medir los datos obtenidos para luego cuantificarlos y pasar a realizar el análisis estadístico. Para Hernández et al. (2014) dicho enfoque se caracteriza por tener la necesidad de calcular magnitudes y reconocer cada cuanto sucede esto.

La investigación se caracteriza por ser descriptiva – correlacional, ya que inició desde un diagnóstico descriptivo para posteriormente establecer una relación entre ambas variables. En ese sentido el autor Sampieri (2006) menciona que los estudios descriptivos tienen el propósito de detallar las características del fenómeno a estudiar, el cómo se da, y cómo es. A su vez explica que los estudios correlacionales tienen el propósito de examinar la relación entre dos variables.

El estudio tiene un diseño no experimental de corte transversal, porque evitó la manipulación de ambas variables, de modo que sólo se observó el fenómeno estudiado en su estado natural con el fin de estudiarlos, además recogió los datos en un solo momento (Sampieri et al., 2014).

Figura 1

Esquema de Investigación correlacional



Nota: La figura representa el esquema de Investigación Correlacional (Sampieri y otros, 2014).

Dónde:

M= Muestra

V1= Comunicación Interpersonal

V2= Desempeño Organizacional

R= Relación de variable x/y

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación interpersonal.

Definición conceptual

Vasiliki et al. (2022) agregan que la comunicación, se basa en aquella interacción social en la cual va a transmitir o intercambiar distintos mensajes. Dichos mensajes toman valor siempre y cuando entre el emisor y receptor captan el mismo mensaje o existe una comprensión por ambas partes.

Definición operacional

La variable CI será estudiada por medio de sus dimensiones: Habilidades comunicativas, red de flujos de comunicación, interacción social.

Indicadores: Para el presente estudio se considera como indicador a la escucha activa, retroalimentar y transmitir ideas. Para la segunda dimensión su indicador siguiente es flujos de comunicación y finalmente para la tercera dimensión está compuesto por cortesía y saludar.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Gabini & Salessi (2016) (como se citó en Koopmans et al. 2013) manifiestan que el desempeño laboral de cada empleador está compuesto por distintas conductas como el desempeñarse en su tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo.

Definición operacional

La variable DL será medida a través de sus dimensiones: Desempeño de tareas, rendimiento en el contexto, desempeño contraproducente.

Indicadores: Se consideró para la primera dimensión: al planeamiento y organización laboral además de la prioridad ante el trabajo. Para la segunda dimensión según expertos se consideró a la iniciativa y asumir tareas complejas. Finalmente, en la tercera dimensión los indicadores propuestos fueron malas conductas y finalmente negatividad.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población: Según Ventura, (2017) la población es aquella agrupación donde ciertos elementos contemplan características de los cuales son para ser estudiados. En este caso la investigación para ser estudiada está conformada por 45 colaboradores de la empresa H&O SYSTEM S.A.C. Surco.

Criterios de inclusión: Colaboradores que estén activamente laborando en la empresa H&O SYSTEM S.A.C. Entre ellos del sexo masculino y femenino.

Criterios de exclusión: Colaboradores, que no pertenezcan a la empresa mencionada en líneas arriba. Además, se excluye a gerente de la organización y sub gerente.

También aquellos que no deseen ser parte de la investigación científica o en su efecto aquellos trabajadores que no estén en la capacidad de responder a las preguntas planteadas.

Muestra: Debido a que la población es finita, se consideró en hacer uso de muestra de tipo censal, en donde todos los individuos forman parte de la población y son asumidas dentro de la muestra (Lopez & Fachelli, 2015).

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple donde todos los integrantes de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para que conformen la muestra.

Unidad de análisis: Colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

En la recolección de datos por parte de colaboradores de H&O SYSTEM se empleó la técnica de la encuesta. Ya que permite lograr y desarrollar datos de forma rápida y sencilla (Anguita et al., 2002).

El instrumento aplicado es el cuestionario el cual está desarrollado de 12 interrogantes para la variable comunicación interpersonal y 12 para la variable desempeño laboral, en ambos casos está bajo la escala de Likert, el cual posibilitó en medir a las variables del estudio.

Así mismo, el instrumento aplicado fue sometido por la validación de tres expertos del tema, quienes otorgaron su firma como señal de conformidad para su respectiva aplicación.

Es necesario recalcar que el resultado que se obtuvo de la confiabilidad, el cual fue determinado mediante el alfa de cronbach es de 0,931 lo que se interpreta que el instrumento para medir ambas variables es muy bueno o aceptable.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	24

3.5. Procedimientos:

Para la investigación se realizó el siguiente proceso. En primera instancia se coordinó con el gerente general de la organización para que brinde su aprobación para desarrollar la investigación. Consiguiente a ello se seleccionó la muestra censal. Posteriormente se elaboró el cuestionario en relación a las variables del estudio. Enseguida a ello se pasó a validación de expertos. Consecutivamente se ejecutaron los instrumentos mediante Google formulario, esto se dio por la coyuntura actual (Covid-19) y se envió a los colaboradores de la empresa para su respectivo llenado. Finalmente, los resultados obtenidos se procedieron a tabular mediante el programa estadístico SPSS v23, de manera que permitió recoger tablas y figuras.

3.6. Métodos de análisis de datos:

En la primera fase, se desarrolló la prueba piloto para conocer la confiabilidad del instrumento para ambas variables. Estos fueron copiados al programa estadístico SPSS v23. Además se trabajó con el coeficiente de correlación de Pearson para medir las correlaciones, ya que esta fue mayor ,05.

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov.

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra							
		CI	DM 1CI	DM 2CI	DM 3CI	DL	DM 1DL	DM1 2DL	DM3 DL
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
Parámetros normales ^{a,b}	Media	43,9	20,9	7,33	15,6	43,5	15,5	15,1	12,8
		6	3	3	9	1	1	6	4
	Desviación estándar	5,03	2,77	1,36	2,17	5,63	2,22	2,03	2,71
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,129	,132	,154	,179	,129	,142	,153	,111
	Positivo	,129	,073	,147	,176	,129	,124	,153	,111
	Negativo	-	-	-	-	-	-	-	-
	Estadístico de prueba	,101	,132	,154	,179	,083	,142	,129	,087
	Sig. asintótica (bilateral)	,129	,132	,154	,179	,129	,142	,153	,111
		,059	,048	,009	,001	,057	,023	,010	,200
		c	c	c	c	c	c	c	c,d

NOTA: Prueba de normalidad

Segunda fase, todos los resultados obtenidos del cuestionario son trasladados al EXCEL de manera ordenada, insertando respuesta por cada colaborador con su pregunta correspondiente.

