



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Comunicación interpersonal y comportamiento organizacional  
de la empresa Compartamos Financiera, San Martín de Porres,  
2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

**AUTORA:**

Cardenas Jaime, Enedina (ORCID: 0000-0003-2702-2253)

**ASESORA:**

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se lo debo a ustedes, y a mis mellicitas Tessa y Renata por ser el motivo de superación constante.

## **Agradecimiento**

. Agradezco a Dios por darme a los mejores padres que me han apoyado incondicionalmente a lo largo de mi vida. A la universidad Cesar Vallejo por todos los conocimientos impartidos y a la Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra por su asesoría brindada.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	iv
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA .....	23
3.1. Tipo y diseño de investigac .....	23
3.2. Variables y operacionalizac .....	24
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análi .....	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de da .....	28
3.5. Procedimien .....	29
3.6. Método de análisis de da .....	30
3.7. Aspectos éti .....	30
IV. RESULTADOS .....	32
V. DISCUSIÓN .....	47
VI. CONCLUSIONES .....	52
VII. RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS .....	54
ANEXOS .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1	Análisis del nivel de percepción de la comunicación interpersonal .....	32
Tabla 2	Análisis del nivel de percepción de la comunicación verbal .....	33
Tabla 3	Análisis del nivel de percepción de la comunicación no verbal .....	34
Tabla 4	Análisis del nivel de percepción del comportamiento organizacional .....	35
Tabla 5	Análisis descriptivo del nivel de percepción .....	36
Tabla 6	Análisis del nivel de percepción de la personalidad .....	37
Tabla 7	Análisis del nivel de percepción de las actitudes .....	38
Tabla 8	Análisis del nivel de percepción de la motivación .....	39
Tabla 9	Análisis del nivel de percepción del aprendizaje .....	40
Tabla 10	Análisis del nivel de percepción de la satisfacción en el trabajo .....	41
Tabla 11	Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman .....	42
Tabla 12	Correlación de la variable comunicación interpersonal y CO.....	43
Tabla 13	Correlación de la dimensión comunicación verbal y CO .....	44
Tabla 14	Correlación de la dimensión comunicación no verbal y CO .....	45

## Índice de figuras

Figura 1	Problema de la comunicación interna. ....	1
Figura 2	Comunicación interna y clima laboral. ....	2
Figura 3	Clasificación de la comunicación interpersonal .....	14
Figura 4	Clasificación de la comunicación interpersonal .....	15
Figura 5	Distribución porcentual: Comunicación interpersonal. ....	32
Figura 6	Distribución porcentual: Comunicación verbal. ....	33
Figura 7	Distribución porcentual: Comunicación no verbal. ....	34
Figura 8	Distribución porcentual: Comportamiento organizacional. ....	35
Figura 9	Distribución porcentual: Percepción. ....	36
Figura 10	Distribución porcentual: Personalidad. ....	37
Figura 11	Distribución porcentual: Actitudes. ....	38
Figura 12	Distribución porcentual: Motivación. ....	39
Figura 13	Distribución porcentual: Aprendizaje. ....	40
Figura 14	Distribución porcentual: Satisfacción en el trabajo. ....	41

## Resumen

El presente trabajo de investigación se ha formulado como objetivo general determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. Dentro del aspecto metodológico el estudio se ha desarrollado con un diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básica, asimismo, se ha utilizado una población de 34 colaboradores y una muestra censal que representa el 100% de la población, la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento utilizado el cuestionario denominado comunicación interpersonal y comportamiento organizacional, las mismas que fueron validadas por el criterio de expertos, además, representa fiabilidad con un alfa = 0,922 y 0,964 respectivamente para cada variable. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de Spearman  $\rho = 0,772$  y un nivel de significancia = 0,000 lo que permite afirmar la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre las variables, por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se aceptó  $H_a$  que para esta investigación fue existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

**Palabras clave:** Comunicación, comunicación interpersonal, comportamiento organizacional, clima organizacional.

## **Abstract**

The present research work has been formulated as a general objective to determine the relationship between interpersonal communication and organizational behavior in the Compartamos Financiera company of the district of San Martín de Porres, 2020. Within the methodological aspect, the study has been developed with a non-experimental crosssectional design, correlational descriptive level, quantitative approach, basic type, likewise, a population of 34 collaborators and a census sample representing 100% of the population have been used, the technique used was the survey and as an instrument used the questionnaire called interpersonal communication and organizational behavior, which were validated by the experts' criteria, also represents reliability with an alpha = 0.922 and 0.964 respectively for each variable. The results show a Spearman correlation coefficient  $\rho = 0.772$  and a significance level = 0.000, which allows us to affirm the existence of a very strong positive correlation between the variables, therefore, the  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. Research was a direct relationship between interpersonal communication and organizational behavior in the company Compartamos Financiera of the district of San Martín de Porres, 2020.

**Keywords:** Communication, interpersonal communication, organizational behavior, organizational climate.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo en que vivimos gozamos de una variedad de productos innovadores como la computadora, teléfonos celulares, tecnologías avanzadas, entre otros, todo esto gracias a las organizaciones donde trabajamos la mayor parte de nuestras vidas, los individuos dentro de las compañías interactúan y se relacionan a través de la comunicación para alcanzar los objetivos empresariales; Chiavenato (2017) explica cuando no hay una buena comunicación interpersonal en una empresa, los individuos no se relacionan entre sí y permanecen aislados, es decir, la comunicación interpersonal de una organización es un gran desafío para los gerentes porque es ahí donde se presentan los conflictos y malos entendidos entre dos personas, grupos y equipos.

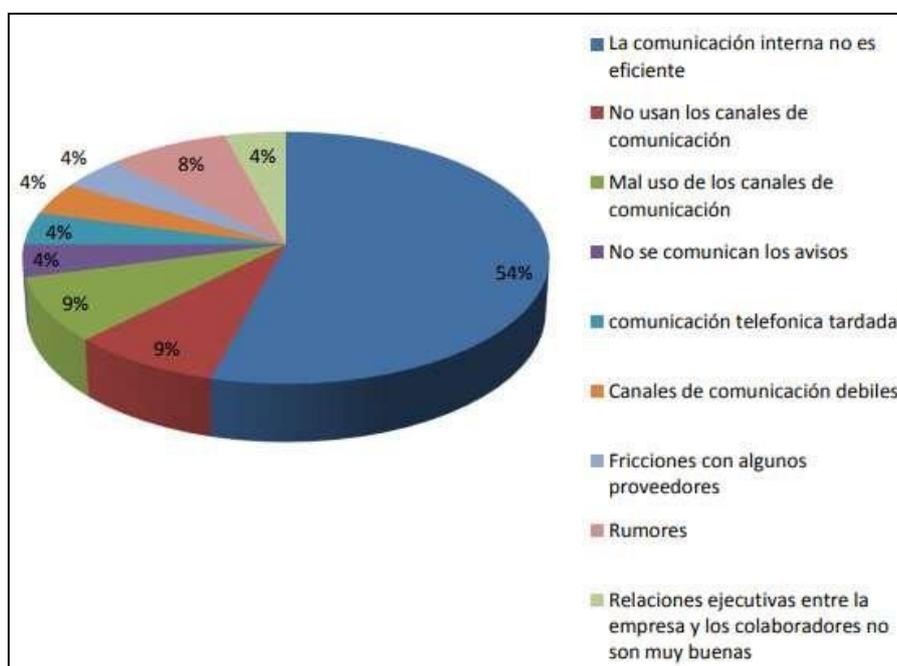


Figura 1 . Problema de la comunicación interna.

Un estudio realizado por Tabares (2011) del diagnóstico organizacional de diversas empresas financieras comprendido entre el 2004 y 2010 con la finalidad de encontrar los inconvenientes más frecuentes de las organizaciones, los resultados evidencian que el principal problema de las empresas es la deficiente comunicación interpersonal con 54% (figura 1), lo que probablemente puede repetirse en otros países en el mundo, afectando al comportamiento organizacional de las compañías, es decir, cuando no hay una comunicación eficiente en las empresas, las consecuencias pueden ser altas en el corto y mediano plazo,

por la poca productividad de los colaboradores tomando actitudes indiferentes, la percepción y la personalidad son afectadas, así como también la satisfacción en el trabajo es debilitada.

En América Latina, los desafíos de la comunicación interpersonal empresarial especialmente en la entidades financieras es un problema similar en casi todos los países del mundo, así lo refiere Alejandro Formanchuk (2012) especialista en comunicación interna, después de haber participado en un Seminario Internacional de Comunicación Corporativa, agrega que los colaboradores consideran que no existe una comunicación verbal y no verbal de manera efectiva en las empresas, afectando considerablemente en el comportamiento organizacional de las financieras y negocios en general, se cree además que la comunicación interpersonal es responsabilidad netamente del área de recursos humanos y no de toda la organización.

No obstante, existen diversas investigaciones de la comunicación interpersonal y comportamiento organizacional de entidades financieras, la idea central es la capacidad de gestión de las personas para obtener grandes beneficios, es ahí, donde las entidades financieras toman conciencia de esta relación importante, en especial las pequeñas y medianas empresas, que son gran porcentaje de participación en el mundo, específicamente en América Latina.

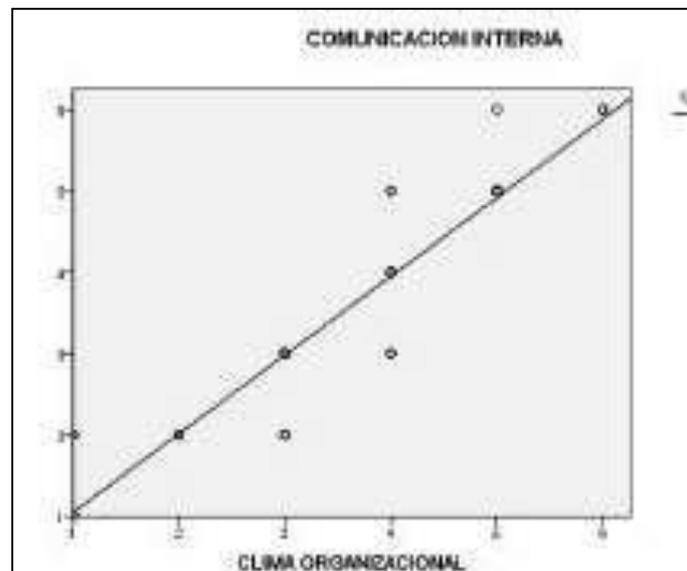


Figura 2 . Comunicación interna y clima laboral.

Según la investigación de Charry (2018) realizado a una entidad financiera aplicado a una muestra de 200 colaboradores, logró comprobar y demostrar la correlación entre la

comunicación interna y clima laboral, la cual permitió mejorar la deficiente gestión de la comunicación e incrementar los niveles bajos de percepción del clima laboral de dicha entidad.

Por otro lado, la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, es una financiera dedicada a brindar créditos a micro y pequeñas empresas y personas naturales, el problema básicamente es la deficiente comunicación interpersonal entre las áreas de la organización, lo mencionado ha perjudicado el comportamiento organizacional de las personas que laboran, ocasionando que no se cumplan los objetivos y metas trazadas.

Se ha identificado que las causas del problema es la inadecuada comunicación interpersonal en el área de negocios y operaciones, donde la comunicación verbal y extraverbal juegan un papel importante en el comportamiento de los trabajadores, otra de las causas es el desconocimiento general de las habilidades comunicativas, también, los directivos no persuaden a los colaboradores y el mensaje a transmitir no se interpreta de manera adecuada, la falta de afecto en la comunicación ocasiona que los trabajadores no se comprometan con sus labores, la obsesión de parte de los asesores de ventas por alcanzar las metas, las jefaturas por lo general no toman su tiempo en realizar una buena interacción comunicativa que integre a los empleados, el estilo comunicativo es directo desconociendo las habilidades de comunicación como el lenguaje corporal.

Toda esto originó que la entidad se perjudique con el poco compromiso de los colaboradores con la compañía, la percepción de los colaboradores en la empresa no es positiva, las actitudes y conductas no son las adecuadas por molestias con la empresa, no se alcanza los objetivos empresariales, los colaboradores están desmotivados, lo que produce insatisfacción de los trabajadores, en general, los colaboradores se enfocan en trabajos individualistas, la cual afecta negativamente el comportamiento organizacional.

Por tal motivo, la presente investigación pretende hallar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

En consecuencia, el **problema general** planteado fue ¿Qué relación existe entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020?, en ese mismo orden de ideas se formularon dos problemas específicos en total, primero ¿Qué relación existe entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020?, y como segundo problema específico ¿Qué relación existe entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020?

Por otro lado, la justificación de la investigación es el para qué se realiza el estudio o qué beneficio traerá, según Pino (2018) refiere que la justificación de manera sencilla por qué y para que se realiza una investigación, exponiéndose las razones. En base a esta justificación podemos decir que la investigación se hace necesaria. Lo más importante es que se pueda ver de varios motivos o factores, es por esta razón, que la investigación se centraliza en las siguientes justificaciones.

Presenta **justificación teórica** porque se realiza con el propósito de aportar conocimientos, donde se aplica conceptos teóricos de investigaciones y revistas científicas especializadas en el ámbito de la comunicación interpersonal y comportamiento organizacional, cuyo resultado demuestra que la comunicación interpersonal ayuda a que los colaboradores tengan un mayor compromiso con la compañía. Asimismo, el presente estudio aporta mayores conocimientos a las bases teóricas, específicamente a la Teoría de las motivaciones de Maslow y Teoría de los dos factores de Herzberg, de esta manera, la investigación brinda soporte al marco teórico y podrá ser utilizado en futuras investigaciones por otros autores.

Presenta **justificación práctica**, se evidencia que la presente investigación busca reforzar los conocimientos de los integrantes de la empresa, y la comunidad científica. Asimismo, es importante la investigación porque sirve como antecedente de estudio de un problema de la realidad ligada a las variables comunicación interpersonal y comportamiento organizacional. Es importante la investigación para los gerentes de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, porque es de utilidad para mejorar y optimizar el comportamiento organizacional del negocio. También, es importante resaltar la

contribución a investigadores y estudiantes que buscan contrastar hipótesis o discutir resultados.

Presenta **justificación metodológica** porque se ha construido un nuevo instrumento de recolección de datos para poder medir la variable comunicación interpersonal y otro instrumento para medir la variable comportamiento organizacional, dichos instrumentos fueron validados por jueces expertos en el tema y podrá ser utilizados por otros investigadores que realicen estudios con la variable comunicación interpersonal y compromiso organizacional. Asimismo, el estudio contribuye a probar que existe relación entre las variables, a través de la contrastación o prueba de hipótesis de nuestra investigación.

Presenta **justificación social** porque la comunicación mejora las relaciones interpersonales entre individuos, el mensaje se otorga con facilidad, es comprensible y entendible, asimismo, motiva, conmueve, es decir, una persona emisora logra mover a otros individuos interlocutores aportando algo nuevo, también, con la comunicación interpersonal el proceso comunicativo se ve reforzado y contundente, lo que da inicio a que la comunicación entre las personas sea más continuo.

Con relación al propósito del estudio, se ha formulado como **objetivo general** determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. También, se ha formulado como objetivo específico 1 determinar la relación que existe entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, y el objetivo específico 2 determinar la relación que existe entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Ahora bien, la **hipótesis general** de la presente investigación expresa existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, de igual manera, la hipótesis específica 1 existe relación directa entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San

Martín de Porres, 2020, y la hipótesis específica 2 existe relación directa entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes de investigación y/o trabajos previos a nivel internacional, en Cuba Torres y Medina (2018) en su artículo “Ociopsychological training for the development of interpersonal communication” la finalidad del estudio fue el entrenamiento de estudiantes de una escuela de Instructores de arte con problemas en la comunicación interpersonal que inciden en las habilidades óptimas para el desempeño laboral. La técnica fue la observación y entrevista a profesores y alumnos. la investigación concluye que después del entrenamiento aplicado a los estudiantes, se aprecia un estado favorable en las relaciones interpersonales, y que ayudaron al proceso educativo, aumento de las habilidades de comunicación oral y escrita, en definitiva se logró una transformación de su expresión verbal y extraverbal, así como ser más asertivo en la comunicación.

Consuelo, Sarmentero, Gómez y Falcón (2018) en su artículo “Procedure for the study of Organizational Behavior” la finalidad del estudio fue identificar las variables del comportamiento organizacional para facilitar las acciones de mejora” el método utilizado fue teórico empírico como inducción y deducción y método de trabajo grupal, como instrumento la lista de chequeo y entrevista. Se identificaron 8 variables del comportamiento organizacional: dos individuales, tres grupales y tres organizacional, las que son: motivación, liderazgo, trabajo en equipo, actitud de aprendizaje, comunicación, sistema decisores, tecnologías y sistemas organizativos.