Tercera fase, se creó un EXCEL adicional con el fin de fragmentar las respuestas de cada colaborador con cada dimensión de las dos variables.

Cuarta fase, dichos resultados deben ser copiados al programa SPSS con el fin de medir la correlación de las variables y sus dimensiones.

3.7. Aspectos éticos:

Para la presente investigación se tomó como principales valores éticos la honestidad, responsabilidad, perseverancia, compromiso y paciencia. Por otro lado, se consideró las respuestas de los encuestados de forma anónima ya que se evitó revelar los nombres y dichas respuestas se tuvo como principio en no ser manipuladas.

Además, el estudio tiene el respaldo de la empresa H&O SYTEM S.A.C a través de la carta de presentación emitida por la Universidad Cesar Vallejo (UCV).

Por lo tanto, la información que se detalla en el proyecto es de veracidad óptima que representa la realidad de la situación.

IV. RESULTADO

Tabla 3

Para esta tabla se observa la relación entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable desempeño laboral.

		Correlaciones	
		DM1CI	DL
DM1CI	Correlación de Pearson	1	,389**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	45	45
DL	Correlación de Pearson	,389**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	45	45

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

Nota: Resultados extraídos de cuestionarios aplicados para colaboradores de H&O SYSTEM.

En la tabla 3 se presentan los resultados a través del coeficiente de Pearson, donde se indica que existe una correlación significativa positiva baja entre la dimensión habilidades comunicativas y la variable desempeño laboral (389**), con un valor de significancia de ,008

Esto se interpreta que al emplear habilidades comunicativas mejor será la recepción del desempeño de los colaboradores, pero esto se dará en una intensidad baja.

Tabla 4

Posteriormente en la tabla 4 se muestra la relación entre flujos de comunicación y la segunda variable DL.

		DM2CI	DL
DM2CI	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
DL	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Nota: Los resultados que se observan son recogidos de un cuestionario que fue aplicado a los colaboradores de la empresa H&O.

En la tabla 4 se evidencia mediante los resultados del coeficiente de Pearson, donde se indica que guarda correlación significativa positiva moderada entre la dimensión flujos de comunicación y la variable desempeño laboral (595**), con un valor de significancia de ,000.

Además se recalca que, en el presente estudio a mayor flujo de comunicación en la organización, será mejor recibida el desempeño laboral de cada colaborador.

Tabla 5

La presente tabla muestra la relación entre la interacción social y la variable desempeño laboral.

		Correlaciones	
		DM3CI	DL
DM3CI	Correlación de Pearson	1	,662**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
DL	Correlación de Pearson	,662**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Nota: Datos recolectados posterior a un cuestionario dirigido a los colaboradores de H&O SYSTEM.

En la tabla 5 se observa a través del coeficiente de Pearson, la existencia de una correlación positiva moderada entre la dimensión interacción social y la variable desempeño laboral (662**), con un valor de significancia de ,000.

Finalmente se concluye que al desarrollar una buena interacción social en la organización ésta también aumentará o repercutirá en el desempeño de cada empleador.

Comprobación de la hipótesis:

H0: No existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022.

H1: Existe relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022.

Tabla 6

Se detalla la relación de la variable comunicación interpersonal entre el desempeño laboral.

		Correlaciones	
		CI	DL
CI	Correlación de Pearson	1	,662*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	45	45
D	Correlación de Pearson	,662**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	45	45

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

Nota: Datos extraídos del cuestionario de comunicación interpersonal y desempeño laboral desarrollado por los colaboradores de H&O SYSTEM.

En la tabla 6 se presenta mediante el coeficiente de Pearson, que existe una correlación positiva moderada y significativa entre las variables comunicación interpersonal y desempeño laboral (662**), con un valor de significancia de,000.

De modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna en el desarrollo de la investigación. Además, esto es favorable para la entidad, ya que está demostrado que, si se implementa mayor comunicación entre compañeros, mayores serán los niveles de desempeño de los trabajadores.

V. DISCUSIÓN

Después de analizar los resultados de la investigación, se revela la aceptación de la hipótesis alterna, esto se afirma ya que fue obtenida mediante el coeficiente de Pearson obteniendo como resultado ,662** > 5, interpretándose como una correlación positiva moderada y significativa entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral en los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C.

Este resultado se vincula notablemente con los autores Moreno y Pérez (2018) quienes desarrollaron su investigación en Guayaquil. Dichos autores señalan que la comunicación, fue la dimensión más representativa en su investigación ya que esta es la base principal en las relaciones interpersonales laborales, además afirman que esta influye de manera significativa en el desempeño y rendimiento de cada colaborador. Ello es acorde con la presente investigación se evidencia que mantener una comunicación asertiva al momento de establecer relaciones sociales esta afectará en el rendimiento de cada empleador de modo que genera estabilidad en cada personal.

En el caso de Lachira et al. (2020), manifiesta lo contrario. Los autores aceptaron en su investigación que no existe una comunicación positiva entre gerentes de la organización con subordinados, dando como resultado casi nulo. En el presente estudio no se demostró ese resultado. Además, es necesario resaltar un aspecto adicional de los autores, quienes mencionan que efectivamente es la comunicación interpersonal la clave en toda organización para generar vínculos sociales y que sin ella no es posible establecer un ambiente y mucho menos desempeñar funciones laborales correctamente o de manera sana.

Por otra parte, se halló la correlación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de colaboradores de H&O SYSTEM que dio como resultado una correlación positiva baja con un nivel de significación, 008. Por lo tanto, esto hace referencia que, si la primera dimensión va en aumento, el desempeño también aumentará su nivel, convirtiéndola en beneficiosa para los

colaboradores de la empresa.