Sánchez y Guedez (2017) en su artículo “La Comunicación Interpersonal y el Proceso Formativo Creativo en la Escuela Primaria Venezolana Caso: Escuela Palenque Abajo, Buena Vista, Venezuela” se identificó como propósito indagar y evaluar sobre la comunicación interpersonal y las repercusiones que esta demanda en el proceso formativo, creativo e innovador del centro educativo investigado. Población y muestra de 6 actores pertenecientes a 1 unidad educativa entre docentes, estudiantes y representantes, la recaudación de las evidencias fueron necesarios utilizar la observación, entrevista y grupos de discusión. Concluyendo con el estudio se evidencia que una excelente comunicación interpersonal optimiza el aprendizaje de los estudiantes y de alguna manera contribuye en el crecimiento y desarrollo de la personalidad de los estudiantes.

Vargas (2017) en su tesis titulada “Evaluación del uso de la comunicación interpersonal en la relación médico - paciente en el Servicio Médico Universitario de la PUCE”. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La finalidad fue analizar las características de la comunicación interpersonal entre médico – paciente en el Servicio Médico Universitario de la PUCE. Como metodología fue método cuantitativo, diseño no experimental transeccional, nivel descriptivo, población 100 pacientes, muestra de 100 pacientes como la población, técnica la encuesta, instrumento cuestionario. La conclusión determinó que la comunicación no verbal juega un papel importante entre el médico y el paciente, con un buen estado de ánimo de parte del médico los pacientes sienten confianza con el doctor, y muestran su lado colaborativo y brinda mayor información de su estado.

Madero y Olivás (2016) en su artículo “Analysis of issues of organizational behavior in Young adults starting of their work career” de la ciudad de México. La finalidad fue identificar los factores del comportamiento de los jóvenes que comienzan el ámbito laboral. El método utilizado fue cuantitativo, aplicó el estudio a 215 estudiantes de la universidad. El estudio determinó el mismo efecto entre los estudiantes que iniciaban por primera vez su experiencia laboral y los que ya habían laborado con anterioridad. Además, se observó que cuando un trabajador se siente bien emocionalmente y existe buenas relaciones interpersonales, aumenta la productividad y se estabiliza en la organización.

Ortiz (2016) en su artículo “Estrategias de comunicación interpersonal y pública en los movimientos sociales. Transformaciones de las redes informales y de los repertorios en la era de la web social” de la ciudad de Irlanda, artículo con la finalidad de contribuir a la comunicación social en la era digital. La autora indica la aparición de la comunicación de ciber movimientos sociales, lo que afecta un cambio social, además, que en la comunicación interpersonal ha surgido cambios y transformaciones como las redes informales, que permite la construcción de identidades colectivas online, reuniones sincronizadas virtuales, manifestaciones de conflictos en un espacio físico-virtual. Después de cuatro años del estudio, podemos decir que el autor no se equivocó, con la aparición de la pandemia mundial covid-19, las comunicaciones son virtuales, o de manera remota, más aún, los trabajos a domicilio son una alternativa y la comunicación trabajador-empleado debe adaptarse a la era web-social.

Romeu (2015) en su artículo “Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal” México, la cual fue publicado en la revista *Questión*, donde se propone como objetivo realizar el cuestionamiento en la definición de la comunicación en general para luego definir la comunicación interpersonal con los criterios mencionados. La investigación refiere que la comunicación interpersonal desde el punto de vista psicológico se encuentra estrechamente relacionada con los sentimientos, emociones, expectativa, motivación, necesidad y asertividad. En resumen, la conclusión del autor refiere que la comunicación interpersonal está enfocada a la persona, la construcción del sentido, lo que puede abarcar la confianza, intimidad la que se remplaza el qué con el cómo del sentido.

Espinosa (2014) en su estudio “Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la comunidad académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón”. El objetivo del estudio fue analizar si existe relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales de la organización, tipo de investigación corresponde al crítico propositivo, diseño no experimental, método cuantitativo, la población estuvieron conformadas por el equipo directivo, personal administrativo, asistente y auxiliares, la muestra no probabilística censal estuvo conformada por 60 colaboradores, técnica de la encuesta como fuente primaria y el internet, revistas y fuentes bibliográficas como fuentes secundarias. La conclusión muestra que el 61% de los encuestados presenta deficiencias en la comunicación de la organización ocasionando deficientes relaciones entre personas.

En el **nivel nacional** los estudios de Montes (2019) en su tesis que desarrolló en un centro educativos denominada Juana Cervantes de Bolognesi, que pertenece al departamento de Arequipa, periodo 2018. Se establecido como objetivo del estudio analizar si hay relación entre las variables que para la investigación fue comunicación relacional interpersonal y la otro variable comportamiento organizacional del centro educativo. Estudio con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental transversal, tipo aplicada, población de 60 profesores nombrados en 2018, muestra no probabilística por conveniencia de los 60 profesores nombrados en 2018, técnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Los resultados dan fe y demuestran la existencia de asociación o grado de vinculación entre las variables, cuantitativamente los resultados reflejan que el 72% de los encuestados mantiene un nivel alto de comunicación interpersonal entre compañeros.

Charry (2018) en su artículo “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” de la región de Puno, el objeto de la investigación fue si la comunicación y el clima laboral se relacionan en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, el método de investigación fue cuantitativo, y el instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 200 colaboradores, el instrumento fue validado por el juicio de expertos y se obtuvo 0.984 de confiabilidad (alfa de Cronbach). Los resultados reflejan la relación entre la comunicación y el clima laboral con un coeficiente de Pearson de 0.959 lo que se interpreta una relación muy fuerte y un margen de error de 5%, además, los resultados dan cuenta de una comunicación ineficaz reflejando un nivel de percepción del 56% de los encuestados.

Perea (2018) en su tesis “El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018”. La finalidad fue analizar si el CO tiene influencia en las relaciones interpersonales de los trabajadores de la empresa. Diseño no experimental transversal correlacional, nivel descriptivo-explicativo y causal, enfoque cuantitativo, muestra probabilística aleatoria de 116 trabajadores, técnica psicométrica, fichaje, escala de medición y estadística, instrumento el cuestionario. Los resultados concluyeron que el CO influye en las relaciones interpersonales, el nivel de significancia fue 0,000 y el coeficiente de regresión lineal del R Cuadrado igual a 0,663.

Espinoza y Moroco (2018) en su tesis “Valores interpersonales y su relación con el compromiso organizacional en la empresa Minera Paraíso SAC, Arequipa – 2018” Arequipa. El propósito fue hallar la relación entre valores interpersonales y compromiso organizacional de la organización que se estudia. Los aspectos metodológicos son de tipo y diseño no experimental transversal correlacional y cuantitativo, población de 134 trabajadores que laboran en la empresa minera, muestreo probabilístico aleatorio simple, muestra de 100 personas del área administrativa y operativa, asimismo la técnica de encuesta y el instrumento el cuestionario. La conclusión que se determina la relación o asociación de las variables, los resultados muestran niveles altos de relación como los valores interpersonales y benevolencia y niveles bajos de asociación como el liderazgo, independencia, soporte y reconocimiento; respecto a la relación entre valores interpersonales y compromiso el nivel de sig.=0,023 y el coeficiente de Pearson = 0,752.

Junco y Ramirez (2018) en un estudio desarrollado del comportamiento organizacional de la empresa Textiles Incalpaca TPX de la relación interpersonal de colaboradores que tienen problemas auditivos. El objetivo del estudio fue identificar cómo se vincula las relaciones interpersonales de los colaboradores con el comportamiento organizacional. La investigación fue tipo descriptivo, diseño no experimental transversal, método cuantitativo-analítico, técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario. La conclusión fue que las personas con discapacidad auditiva logran sociabilizarse con sus compañeros de trabajo a través de la comunicación no verbal, gestos y mímicas.

Vasquez (2018) en su tesis “Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017” Chiclayo, Perú. El objetivo fue analizar si existe relación entre las relaciones interpersonales y motivación de la institución que se está estudiando. Este estudio reúne los lineamientos de una metodología de la investigación científica, donde se encuentra estructurado con diseño descriptivo-correlacional, método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, población de todos los docentes del nivel primaria que comprende 20 docentes en total, muestreo intencional u opinático del total de población 20 docentes de primaria de la institución, técnica e instrumento la encuesta y cuestionario. Se muestra el coeficiente de Pearson con un valor de 0,810 lo que permite decidir que existe relación entre ellas, aceptándose la hipótesis de la investigación.

Cuno (2017) en su tesis “Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de instituciones educativas de primaria de la UGEL YAULI” Huancayo, Perú. Estudio fue realizado con el propósito de analizar la relación entre las variables (comunicación interpersonal-clima laboral). Tipo y nivel de investigación básica-correlacional, método general científico y método específico descriptivo, diseño correlacional, población de 248 docentes del nivel primario según registro de la UGEL, muestreo no probabilístico intencional con muestra de 100 docentes de 11 instituciones, técnica de encuesta de comunicación interpersonal, instrumento el cuestionario diseñado y presenta fiabilidad y validez. Los resultados de la investigación muestran la no existencia de relación directa y significativa entre comunicación interpersonal y clima laboral, así como en la mayoría de sus dimensiones aceptándose la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de la investigación.

Por otro lado, es preciso señalar algunas teorías de la comunicación como soporte a la presente investigación y que sirven como lineamientos y ruta dentro del campo de estudio.

En ese orden de ideas, se resalta la **teoría de la aguja hipodérmica** de Harold Lasswell, citado por Campo (2015) explica el efecto de la comunicación de la propaganda sobre la masa, por lo que se utiliza películas, símbolos, discursos; la idea central de esta teoría es que el mensaje impacte directamente en el individuo, es decir, que produzca cambios significativos en las personas.

Alrededor de la década de los 40, surgió la **teoría de los efectos limitados** creados por Lazarsfeld, Berelson y Gaudet (1944), citado por Crespo y Moreno (2015) esta teoría surge como corrección a la teoría de la aguja hipodérmica, y se fundamenta en que el efecto de los medios de comunicación en la sociedad era limitado, investigación realizada para las campañas políticas y opinión pública, la teoría se fundamenta en que el poder de los medios es limitado y que existe influencia recíprocamente entre los medios de comunicación utilizados y la sociedad.

Posteriormente, en la década de los 70 surge la **teoría espiral del silencio** con las investigaciones de Elisabeth Noelle-Neumann, citado por Santillán (2015) indica “La cobertura mediática no sólo depende de la cantidad de información o énfasis que se les dé a los temas políticos y tampoco del número de actores implicado” (p.17). El aporte de ésta teoría fue que la opinión pública actúa como una forma de control, o enmudecer a los individuos que tienen posiciones diferentes representados por la mayoría, en otras palabras, los medios dan a conocer ciertos temas y otros no.

Por otro lado, es preciso señalar algunas teorías del comportamiento organizacional como soporte a la presente investigación y que sirven como lineamientos y ruta dentro del campo de estudio.

De acuerdo a la **teoría clásica de la administración** de Henri Fayol, citado por Almanza, Calderón y Vargas, (2018) la teoría de Fayol considerado padre de la administración surge con la necesidad de buscar nuevos lineamiento de administración que ayuden en la gestión eficiente de una organización, por lo que fue el primero en establecer

normas y reglamentos en el comportamiento gerencial, entre lo que se destaca los 14 principios generales de la administración vigentes hasta la actualidad, además, las funciones administrativas o proceso administrativo que son planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Luego, surgió la **teoría de las relaciones humanas** de Elton Mayo, citado por Pulido, Guerrero y Celis (2019) donde surge en contraposición de la teoría clásica, la teoría se fundamenta en los experimentos a la planta de Hawthorne de la Electric Company entre 1927 y 1932. Los estudios demostraron que para el incremento de la productividad habría que ponerles atención a los empleados, que trabajen en equipos, evitar la rutina y aumentar la motivación de las personas. Las investigaciones de Mayo demostraron que cuando se les prestaba atención y se les daban importancia a las personas, ellos mejoraban su estado de ánimo y en consecuencia producían más.

Otro punto, es la **teoría de la motivación** según la perspectiva psicológica humanística de Maslow, citado por Huilcapi, Castro y Jácome (2017) la teoría nace como necesidad de impulso y se basa en la pirámide de las necesidades distribuidas jerárquicamente en cinco niveles, es decir, para pasar al siguiente nivel se tiene que satisfacer el nivel antecedente. Según Maslow, la pirámide está compuesta por las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y la autorrealización; la pirámide se relaciona con la variable porque satisface las necesidades y aporta más a la empresa, agrega el autor que las necesidades que no han sido satisfechas inciden en el comportamiento de los individuos y lo dirigen a objetivos y metas personales.

En esa misma línea de ideas, surge la **Teoría de los dos factores** de Herzberg, citado por Sayes (2017) las cuales indica que la motivación de las personas se fundamenta en dos factores relacionados entre sí, los factores higiénicos y motivacionales; donde la primera se refiere al contexto del trabajo como el salario que percibe, relaciones con los gerentes y colegas, los reglamentos internos, clima laboral, estilos de liderazgo, políticas de la organización, entre otros (ligados a las necesidades fisiológicas y seguridad de Maslow), según el autor explica cuando estos factores son excelentes evitan la insatisfacción y cuando son precarios provocan insatisfacción. El segundo, los factores motivacionales se refiere al perfil del puesto y actividades relacionadas con él; Herzberg sostiene que este tipo de factor

producen satisfacción duradera e incrementa la productividad sustancialmente, es aquí donde se relaciona con la variable comportamiento organizacional, asimismo entre los factores motivacionales tenemos la libertad para ejecutar un trabajo, habilidades de los colaboradores, responsabilidad y define metas y objetivos de trabajo (ligados a las necesidades sociales, estima y autorrealización).

Además, es de suma importancia definir conceptos por diversos autores con relación a la **variable comunicación interpersonal**, dado que nos brindará con mayor claridad el contexto que se está desarrollando, la cual se citan a continuación.

Al respecto, según Zayas (s.a.) explica que la comunicación interpersonal se opera definitivamente de manera activa, donde la forma de expresión se puede realizar a través de la comunicación verbal como no verbal (extraverbal), las experiencias, ideas, vivencias personales, pensamientos y emociones.

Por otro lado, Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016) refieren respecto a la comunicación interpersonal se involucra explícitamente la interacción entre individuos y sí mismo, entre grupos, lo que busca esta variable, es el manejo adecuado y correcto de la conducta de las personas ante estas situaciones, considerando de vital importancia los aspectos verbales, no verbales y además cognitivos, con la finalidad del crecimiento y desarrollo de la personalidad y formación profesional.

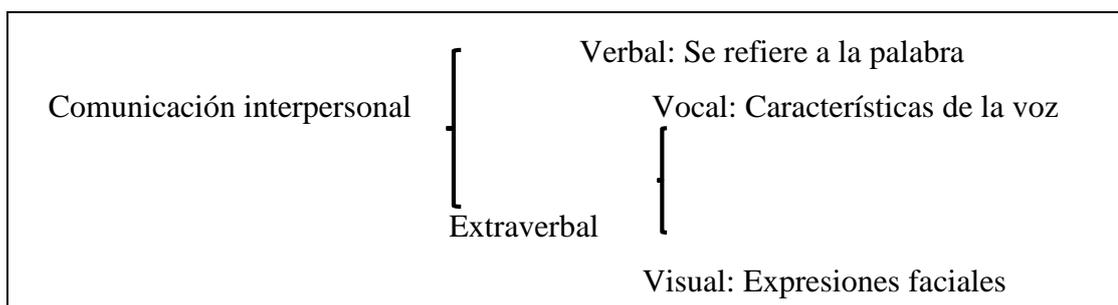


Figura 3. Clasificación de la comunicación interpersonal según Zayas (s.a.).

La figura 3 muestra la clasificación de la comunicación interpersonal: verbal y extraverbal (no verbal), donde la comunicación verbal se refiere a la palabra y la extraverbal a lo vocal y visual (movimiento corporal o kinestésica, gestos, ademanes, entre otros).

Por su parte, Niño (2003) explica que una comunicación interpersonal se da entre dos personas, un emisor y un receptor de información. En ese sentido, lo argumentado por el autor se puede afirmar que la comunicación interpersonal no es el hecho de solo conversar entre dos personas, si no la comprensión del mensaje que se quiere transmitir entre seres humanos, verbal y no verbal (extraverbalmente).