Así mismo expresó Viñarás et al. (2020) quienes dichos autores dieron como resultado la presente investigación. Que el departamento de comunicaciones en una determinada entidad, debe preocuparse en generar un programa para los colaboradores para que mejoren su nivel de habilidades comunicativas, ya que esto será beneficioso para la entidad.

Posteriormente, se rescató el resultado que existe en la dimensión flujos de comunicación con la variable desempeño laboral, demostrándose la existencia de una correlación significativa positiva moderada ($,595^{**}$) de los colaboradores de H&O SYSTEM.

Por su parte el hallazgo de Kalogiannidis (2020), coincide con el presente estudio, ya que el autor manifiesta que en definitiva mantener un buen flujo de comunicación es vital para toda organización de diversos sectores o rubros, ya que si esta se mantiene de manera correcta va ser valiosa y no conlleva a malos entendidos o conflictos.

Por otro lado, el resultado entre la dimensión interacción social y el desempeño de los empleadores del distrito de Surco. Se evidenció en la tabla 5 que hay una correlación positiva moderada, que a mayor interacción de los colaboradores mejor será su rendimiento en sus tareas.

A ello se suma los resultados de Tran et al. (2018), quienes obtuvieron también como resultado que existe una correlación influyente positiva de manera moderada entre las interacciones saludables que muestran el personal de salud y el estrés que viven en el centro de labor. Dicho hallazgo se evidenció en el presente estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación entre la dimensión habilidades comunicativas con la variable desempeño laboral, ya que se evidenció una correlación positiva. Y efectivamente esta dimensión es fundamental en una organización, ya que si los colaboradores, emplean buenas habilidades como la escucha activa, ya que esta va enriquecer a la comunicación entre ellos mismos y a su vez va influir en su rendimiento, ya que existe comprensión o buena comunicación. Entonces es importante mencionar que cuando esta dimensión tiene niveles altos la variable se ve afectada.

Segunda: Se manifiesta la existencia de una correlación significativa moderada ,595** entre la dimensión flujos de comunicación con la variable desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM. Si bien es cierto mantener un buen flujo de comunicación favorece a la organización; la empresa H&O SYSTEM mediante sus resultados se evidencia que ejerce una comunicación interpersonal adecuada y tiene en claro cómo comunicar lo que desea.

Tercera: Se concluye que si los trabajadores de H&O SYSTEM demuestran mayor interacción social, mejor será su desempeño, ya que existen relaciones sociales entre los trabajadores.

Cuarta: Finalmente se concluye que ambas variables del estudio están correlacionadas positivamente y que mientras exista una buena comunicación entre compañeros esta va verse afectada notablemente en el desempeño. Convirtiéndose en beneficiosa para la organización.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a las empresas la apertura de talleres para el talento humano con el propósito de que aumenten o mejoren su nivel de habilidades comunicativas.

Segunda: Se hace un llamado al DIRCOM en explorar sobre la comunicación interpersonal que existe entre todos los miembros de una organización.

Tercera: Reforzar los flujos de comunicación en toda organización entre colaboradores y de jefes a subordinados, con la finalidad que el mensaje a emitir no exista ninguna barrera y esta sea clara, concisa para evitar conflictos internos.

Cuarta: Se sugiere a los futuros investigadores considerar la investigación con otros estudios cuantitativos para así medir o recoger datos claves para emplear comunicación de calidad al interior de la organización con el fin de ver mejoras en el rendimiento de los colaboradores.

REFERENCIAS

- Alvarado, J. F., Mitma, D. G., Vera, L. D., & Tarrillo, J. C. (2022). Capital intelectual como factor del desempeño organizacional en las Micro y Pequeñas Empresas. *Revista Scielo*, 13(1). <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.1.595>
- Alvarez, J. (2012). *Modelos teóricos sobre los efectos de los medios de comunicación de masas*. Universidad Complutense de Madrid. Campus de Somosaguas. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/>
- Anguita, J. C., Labrador, R., & Campos, D. (2002). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Arriola, M., Salas, E., & Bernabé, T. (2011). El clima como manifestación objetiva de la cultura organizacional. *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=151322413008>
- Bravo, G., Jurado, M., & Sanchez, L. (2018). La comunicación interpersonal en el proceso de enseñanza aprendizaje de la carrera Licenciatura en Educación. *Revista Scielo*, 14(63). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000300075&lng=es&tlng=es
- Campo, M. M. (2017). Relaciones interpersonales y desempeño laboral del personal de enfermería de neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. *Tesis para Maestría*. Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8686>
- Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, D. A. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de investigación valor agregado*, 109-121. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Fernandez, M., & Menéndez, M. (2020). La comunicación en el ámbito laboral. *Revista Ocronos*, 3(8). Retrieved from <https://revistamedica.com/comunicacion-ambito-laboral/>

Flores, E., Garcia, L., Calsina, C., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Revista Scielo*, 7(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449849320001>

Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Educar*, 16(1). <https://doi.org/https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar>

Gamarra, F. (2017). Prevención de riesgos laborales y desempeño de trabajadores del Instituto Continental, Huancayo. <https://doi.org/https://doi.org/10.18259/acs.2017024>

Gañán. (2018). *HABILIDADES SOCIALES: LOS ESTILOS DE COMUNICACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS DOCENTES DEL IES NERVIÓN DE LA LOCALIDAD DE SEVILLA*. Trabajo Fin de Grado Investigación GRADO EN PEDAGOGÍA, Sevilla. <https://hdl.handle.net/11441/81796>

Garrido, L. (2011). Reseña de "La Teoría de la acción comunicativa" de J. Habermas. *Revista Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706036>

Gomez, M. S., Castillo, Z. J., Maraza, A. C., & Mamani, E. F. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Redalyc*, 12(3), 186-194. <https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Gúzman, M. G. (2009). LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DENTRO DEL CAMPO ACADÉMICO DE LA. *Revista Redalyc*, 6(12), 49-70. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68712864004>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). Mc Graw Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hofstadt, C. V. (2005). *El libro de las habilidades*. <https://www.editdiazdesantos.com/>

Jara, F. B. (2018). Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas – Cusco, 2018. *Tesis de título*. UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, Juliaca. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1792/Florentina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance Stavros Kalogiannidis. *European Journal of Business and Management Research*, 5(20). <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.6.631>

Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., Beek, A. J., & Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *Revista International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/17410401311285273>

Lachira, D., Luján, P., Mogollón, M., & Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana de Difusión Científica*, 2(3), 72-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>

- Lopez, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Lozano, J. (2019). The role of corporate communication. *Redalyc*, 35, 105-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.25100/cdea.v35i65.7251>
- Mercado, A., & Zaragoza, L. (2011). La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman. *Revista Espacio Públicos*, 158-175. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67621192009.pdf>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista Scielo*, 9(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>
- Paredes, M. B. (2019). Relaciones interpersonales afectivas y desempeño laboral según variables sociodemográficas de los trabajadores de radio y televisión de Lima Metropolitana. *Revista de investigación en psicología*, 22(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/rinvp.v22i2.17431>
- Parra, M., Visbal, O., Ethel, S., & Badde, G. (2019). Quality of the communication and attitude of the employees in organizational change processes. *Revista Redalyc*, 36, 155-170. <https://doi.org/https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Revista Redalyc*, 21-46. <https://www.redalyc.org/journal/259/25961484008/html/>
- Quijano, A. G. (05 de Agosto de 2021). *Dircom. Asociación de Directivos de Comunicación*. Obtenido de <https://www.dircom.org/2021/08/05/los-retos-que-debe-superar-la-comunicacion-en-los-proximos-anos/>

Rodriguez, P., & Lechuga, I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Scielo*(87).
<https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Sampieri. (2006). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa*. México: Metodología de la investigación.

Sampieri, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la Investigación*.

Sergueyevna, N., & Mosher, E. (2013). Teorías motivacionales desde la perspectiva de comportamiento del consumidor. *Revista Negotium*, 5-18.
Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/782/78228464001.pdf>

Tejada, M. L., & Mamani, E. F. (2017). Consecuencias de la cultura corporativa y rol de la comunicación interpersonal en el compromiso organizacional del personal de la Municipalidad Provincial de Arequipa – Perú. *Revista Scielo*.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE AREQUIPA. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(2), 137-147. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449854118007>

Tran, K., Nguyen, P., Dang, T., & Tran, T. (2018). The Impacts of the High-Quality Workplace Relationships on Job Performance: A Perspective on Staff Nurses in Vietnam. *MDPI*, 8(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/bs8120109>

- Vargas, P. (2018). *Relaciones interpersonales entre trabajadores de la empresa. Servicios Fastco del Perú*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2371/TRAB.SUF.PROF.Paul%20Bryan%20Vargas%20Casta%c3%b1eda.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Vasiliki, B., Panagiota, S., Dimos, A., & Kondea, A. (2022). The Impact of Communication on the Effectiveness of Educational Organizations. *MDPI*, 12(3), 170. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/educsci12030170>
- Ventura, L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
- Vico, E. A. (2009). Espacio interpersonal y sistemas de conducta colectivos. *Revista Palabra Clave*, 12(2), 325-337. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/649/64912212011.pdf>
- Viñarás, M., González, J., & Rincón, S. (2020). La Comunicación Interpersonal y la Comunicación Interna en las empresas: un análisis desde la profesión y la Universidad. *Revista comunicación y hombre*(16), 335-354. <https://doi.org/https://doi.org/10.32466/eufv-cyh.2020.16.607.335-354>
- Zayas, M. (2016). *La comunicación intepersonal*. B - EUMED, 2000. https://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIÓN	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Identificar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Comunicación Interpersonal	Habilidades comunicativas	Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal, correlacional, descriptiva Enfoque: Cuantitativo Técnica de investigación: Encuesta Escala Likert Instrumento de investigación: Cuestionario
				Flujo de comunicación	
				Interacción social	
¿Cuál es la relación de las habilidades comunicativas con el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Determinar la relación entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022	Existe relación positiva entre las habilidades comunicativas y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022	Desempeño Laboral	Desempeño de tareas	
				Rendimiento en el contexto	
				Rendimiento contraproducente	
¿Cuál es la relación de los flujos de comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Determinar la relación entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022	Existe relación entre los flujos de comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022			
¿Cuál es la relación de la interacción social con el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022?	Determinar la relación entre la interacción social y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022	Existe relación entre la interacción social y el desempeño laboral de los colaboradores de H&O SYSTEM S.A.C. Surco, 2022			

ANEXO 02. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
La Comunicación interpersonal	Es la comunicación interpersonal está definida como aquel proceso que es interactivo y para que esta sea activa debe de ser mutua por ambos individuos mostrando acciones de comportamiento y el intercambio de información (Bravo et al., 2018).	Bravo et al, (2018) manifiesta para que exista comunicación interpersonal de calidad esta debe de componerse por desarrollar habilidades comunicativas al momento de expresar información entre dos a más personas, a su vez utilizar las vías correctas. Zayas (2016), interpreta a la comunicación interpersonal como aquel espacio en donde se produce un alto grado de interacción social de modo que impacta en la relación humana.	Habilidades comunicativas	Escucha Activa	1,2	Escala Ordinal de Likert
				Retroalimentar	3,4	
				Transmitir ideas	5,6	
			Red de flujos de comunicación	Flujos de comunicación	7,8	
			Interacción social	Cortesía	9,10	
Saludar	11,12					
Desempeño Laboral	Por otro lado, Bohórquez et al. (2020) sustenta que el desempeño laboral es el rendimiento laboral del empleador según sus tareas asignadas. Así también como es la manera de comportarse en el momento de realizar sus funciones.	Gabini & Salessi (2016) manifiestan que el desempeño laboral de cada empleador está compuesto por distintas conductas como el desempeñarse en su tarea, rendimiento en el contexto, comportamientos contraproducentes y rendimiento adaptativo expresado en koopmans et al., 2013.	Rendimiento en la tarea	Planeamiento y organización laboral	1,2	Escala Ordinal de Likert
				Prioridad ante el trabajo	3,4	
			Rendimiento en el contexto	Iniciativa	5,6	
				Asumir tareas complejas	7,8	
			Desempeños contraproducentes	Malas conductas	9,10	
				Negatividad	11,12	

ANEXO 03. Estilos de Comunicación

Aspectos Estilos	Definición	Características	Efectividad
Pasivo	Personas que desean complacer los anhelos o deseos que sienten otros. No muestra enfrentamiento.	Usualmente no existe visión directa con el receptor. Muy poca empatía hacia. No demuestra algún gesto no verbal.	Causa insatisfacción con las relaciones sociales de modo que se aíslan entre sí.
Agresivo	Personas que protegen sus derecho e ideas. Tienden a minimizar la opinión del resto. No existe feedback.	Suelen estar fastidiados y son desafiantes. Su tonalidad de voz esta prepotente, no son empáticos con los compañeros.	Usualmente llegan a sus objetivos personales a su vez genera malestar de los compañeros. .
Asertividad	Personas que defienden sus ideas, mostrando el respeto hacia los demás. Demuestran sus buenas habilidades.	Demuestran un comportamiento tranquilo. Son empáticos. Tienden a observar directamente sin ser desafiante. Una fuerte retroalimentación.	Causan atención en el receptor. en el emisor. Priorizan los intereses de sin perjudicar a los restantes. Eleva la buena relación interpersonal.

ANEXO 4. Matriz de validación de instrumento

VARIABLE 1: Comunicación Interpersonal							
DIMENSIÓN 1: Habilidades Comunicativas							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Escucha Activa	1. ¿En mi organización las personas se concentran en escuchar únicamente lo que le interesa de la otra persona que está hablando?						
	2. ¿Mis compañeros de trabajo les agrada adelantarse en responder inmediatamente mientras el otro compañero está hablando?						
Retroalimentar	3. ¿En mi organización nos sentimos satisfechos por el apoyo de nuestro jefe directo?						
	4. ¿En mi organización aceptan recomendaciones sobre el desarrollo de cada función/tarea?						
Transmitir Ideas	5. ¿En la organización las personas del trabajo se expresan claramente?						
	6. ¿Mis compañeros de trabajo sienten satisfacción al expresar términos técnicos hacia otros compañeros?						
DIMENSIÓN 2: Red de Flujos de Comunicación							
Flujos de comunicación	7. ¿En la organización nos brindan información completa sobre los nuevos lanzamientos de la plataforma?						
	8. ¿Las personas de mi trabajo sienten libertad en expresar sus opiniones a sus superiores para una mejora en una opción del programa?						
DIMENSIÓN 3: Interacción Social							
Cortesía	9. ¿En la organización mis compañeros responden los						

	requerimientos de trabajo de manera cortes?						
	10. ¿En mi organización nos sentimos incómodos al expresar aspectos positivos de nuestros compañeros?						
Saludar	11. ¿En mi organización saludan correctamente para dar inicio a la conversación?						
	12. ¿Mis compañeros responden los saludos de todos los compañeros del trabajo?						

ANEXO 5. Matriz de validación de instrumento

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Planeamiento y organización laboral	1. ¿En mi organización mis compañeros desarrollan adecuadamente su trabajo porque se organizan con tiempo?						
	2. ¿Mis compañeros piensan en soluciones interesantes para los problemas que puedan presentarse?						
Orientación a resultados	3. ¿En mi organización los compañeros de trabajo tienen en claro los resultados que deben de lograr?						
	4. ¿En la organización reconocemos las acciones que se debe tomar para lograr buenos resultados?						
DIMENSIÓN 2: Rendimiento de contexto							
Iniciativa	5. ¿Mis compañeros de trabajo sugieren reuniones laborales?						
	6. ¿En la organización mis compañeros tienen iniciativa de brindar apoyo a sus otros compañeros?						
Asumir tareas complejas	7. ¿En mi organización asumimos retos que podrían ser difíciles de desarrollarse?						
	8. ¿Mis compañeros aceptan funciones complejas?						
DIMENSIÓN 3: Desempeño contraproducentes							
Malas conductas	9. ¿En mi organización mis compañeros continúan expresando sobre algún problema visto en el trabajo?						
	10. ¿Mis compañeros tienden a reclamar constantemente?						

Negatividad	11. ¿En la organización pensamos en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de centrarnos en los aspectos positivos?						
	12. ¿Mis compañeros de trabajo expresan comentarios negativos de la función que se realizan en la empresa a personas ajenas?						

ANEXO 6. CUESTIONARIO

La Comunicación Interpersonal Y El Desempeño Laboral De Los Colaboradores De H&O SYSTEM S.A.C. Surco,2022

Indicación: Estimado(a) presente, continuación, se presentarán diversas interrogantes que son esenciales para el desarrollo de un proyecto de investigación. Se debe precisar que sus respuestas serán de manera anónima.

1. ¿En mi organización las personas se concentran en escuchar únicamente lo que le interesa de la otra persona que está hablando?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

2. ¿A mis compañeros de trabajo les agrada adelantarse en responder inmediatamente mientras el otro compañero está hablando?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

3. ¿En mi organización nos sentimos satisfechos por el apoyo de nuestro jefe directo?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

4. ¿En mi organización aceptan recomendaciones sobre el desarrollo de cada función/tarea?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

5. ¿En la organización las personas del trabajo se expresan claramente?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

6. ¿Mis compañeros de trabajo sienten satisfacción al expresar términos técnicos hacia otros compañeros?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

7. ¿En la organización nos brindan información completa sobre los nuevos lanzamientos de la plataforma?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

8. ¿Las personas de mi trabajo sienten libertad en expresar sus opiniones a sus superiores para una mejora en una opción del programa?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

9. ¿En la organización mis compañeros responden los requerimientos de trabajo de manera cortés?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

10. ¿En mi organización nos sentimos incómodos al expresar aspectos positivos de nuestros compañeros?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

11. ¿En mi organización saludan correctamente para dar inicio a la conversación?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

12. ¿Mis compañeros responden los saludos de todos los compañeros del trabajo?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

13. ¿En mi organización mis compañeros desarrollan adecuadamente su trabajo porque se organizan con tiempo?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

14. ¿Mis compañeros piensan en soluciones interesantes para los problemas que puedan presentar?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

15. ¿En mi organización los compañeros de trabajo tienen en claro los resultados que deben de lograr?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

16. ¿En la organización reconocemos las acciones que se debe tomar para lograr buenos resultados?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

17. ¿Mis compañeros de trabajo sugieren reuniones laborales?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

18. ¿En la organización mis compañeros tienen iniciativa de brindar apoyo a sus otros compañeros?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

19. ¿En mi organización asumimos retos que podrían ser difíciles de desarrollarse?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

20. ¿Mis compañeros aceptan funciones complejas?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

21. ¿En mi organización mis compañeros continúan expresando sobre algún problema visto en el trabajo?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

22. ¿Mis compañeros tienden a reclamar constantemente?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

23. ¿En la organización pensamos en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de centrarnos en los aspectos positivos?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

24. ¿Mis compañeros de trabajo expresan comentarios negativos de las funciones que se realizan en la empresa a personas ajenas?