Por otro lado, Maldonado (1998) realiza un esquema de clasificación de la comunicación interpersonal como se muestra en la siguiente figura:

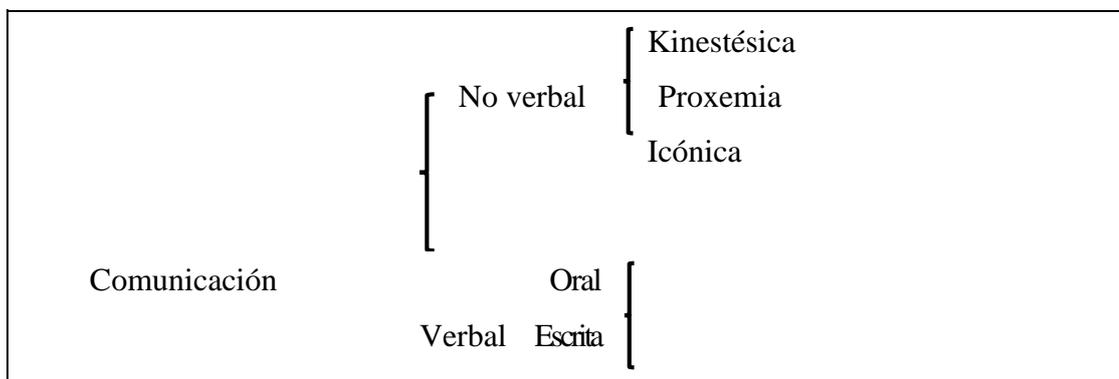


Figura 4. Clasificación de la comunicación interpersonal según Maldonado (1998).

Ahora bien, en la comunicación laboral o centro de trabajo, el objetivo de la comunicación interpersonal es mantener las relaciones laborales, cumplir con los objetivos y metas, mejorar la relación entre compañeros y mantener la autoestima del colaborador, veamos cómo se clasifica la comunicación en las empresas.

Con respecto a la **dimensión 1: Comunicación verbal**, según Zayas (s.a.) refiere que este tipo de comunicación es cognitiva, es decir, es adquirido por el aprendizaje (enseñanza) o la experiencia de un individuo, asimismo, la comunicación verbal se transmite de forma oral o escrita, siendo importante las habilidades del lenguaje (leer, escribir, interpretar y oratoria) que influyen en la comunicación.

En efecto, en la comunicación verbal es de utilidad principal las palabras para dar un mensaje, la misma que se clasifica o divide en comunicación escrita y oral, donde la primera se caracteriza porque podemos leer y la segunda la podemos escuchar (se manifiesta en las palabras, a través de la oratoria, exposición, etcétera) (Maldonado, 1998).

Según los argumentos de Rizo (2014) indica “Cada relación interpersonal implica alguna forma de comunicación, ya sea intencionada o no” (p.293). Cabe señalar que los individuos se interaccionan los unos a los otros, es parte de la vida la comunicación, en estos tiempos de pandemia, lo virtual se hace necesario en la comunicación.

Es preciso señalar los indicadores comunicación escrita y comunicación oral, según Zayas (s.a.) refiere que la comunicación escrita es el tipo de comunicación donde la información se transmite a través de la lectura, es un tipo de mensaje más preciso que la comunicación oral, mientras que la comunicación oral es una forma de relación entre personas, que consiste en transmitir el mensaje a través del habla.

Con relación a la **dimensión 2: Comunicación no verbal**, según Zayas (s.a.) explica que dicha comunicación está relacionada con lo afectivo de las personas. Este tipo de comunicación extraverbal tiene la característica del movimiento corporal, las posturas, gestos e incluso miradas que de alguna manera generan un significado para las personas.

Es decir, la comunicación no verbal o extraverbal utiliza la postura, la mirada, el movimiento del cuerpo o sencillamente utiliza los cinco sentidos oído, olfato, visión, tacto y gusto. Asimismo, en la comunicación no verbal se recibe el mensaje sin la intervención del sonido o las palabras. Asimismo, se clasifica según Maldonado (1998) en los movimientos corporales, el sentido de estimulación del olfato, el espacio físico en la que se encuentra (proxemia), la sensibilidad de la piel al tacto y calor, además de la comunicación icónica que se refiere a los signos o imágenes que comunican una idea.

De igual importancia son los indicadores de la dimensión comunicación no verbal, entre ellas tenemos el lenguaje corporal, muestras de afecto y paralenguaje; Según Zayas (s.a.) y Maldonado (1998) refieren que el lenguaje corporal o kinestésica comprende el movimiento del cuerpo que esté en relación al mensaje que se quiere transmitir, los gestos y ademanes concuerden con el mensaje. Las muestras de afecto están relacionadas con los gestos afectivos de los individuos, como la paz, alegría, serenidad, compromiso, disponibilidad, confianza, entre otros. El paralenguaje, según Carrasco (2016) indica: “(...) Todo uso del lenguaje tiene la potencia de ser no solo un acto de comunicación, sino también la posibilidad de ser interpretado” (p.40). En consecuencia, el paralenguaje es la forma como

se expresan las palabras en la comunicación, está compuesto por el tono de voz, acentos y volumen del habla.

Es importante definir conceptos de autores con relación a la **variable comportamiento organizacional (CO)**, dado que nos brindará con mayor claridad el contexto que se está desarrollando, la cual se citan a continuación:

Al respecto, Chiavenato (2017) explica que el CO es la manera de individual de las personas en comportarse en una organización y está compuesta por las siguientes dimensiones: personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción en el trabajo. Además, el comportamiento organizacional incluye temas como manejo de conflictos, normas y funciones, y formación de equipos.

Por su parte, Arbaiza (2016) afirma: “La contribución de la psicología al comportamiento organizacional se basa principalmente en la investigación de temas como la percepción, el aprendizaje y la motivación, las actitudes y los valores, o la personalidad, entre otros” (p.19). Esta definición, coincide naturalmente con Chiavenato (2017) al descomponer en percepción, personalidad actitud y motivación, las mismas que se han considerado como dimensiones del comportamiento organizacional para esta investigación.

Al respecto, Robbins y Judge (2017) refieren que el CO trata de medir cual es el efecto que produce las personas, equipos y estructura en relación del comportamiento organizacional con el propósito de mejorar.

Por otro lado, Molina, Briones, y Arteaga (2016) argumenta que el éxito de las organizaciones en la actualidad, se fundamenta en las actitudes de los colaboradores de la empresa, es por esta razón, que el CO es una herramienta importante para las compañías.

En efecto, el comportamiento organizacional está relacionado con los individuos o personas que laboran en una organización, la percepción, personalidad y la motivación son algunas de las dimensiones que se estudian a causa de ciertas variables como la comunicación, estilo de liderazgo, cultura organizacional, dinámica del entorno, manejo de estrés, conflictos, entre otros.

Respecto a la **dimensión 1: Percepción** Chiavenato (2017) explica que la percepción es cuando un individuo interpreta todos los sentidos de la persona que comunica con el propósito de dar un significado ya sea buena o mala, el mensaje se interpreta por medio de las impresiones de los que se observa, se escucha, se siente, se toca, y con el olor que se siente.

Desde un punto de vista teórico y conceptual, se indica que la percepción de las comunicaciones en las compañías, influye y determina el comportamiento organizacional (Arboleda, 2017).

Ahora bien, la percepción en las organizaciones describe la manera de filtrar, organizar, interpretar de los actores de los miembros de la empresa, de lo que ven y oyen en su espacio laboral, por lo tanto, una percepción defectuosa puede llevar a la persona actuar erróneamente por supuestos mal interpretados. En ese orden de ideas, una buena percepción de los empleados ayuda a motivarlos, por el contrario, una pésima percepción que tuvieran los colaboradores afecta indudablemente el clima laboral de la compañía.

Es preciso señalar los indicadores como la atribución, según Chiavenato (2017) explica que la atribución es el proceso por el cual el individuo busca cierta explicación del comportamiento de los demás, es la función de juzgar a otras personas por el significado por un comportamiento determinado; el indicador percepción social es el modo en que una persona percibe a otros individuos o mejor dicho, como se conoce a otras personas; y finalmente el indicador paradigma, es el conjunto de reglas que define lo correcto y lo incorrecto, define límites de comportamiento para tener éxito en la vida.

Con relación a la **dimensión 2: Personalidad**, según Chiavenato (2017) explica que la personalidad está relacionado con el comportamiento de la persona en diferentes situaciones en las que se encuentra, además, las reacciones de los individuos ante tal situación.