Totalmente de acuerdo
De acuerdo
Indeciso
En desacuerdo
Totalmente en desacuerdo

ANEXO 7 VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO 1

Nombres y Apellidos	Christian Walter Castro Silva	DNI N°	41356584
Nombre del Instrumento	Cuestionario		
Dirección domiciliaria	Av. Manco Capac 924 Dpto 404 – La Victoria	Teléfono domicilio	014231209
Título Profesional/Especialidad	Comunicador Social	Teléfono Celular	995244228
Grado Académico	Doctor		
Mención	Magister en Comunicación para el Desarrollo		
FIRMA		Lugar y Fecha:	La Victoria 18/12/22

VARIABLE 1: Comunicación Interpersonal							
DIMENSIÓN 1: Habilidades Comunicativas							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Escucha Activa	1. ¿En mi organización las personas se concentran en escuchar únicamente lo que le interesa de la otra persona que está hablando?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Mis compañeros de trabajo les agrada adelantarse en responder inmediatamente mientras el otro compañero está hablando?	3	3	3	3	3	
Retroalimentar	3. ¿En mi organización nos sentimos satisfechos por el apoyo de nuestro jefe directo?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En mi organización aceptan recomendaciones sobre el desarrollo de cada función/tarea?	3	3	3	3	3	
Transmitir Ideas	5. ¿En la organización las personas del trabajo se expresan claramente?	3	3	3	3	3	

	6. ¿Mis compañeros de trabajo sienten satisfacción al expresar términos técnicos hacia otros compañeros?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: Red de Flujos de Comunicación							
Flujos de comunicación	7. ¿En la organización nos brindan información completa sobre los nuevos lanzamientos de la plataforma?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las personas de mi trabajo sienten libertad en expresar sus opiniones a sus superiores para una mejora en una opción del programa?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: Interacción Social							
Cortesía	9. ¿En la organización mis compañeros responden los requerimientos de trabajo de manera cortés?	3	3	3	3	3	
	10. ¿En mi organización nos sentimos incómodos al expresar aspectos positivos de nuestros compañeros?	3	3	3	3	3	
Saludar	11. ¿En mi organización saludan correctamente para dar inicio a la conversación?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros responden los saludos de todos los compañeros del trabajo?	3	3	3	3	3	

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Planeamiento y organización laboral	1. ¿En mi organización mis compañeros desarrollan adecuadamente su trabajo porque se organizan con tiempo?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Mis compañeros piensan en soluciones interesantes para los problemas que puedan presentarse?	3	3	3	3	3	
Orientación a resultados	3. ¿En mi organización los compañeros de trabajo tienen en claro los resultados que deben de lograr?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En la organización reconocemos las acciones que se debe tomar para lograr buenos resultados?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: Rendimiento de contexto							
Iniciativa	5. ¿Mis compañeros de trabajo sugieren reuniones laborales?	3	3	3	3	3	
	6. ¿En la organización mis compañeros tienen iniciativa de brindar apoyo a sus otros compañeros?	3	3	3	3	3	
Asumir tareas complejas	7. ¿En mi organización asumimos retos que podrían ser difíciles de desarrollarse?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Mis compañeros aceptan funciones complejas?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: Desempeño contraproducentes							
Malas conductas	9. ¿En mi organización mis compañeros continúan expresando sobre algún problema visto en el trabajo?	3	3	3	3	3	
	10. ¿Mis compañeros tienden a reclamar constantemente?	3	3	3	3	3	

Negatividad	11. ¿En la organización pensamos en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de centrarnos en los aspectos positivos?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros de trabajo expresan comentarios negativos de la función que se realizan en la empresa a personas ajenas?	3	3	3	3	3	

ANEXO 8 VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO 2

Nombres y Apellidos	Katterine Lidia Herrera Paucar	DNI N°	46144382
Nombre del Instrumento	Encuesta		
Dirección domiciliaria	Av. Niños Mártires 857 Independencia	Teléfono domicilio	
Título Profesional/Especialidad	Lic Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	92451272
Grado Académico	Mg. en educación		
Mención	Docencia e investigación universitaria.		
FIRMA		Lugar y Fecha:	11-07-23

VARIABLE 1: Comunicación Interpersonal							
DIMENSIÓN 1: Habilidades Comunicativas							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Escucha Activa	1. ¿En mi organización las personas se concentran en escuchar únicamente lo que le interesa de la otra persona que está hablando?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Mis compañeros de trabajo les agrada adelantarse en responder inmediatamente mientras el otro compañero está hablando?	3	3	3	3	3	
Retroalimentar	3. ¿En mi organización nos sentimos satisfechos por el apoyo de nuestro jefe directo?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En mi organización aceptan recomendaciones sobre el desarrollo de cada función/tarea?	3	3	3	3	3	
Transmitir Ideas	5. ¿En la organización las personas del trabajo se expresan claramente?	3	3	3	3	3	

	6. ¿Mis compañeros de trabajo sienten satisfacción al expresar términos técnicos hacia otros compañeros?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: Red de Flujos de Comunicación							
Flujos de comunicación	7. ¿En la organización nos brindan información completa sobre los nuevos lanzamientos de la plataforma?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las personas de mi trabajo sienten libertad en expresar sus opiniones a sus superiores para una mejora en una opción del programa?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: Interacción Social							
Cortesía	9. ¿En la organización mis compañeros responden los requerimientos de trabajo de manera cortés?	3	3	3	3	3	
	10. ¿En mi organización nos sentimos incómodos al expresar aspectos positivos de nuestros compañeros?	3	3	3	3	3	
Saludar	11. ¿En mi organización saludan correctamente para dar inicio a la conversación?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros responden los saludos de todos los compañeros del trabajo?	3	3	3	3	3	

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Planeamiento y organización laboral	1. ¿En mi organización mis compañeros desarrollan adecuadamente su trabajo porque se organizan con tiempo?	3	3	3	3	2	
	2. ¿Mis compañeros piensan en soluciones interesantes para los problemas que puedan presentarse?	3	3	2	3	3	

Orientación a resultados	3. ¿En mi organización los compañeros de trabajo tienen en claro los resultados que deben de lograr?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En la organización reconocemos las acciones que se debe tomar para lograr buenos resultados?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: Rendimiento de contexto							
Iniciativa	5. ¿Mis compañeros de trabajo sugieren reuniones laborales?	3	3	3	3	3	
	6. ¿En la organización mis compañeros tienen iniciativa de brindar apoyo a sus otros compañeros?	3	3	3	2	3	
Asumir tareas complejas	7. ¿En mi organización asumimos retos que podrían ser difíciles de desarrollarse?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Mis compañeros aceptan funciones complejas?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: Desempeño contraproducentes							
Malas conductas	9. ¿En mi organización mis compañeros continúan expresando sobre algún problema visto en el trabajo?	3	2	3	3	3	
	10. ¿Mis compañeros tienden a reclamar constantemente?	3	3	3	3	3	
Negatividad	11. ¿En la organización pensamos en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de centrarnos en los aspectos positivos?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros de trabajo expresan comentarios negativos de la función que se realizan en la empresa a personas ajenas?	3	3	3	3	3	

ANEXO 9 VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO 3

Nombres y Apellidos	Eduardo Marcos Paredes Cárdenas	DNI N°	43688949
Nombre del Instrumento	Encuesta		
Dirección domiciliaria	Av. Lima 1030 Tarapoto	Teléfono domicilio	042528551
Título Profesional/Especialidad	Ciencias de la Comunicación	Teléfono Celular	980205060
Grado Académico	Magíster		
Mención	Solución de Conflictos		
FIRMA		Lugar y Fecha:	Tarapoto, 19 de enero de 2023

VARIABLE 1: Comunicación Interpersonal							
DIMENSIÓN 1: Habilidades Comunicativas							
INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					OBSERVACIONES
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Escucha Activa	1. ¿En mi organización las personas se concentran en escuchar únicamente lo que le interesa de la otra persona que está hablando?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Mis compañeros de trabajo les agrada adelantarse en responder inmediatamente mientras el otro compañero está hablando?	3	3	3	3	2	
Retroalimentar	3. ¿En mi organización nos sentimos satisfechos por el apoyo de nuestro jefe directo?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En mi organización aceptan recomendaciones sobre el desarrollo de cada función/tarea?	3	3	3	3	3	

Transmitir Ideas	5. ¿En la organización las personas del trabajo se expresan claramente?	3	3	3	3	3	
	6. ¿Mis compañeros de trabajo sienten satisfacción al expresar términos técnicos hacia otros compañeros?	3	3	3	3	3	

DIMENSIÓN 2: Red de Flujos de Comunicación							
Flujos de comunicación	7. ¿En la organización nos brindan información completa sobre los nuevos lanzamientos de la plataforma?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Las personas de mi trabajo sienten libertad en expresar sus opiniones a sus superiores para una mejora en una opción del programa?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 3: Interacción Social							
Cortesía	9. ¿En la organización mis compañeros responden los requerimientos de trabajo de manera cortés?	3	3	3	3	3	
	10. ¿En mi organización nos sentimos incómodos al expresar aspectos positivos de nuestros compañeros?	3	3	3	3	3	
Saludar	11. ¿En mi organización saludan correctamente para dar inicio a la conversación?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros responden los saludos de todos los compañeros del trabajo?	3	3	3	3	3	

VARIABLE 2: Desempeño Laboral							
DIMENSIÓN 1: Rendimiento en la tarea							
INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO					
		REPRESENTATIVIDAD	PERTINENCIA	COHERENCIA	CONSISTENCIA	CLARIDAD	
Planeamiento y organización laboral	1. ¿En mi organización mis compañeros desarrollan adecuadamente su trabajo porque se organizan con tiempo?	3	3	3	3	3	
	2. ¿Mis compañeros piensan en soluciones interesantes para los problemas que puedan presentarse?	3	3	3	3	3	
Orientación a resultados	3. ¿En mi organización los compañeros de trabajo tienen en claro los resultados que deben de lograr?	3	3	3	3	3	
	4. ¿En la organización reconocemos las acciones que se debe tomar para lograr buenos resultados?	3	3	3	3	3	
DIMENSIÓN 2: Rendimiento de contexto							
Iniciativa	5. ¿Mis compañeros de trabajo sugieren reuniones laborales?	3	3	3	3	3	
	6. ¿En la organización mis compañeros tienen iniciativa de brindar apoyo a sus otros compañeros?	3	3	3	3	3	
Asumir tareas complejas	7. ¿En mi organización asumimos retos que podrían ser difíciles de desarrollarse?	3	3	3	3	3	
	8. ¿Mis compañeros aceptan funciones complejas?	3	3	3	3	3	

DIMENSIÓN 3: Desempeño contraproducentes							
Malas conductas	9. ¿En mi organización mis compañeros continúan expresando sobre algún problema visto en el trabajo?	3	3	3	3	2	
	10. ¿Mis compañeros tienden a reclamar constantemente?	3	3	3	3	3	
Negatividad	11. ¿En la organización pensamos en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de centrarnos en los aspectos positivos?	3	3	3	3	3	
	12. ¿Mis compañeros de trabajo expresan comentarios negativos de la función que se realizan en la empresa a personas ajenas?	3	3	3	3	3	

ANEXO 10. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA A ENCUESTAR



CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA

Santiago de Surco, 08 de enero del 2023

Señor:
Felipe Ríos
Coordinador Nacional del Programa de Titulación

De mi mayor consideración:

Tengo al agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y esperando que se encuentre muy bien de salud.