Por su parte, Robbins y Judge (2017) explica que la personalidad es la manera de reacción con otras personas o como se interrelaciona con otros individuos, describe los rasgos manifestados en un ser. De lo mencionado por los autores, se simplifica que la personalidad es el estudio de la actitud de los individuos con otros, la forma de relacionarse e interactuar con su entorno (personas).

De la misma forma e igual importancia son los indicadores estabilidad emocional, personalidad proactiva y valores, según Chiavenato (2017) explica que la estabilidad emocional se refiere al equilibrio y la habilidad de mantenerse estable el individuo; la personalidad proactiva es capaz de reaccionar rápidamente ante una eventual circunstancia, resolver problemas, situaciones o tareas que se puedan presentar en su vida diaria; por su parte los valores son las cualidades, principios y virtudes que caracterizan a un individuo.

En lo que se refiere a la **dimensión 3: Actitudes**, según Chiavenato (2017) explica que las actitudes es la predisposición de un individuo, en función de lo que percibe, es decir, el juicio asumido como agradable o desagradable, la actitud lleva a la persona a comportarse con otros seres humanos, de acuerdo a su predisposición interna.

Según Hernández et al. (2018) expresa que las personas altruistas son más sociables con el prójimo, dado que le motiva la ayuda a los demás, el autor define al altruismo como “trabajo voluntario para ayudar con una tarea o problema en la organización” (s.p.). Es por esta razón, que los colaboradores con actitud altruista, aprovechan su tiempo de descanso para ayudar a sus compañeros y son más productivos.

De la misma forma, se define los indicadores de las actitudes sentimiento y afecto, creencia e información y conducta, según Chiavenato (2017) explica que el indicador sentimiento y afecto está relacionado con la simpatía y cariño que una persona siente por otra, el indicador creencia e información significa dar por cierto algo, sin tener algún sustento que confirme la veracidad, es decir, creer en una persona por una experiencia en el pasado; la conducta en cambio es la manera de comportarse de un individuo con otras personas en un contexto determinado.

En cuanto a la **dimensión 4: Motivación**, según Chiavenato (2017) refiere que la motivación de los individuos es todo proceso o secuencia que inicia con algún tipo de deficiencia o carencia de algo, que luego se activa el comportamiento del ser humano para alcanzar una finalidad o meta. Es por esta razón, que la teoría de las necesidades de Maslow es importante, dado que los individuos complacen las necesidades básicas, para pasar al siguiente nivel y así sucesivamente.

Por su parte, Bravo, Márquez y Saltos (2016) realizaron una evaluación del nivel de motivación en las Mypes, los indicadores evaluados fueron: incentivos monetarios, reconocimiento de los jefes y motivación moral de los jefes, para ello utilizaron la técnica del semáforo y el esquema Ishikawa para la identificación de falencias, asimismo, del total de encuestados el 64% indican que los incentivos salariales son insuficientes, factor de corrección para la motivación, el reconocimiento y la motivación moral a los colaboradores fue calificado como medio, siendo así, el factor de alarma y corrección inmediata a la pymes.

Es preciso señalar los distintos indicadores respecto al nivel de motivación (fisiológica, seguridad y social), aunque existe más, esta tres son considerados en esta investigación, esto va depender del nivel de eficiencia de la gestión de los altos directivos, que además, han comprendido la importancia de la comunicación y motivación en la empresa, la teoría de las necesidades de Maslow, nos ayuda a entender este aspecto relevante para mejorar, en resumen, según Chiavenato (2017) explica que las necesidades fisiológicas se encuentra relacionado con las necesidades primarias, de alimentarse, vestirse y tener un hogar, las de seguridad se encuentra relacionada con la seguridad en el trabajo y el hogar; y las necesidades sociales se asocia con pertenecer a un grupo social establecido, o ser aceptado en un grupo social.

Con respecto a la **Dimensión 5: Aprendizaje**, según Chiavenato (2017) explica que el aprendizaje es la base fundamental del conocimiento o el conocimiento es dependiente del aprendizaje, es decir, a lo largo de la vida se adquiere experiencias vividas de diferentes tipos, lo cual se adquiere ciertas habilidades, conocimientos, capacidades y competencias en la persona.

De acuerdo con Fandos, Renta, Jiménez y Gonzales (2017) explica que el aprendizaje coadyuva al desarrollo del capital humano y a la vez el capital intelectual de la organización, así como prepara a las personas afrontar nuevos retos ante factores externos no controlables. El entorno es cada vez más cambiante, solo el aprendizaje y la formación permite ser flexibles, tener la herramienta necesaria para enfrentarlo exitosamente. Lo más importante en la organización es el desarrollo de las personas, para lograr el desarrollo de la organización, y esto solo se puede lograr invirtiendo en el capital humano, a través de capacitaciones y el aprendizaje interno o externo.

De la misma manera los indicadores del aprendizaje son capacitación y competencia, según Chiavenato (2017) la capacitación es una actividad que realizan las organizaciones con la finalidad de mejorar actitudes, conocimiento y habilidades de los colaboradores para su mejor desempeño; las competencias definen su capacidad productiva medida en términos de desempeño real en las organizaciones.

Por otra parte, la **Dimensión 6: Satisfacción en el trabajo**, según Chiavenato (2017) explica que cuando la persona se encuentra satisfecha en una organización, es porque de alguna manera la empresa se encuentra comprometida con sus colaboradores e invierte directamente en él, lo que significa indirectamente una inversión con el cliente, dado que hay una estrecha relación entre el colaborador y el cliente. Por otro lado, si queremos mejorar la calidad de los procesos, la administración debe optimizar la GRH de manera que se encuentre cada vez más satisfecho.

Según las investigaciones de Rubio, Negrón y Valbuena (2015) resume en su estudio que si se incrementa la satisfacción laboral de los colaboradores (para este caso funcionarios públicos), se consolida y fortalece el compromiso con la institución; así pues, concluye que el comportamiento organizacional debe utilizarse como un tipo de estrategia para optimizar el recurso humano o capital humano.

Sin embargo, hay que tener en cuenta las necesidades de los colaboradores para su máxima satisfacción dentro del campo laboral, no se puede satisfacer a todos los trabajadores con un mismo método o retribución, hay algunos individuos que le satisface una retribución salarial y otros se satisfacen con el bienestar social.

Es conveniente mencionar los indicadores de la dimensión satisfacción en el trabajo, como el crecimiento profesional y la libertad para actuar, al respecto Chiavenato (2017) explica que el crecimiento profesional está asociado en hacer realidad las aspiraciones profesionales de los colaboradores de la organización, es decir, el desarrollo de competencias individuales; con respecto al indicador libertad para actuar el autor refiere que es la facultad que tiene una persona para actuar según sus principios y valores, con criterio razonabilidad y voluntad para tomar decisiones en este caso empresariales.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación fue tipo básica, puesto que el autor Carrasco (2007) define al tipo de investigación básica como: “(...) busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (p.43). Es decir, la presente investigación coadyuva y profundiza el conocimiento científico de nuestras variables comunicación interpersonal y comportamiento organizacional.

##### **Diseño de investigación**

La presente investigación fue un diseño no experimental transversal. Es transversal porque no se manipula la variable comunicación interpersonal ni la variable comportamiento organizacional. Es transversal porque el estudio se realizará en un único momento.

Según Pino (2018) explica que los diseños no experimentales en general no hay manipulación de variables (comunicación interpersonal y comportamiento organizacional), solo se limita a observar los fenómenos de ocurrencia de la variable. Con respecto a las investigaciones transversales estos tipos de diseños transversales o transeccionales recolectan información con la finalidad de analizar su comportamiento de las variables en un mismo tiempo, es decir, en un único momento.

##### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo correlacional. Es descriptivo porque se observa o identifica hechos y características de las variables. Es correlacional porque el propósito de la investigación es examinar la relación entre la variable comunicación interpersonal y comportamiento organizacional sin determinar la causa de influencia entre una y otra.

Según Bernal (2015) explica que las investigaciones descriptivas se enfocan en las características de la variable, que para nuestro caso es comunicación interpersonal y comportamiento organizacional. De la misma forma, el autor explica que las investigaciones correlacionales tienen el propósito de dar a conocer el grado de asociación entre dos o más variables.

### **Enfoque de investigación**

El enfoque del estudio fue cuantitativo, porque los resultados fueron procesados y analizados por medio de la estadística descriptiva e inferencial para probar la hipótesis de investigación.