Mediante la presente quiero dejar constancia que la Sra. Kelly Carmen Marcos Cardenas, identificada con DNI 76295243, actualmente colaboradora de H&O SYSTEM S.A.C. Ha sido aceptada su solicitud para aplicar el cuestionario de su investigación a todo el talento humano que representa a la empresa.

Sin más que agregar, me despido de Usted, sin antes expresarle mis mejores deseos en la gestión que viene desempeñando actualmente.

Atentamente,


H&O SYSTEM S.A.C.
Oscar Choque Reyes
GERENTE GENERAL

- H&O System SAC
- Calle Vina Marengo 260, Urb. Los Jardines de Surco, Surco
- Central Telefónica: 760-7870
- www.sieweb.com.pe

ANEXO 11. FIABILIDAD DE VARIABLES

Escala: Cuestionario de Comunicación Interpersonal

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	24

Escala: Cuestionario de Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,931	24

ANEXO 12. BASE DE DATOS

LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL																			
Nº	HABILIDADES COMUNICATIVAS					RED DE FLUJOS DE COMUNICACIÓN					INTERACCIÓN SOCIAL				SUMA TOTAL	D1	D2	D3	
	1	2	3	4	5	6	D1 SUMA	7	8	D2 SUMA	9	10	11	12					D3 SUMA
1	3	2	4	4	4	4	21	3	5	8	4	4	4	4	16	45	21	8	16
2	3	2	5	4	4	4	22	3	2	5	4	4	4	4	16	49	22	5	16
3	2	2	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	44	20	6	16
4	5	1	5	5	5	4	25	5	5	10	5	5	5	5	20	55	25	10	20
5	2	3	3	3	4	4	19	3	4	7	4	3	4	5	16	42	19	7	16
6	2	4	4	4	4	3	21	2	3	5	5	5	4	4	18	44	21	5	16
7	3	3	3	3	2	4	18	2	3	5	4	2	4	2	12	35	18	5	12
8	2	5	4	5	4	3	23	2	4	6	3	5	2	4	14	49	23	6	14
9	2	2	3	3	4	4	18	3	3	6	3	2	4	4	13	37	18	6	13
10	2	3	5	3	3	4	20	3	2	5	4	4	5	5	18	43	20	5	18
11	1	2	1	3	3	3	13	4	2	6	3	4	4	5	16	35	13	6	16
12	3	5	4	4	4	3	23	3	4	7	3	3	5	5	16	46	23	7	16
13	3	2	4	4	4	4	21	4	4	8	4	4	5	5	18	47	21	8	18
14	3	2	2	3	3	3	15	3	3	6	4	4	4	2	14	35	15	6	14
15	2	4	4	4	3	4	21	3	4	7	4	4	4	4	16	44	21	7	16
16	3	4	4	4	3	4	22	3	3	6	4	5	4	4	17	45	22	4	17
17	4	2	5	4	4	3	22	5	4	9	4	4	4	4	16	47	22	9	16
18	2	2	4	4	4	4	20	4	4	8	4	4	4	4	16	44	20	8	16
19	3	3	2	2	4	3	17	3	3	6	3	3	3	3	12	35	17	6	12
20	3	3	5	5	5	3	24	4	5	9	4	4	3	3	14	47	24	9	14
21	1	2	3	4	3	4	17	4	3	7	4	4	4	4	16	40	17	7	16
22	2	2	4	4	4	3	19	3	4	7	4	3	4	4	15	41	19	7	15
23	1	1	4	4	4	5	19	5	4	9	4	5	4	4	17	45	19	5	17
24	5	1	5	5	5	5	26	5	4	9	5	5	5	5	20	55	26	9	20
25	4	2	4	4	3	2	19	2	4	6	4	4	5	4	17	42	19	4	17
26	4	2	5	4	4	3	22	4	3	7	4	4	5	4	17	46	22	7	17
27	3	3	4	4	3	4	21	3	4	7	4	4	4	3	15	43	21	7	15
28	2	2	3	4	4	4	19	3	3	6	4	4	4	4	16	41	19	4	16
29	4	2	3	4	4	4	21	4	4	8	4	4	4	4	16	45	21	8	16
30	2	2	3	5	1	4	17	4	2	6	4	3	2	4	13	36	17	6	13
31	4	4	5	5	4	4	26	5	4	9	5	5	5	5	20	55	26	9	20
32	2	4	5	5	4	4	24	5	4	9	5	2	4	4	15	48	24	5	15
33	3	4	3	3	3	3	19	4	4	8	3	3	4	4	14	41	19	4	14
34	1	2	5	5	5	5	23	5	5	10	5	5	5	5	20	53	23	10	20
35	2	2	5	4	4	4	21	4	5	9	4	2	4	4	14	44	21	3	14
36	3	4	3	4	4	4	22	4	3	7	4	1	4	4	13	42	22	7	13
37	2	4	4	4	4	5	23	4	4	8	3	3	4	4	14	45	23	6	14
38	4	5	2	5	2	5	23	3	4	7	3	2	2	4	11	41	23	7	11
39	3	5	4	4	4	4	24	4	4	8	4	3	4	4	15	47	24	8	15
40	4	3	5	5	4	4	25	5	4	9	5	2	4	5	16	50	25	9	16
41	3	3	3	4	4	4	21	4	4	8	4	4	4	4	16	45	21	8	16
42	3	2	4	4	4	4	21	4	4	8	4	4	4	4	16	45	21	8	16
43	2	3	4	3	5	3	19	3	4	7	3	3	3	3	12	38	19	7	12
44	1	4	5	5	4	4	23	4	4	8	4	4	5	5	18	49	23	8	18
45	2	4	5	4	4	4	23	3	3	6	4	4	4	4	16	45	23	6	16



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCAR EDUARDO VELIZ LLUNCOR, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE H&O SYSTEM S.A.C. SURCO,2022", cuyo autor es MARCOS CARDENAS KELLY CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 20 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCAR EDUARDO VELIZ LLUNCOR DNI: 45841580 ORCID: 0000-0001-9155-1710	Firmado electrónicamente por: OVELIZ el 09-03- 2023 08:33:25

Código documento Trilce: TRI - 0534265