Según Bernal (2015) sostiene: “Solo tienen sentido las proposiciones que puedan verificarse empíricamente a través de los hechos de la experiencia y de la lógica” (p.90). Es decir, a través de la contrastación o prueba de hipótesis de un estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

La presente investigación se define de acuerdo a dos tipos: definición conceptual y definición operacional. La definición conceptual es el concepto o definición del autor y la definición operacional es como se va medir la variable, es decir, a través de sus dimensiones e indicadores, ambas variables son de naturaleza cualitativa.

Según Pino (2018) refiere que para operacionalizar la variable se tiene que descomponer la macrovariable en microvariable, es decir, en dimensiones e indicadores con la finalidad de poder medir las variables de la investigación. A continuación, las variables utilizadas en el estudio son:

Variable 1: Comunicación interpersonal = variable cualitativa / escala ordinal.

Variable 2: Comportamiento organizacional = variable cualitativa / escala ordinal.

#### **Variable 1. Comunicación interpersonal**

## **Definición conceptual**

Zayas (s.a.) sostiene: “En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extraverbalmente sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales” (p. 60).

## **Definición operacional**

La variable comunicación interpersonal se medirá con el total de las puntuaciones del cuestionario que consta de 10 ítems de preguntas con cinco tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar el nivel de comunicación interpersonal, a través de las dimensiones: comunicación verbal y comunicación no verbal.

## **Dimensiones**

Por definición de la variable comunicación interpersonal las dimensiones son comunicación verbal que es un tipo de comunicación ya sea escrita u oral entre dos o más individuos y comunicación no verbal que se transmite el mensaje a través de los movimientos corporales, expresiones faciales entre otros.

## **Indicadores**

Identificación de la comunicación verbal: la comunicación escrita, donde la lectura es el medio de transmitir el mensaje y comunicación oral, donde se comunica a través de un emisor e interlocutor; e identificación de la comunicación no verbal: lenguaje corporal (kinestésica), muestras de afecto y paralenguaje, donde los gestos y ademanes transmiten información de acuerdo a lo que se quiere comunicar.

## **Escala de medición**

Para la variable comunicación interpersonal se ha utilizado la escala ordinal, dado que tiene un orden relativo con relación a lo que se pretende medir, al respecto Pino (2018) la escala

de medición ordinal pertenece a un nivel de medición que se establece de forma ordenada los datos, sin otorgar un grado de variación entre ellos.

## **Variable 2. Comportamiento organizacional**

### **Definición conceptual**

(...) Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción en el trabajo (Chiavenato, 2017, p.4).

### **Definición operacional**

La variable comportamiento organizacional se medirá con el total de las puntuaciones del cuestionario que consta de 30 ítems de preguntas con cinco tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar el nivel del comportamiento organizacional, a través de las siguientes dimensiones: percepción, personalidad, actitudes, motivación, aprendizaje y satisfacción en el trabajo.

### **Dimensiones**

Por definición de la variable comportamiento organizacional las dimensiones son: percepción, personalidad, actitudes, motivación, aprendizaje y satisfacción en el trabajo, dado que la percepción es la interpretación las sensaciones que recibe, la personalidad es un patrón de rasgos emocionales de comportamiento, las actitudes es la forma de actuar ante una circunstancia, la motivación es el impulso de hacer algo, el aprendizaje es el desarrollo de capacidades y habilidades y la satisfacción en el trabajo es el placer de los colaboradores por alcanzar sus metas y objetivos.

### **Indicadores**

Identificación de la percepción: atribución, percepción social y paradigmas; identificación de la personalidad: estabilidad emocional, personalidad proactiva y valores; identificación

de las actitudes: sentimiento y afecto, creencia e información y conducta; identificación de la motivación: fisiológica, seguridad y social; identificación del aprendizaje: capacitación y competencias; identificación de la satisfacción en el trabajo: crecimiento profesional y libertad de actuar.

### **Escala de medición**

Para medir la variable comportamiento organizacional se ha utilizado la escala ordinal (Likert), dado que tiene un orden relativo con relación a lo que se pretende medir, según lo manifestado por Pino (2018) la escala de medición ordinal pertenece a un nivel de medición que se establece de forma ordenada los datos, sin otorgar un grado de variación entre ellos.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **Población**

La población estuvo conformada por el total de trabajadores de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, que comprende 34 colaboradores. Según Pino (2018) argumenta que la población es la totalidad de personas, cosas o instituciones que se pretende investigar.

Para el presente estudio no se aplicó ningún tipo de muestreo, debido a que se ha utilizado la muestra censal, o el total de la población que comprende 34 colaboradores de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. Según Pino (2018) explica que la muestra censal comprende el total de la población que se está estudiando, es decir, incluye el 100% de la población.

#### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis de la investigación fueron las personas que la laboran en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. Al respecto Pino (2018)

explica que la unidad de análisis es el objeto de interés de una investigación, es decir, es el objeto de estudio en una medición.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta, debido a que se ha elaborado preguntas estructuradas para medir las dos variables de estudio (comunicación interpersonal y comportamiento organizacional) al respecto Pino (2018) refiere que las técnicas de recolección de datos responden del cómo se hace para alcanzar una finalidad o hecho propuesto.

Según Carrasco (2007) argumenta que la encuesta en sí, es una técnica utilizada para investigaciones sociales o recolectar información a través de preguntas estructuradas o no estructuradas dirigidas a la muestra previamente seleccionada.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario, teniendo en cuenta que, se ha diseñado y estructurado un cuestionario llamado “comunicación interpersonal” con 10 ítems de preguntas, que fueron formuladas con relación a los indicadores de la variable, asimismo se diseñó el cuestionario llamado “comportamiento organizacional” con 30 ítems de preguntas, formuladas en relación a los indicadores.

Según Pino (2018) explica que el instrumento de recolección de datos es un recurso que se utiliza para recoger información y son diseñados a través de la operacionalización de las variables. El mismo autor Pino, explica que el cuestionario es uno de los instrumentos de fuente primaria para la recolección de datos, contiene un conjunto de preguntas con el propósito de tener información de los encuestados.

## **Validez**

Ahora bien, los mencionados instrumentos: comunicación interpersonal y comportamiento organizacional presentan validez por el juicio de expertos, es decir, fueron validados por 3 expertos en el tema, como se muestra en el anexo 3, las mismas que dieron soporte a nuestro instrumento para recopilar los datos.

Como lo refiere Carrasco (2007) un instrumento o cuestionario es válido cuando nos permite obtener datos o información verídica de lo que realmente queremos conocer, o que los datos permitan medir con autenticidad, objetividad, veracidad y precisión de lo que se pretende medir o desea medir.

## **Confiabilidad**

Hay que tener en cuenta, que los instrumentos diseñados para la investigación se han probado mediante la prueba de fiabilidad con el alfa de Cronbach, para determinar la relación y conexión teórica con el problema planteado, es decir, que los instrumentos son confiables para el estudio. Según los resultados del alfa de Cronbach para las dos variables fueron 0,922 y 0,964 respectivamente y se interpreta que ambos cuestionarios son altamente confiables, la tabla que evidencia el alfa de nuestras variables se aprecian en el anexo 4 de la presente investigación.

Según Carrasco (2007) explica que la confiabilidad de un instrumento permite obtener resultados similares al aplicarse a la misma persona en diferentes periodos de tiempo. En otro sentido, es consistente porque desde un punto de vista objetivo los resultados deberían ser los mismos.

### **3.5. Procedimientos**

En el proceso de recolección de datos, respecto al nivel de comunicación interpersonal en la entidad compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, así como la opinión de los colaboradores con relación al comportamiento organizacional de la empresa,

se emplearon los siguientes procedimientos: la observación y la encuesta aplicada a los trabajadores de la compañía.

Asimismo, bajo las actuales circunstancias de emergencia sanitaria que se encuentra nuestro país y el mundo por la pandemia covid-19, el instrumento de recolección de datos que es el cuestionario ha sido aplicado de manera virtual, a través del formulario de google, contando, además, con los permisos y coordinación pertinentes que la situación lo requiere para la aplicación del instrumento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La recopilación de los datos cuantitativos fue procesada y evaluada con la ayuda del programa Excel y SPSS versión 24, las cuales se clasificaron y ordenaron de acuerdo a las puntuaciones obtenidas de los instrumentos aplicados.

El procesamiento de la información se apoya en la estadística descriptiva e inferencial, las que fueron analizadas con cuadros estadísticos, distribución de frecuencias, entre otros. Las variables analizadas fueron descriptivamente y a la vez se evaluó el grado de relación que existe entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional de la empresa para probar la hipótesis del estudio. El estadístico utilizado para medir las correlaciones de las variables fue Spearman, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó de manera original y con información verdadera, rechazando cualquier tipo de información que no esté al alcance o adquirir información realizada por otros investigadores en cualquiera de sus modalidades, como sustento de lo mencionado se anexa el reporte antiplagio con los parámetros permitidos por la institución educativa, además, la información es confiable, y se ha considerado los derechos de autor.

En ese sentido, se ha respetado todos los lineamientos de manera estricta que establece el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo a través de la resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV.

Adicionalmente, se ha tomado en cuenta el Código Nacional de Integridad Científica emitida por la Concytec (consejo nacional de ciencia tecnología e innovación tecnológica) dirigida a la comunidad científica. Por lo tanto, se declara que la información obtenida que se muestra en la presente investigación, representa la realidad y veracidad en honor a los aspectos éticos del autor.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivo de variables y dimensiones

#### Variable 1. Comunicación interpersonal

Tabla 1

*Análisis del nivel de percepción de la comunicación interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	41,2	41,2	41,2
	Regular	10	29,4	29,4	70,6
	Bueno	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

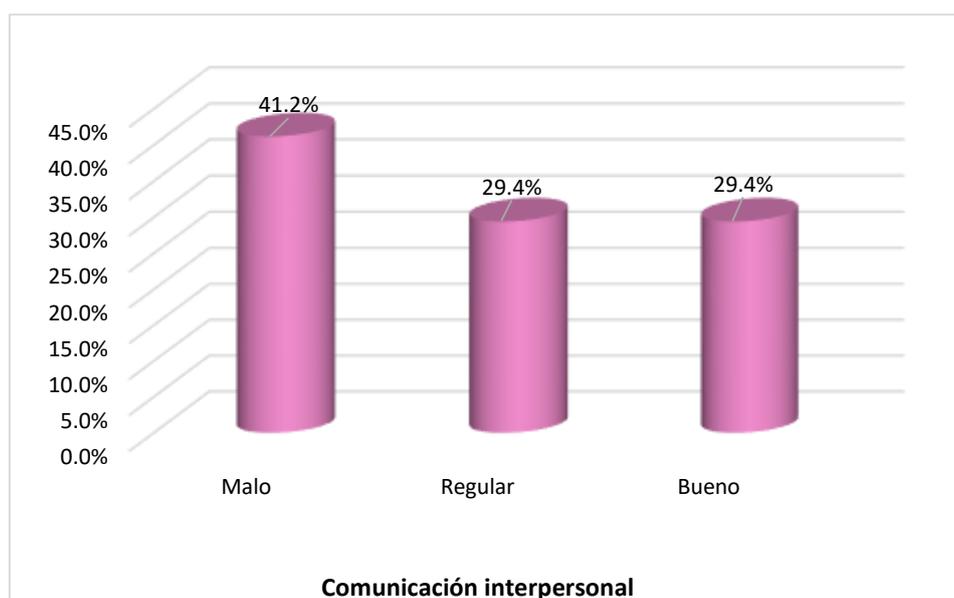


Figura 5. Distribución porcentual: Comunicación interpersonal.

Como se aprecia en la tabla 1 y figura 3 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores de la variable comunicación interpersonal de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 41.2% de los encuestados indicó que es mala, el

29.4% argumentó que es regular y el 29.4% sostuvo que es bueno.

### Dimensión 1. Comunicación verbal

Tabla 2 *Análisis del nivel de percepción de la comunicación verbal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	41,2	41,2	41,2
	Regular	9	26,5	26,5	67,6
	Bueno	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

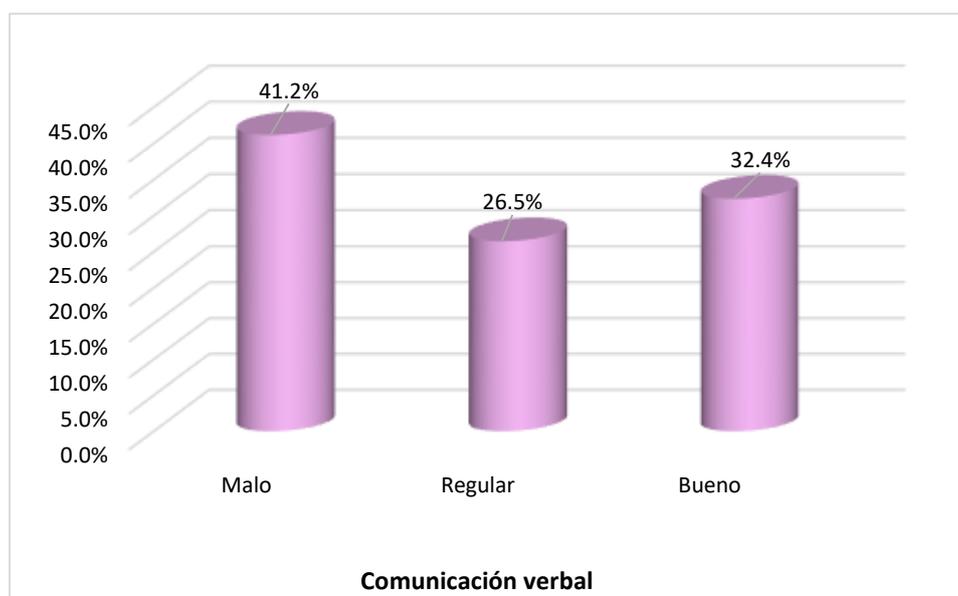


Figura 6. Distribución porcentual: Comunicación verbal.

Como se aprecia en la tabla 2 y figura 4 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores respecto a la dimensión comunicación verbal de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, la que fue aplicado a una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 41.2% de los encuestados indicó que es mala, el 26.5% argumentó que es regular y el 32.4% opinó que es bueno.

## Dimensión 2. Comunicación no verbal

Tabla 3 *Análisis del nivel de percepción de la comunicación no verbal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	50,0	50,0	50,0
	Regular	7	20,6	20,6	70,6
	Bueno	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

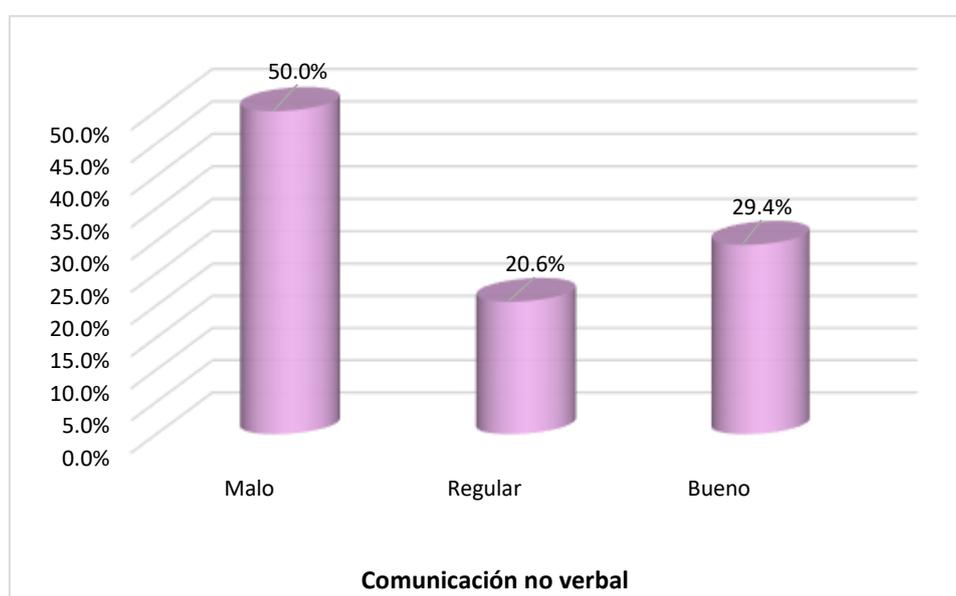


Figura 7. Distribución porcentual: Comunicación no verbal.

Como se aprecia en la tabla 3 y figura 5 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores respecto a la dimensión comunicación no verbal de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, la que fue aplicado a una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 50.0% de los encuestados indicó que es mala, el 20.6% resaltó que es regular y el 29.4% refirió que es bueno.

## Variable 2. Comportamiento organizacional

Tabla 4  
organizacional

Análisis del nivel de percepción del comportamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	16	47,1	47,1	47,1
	Medianamente eficiente	12	35,3	35,3	82,4
	Eficiente	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

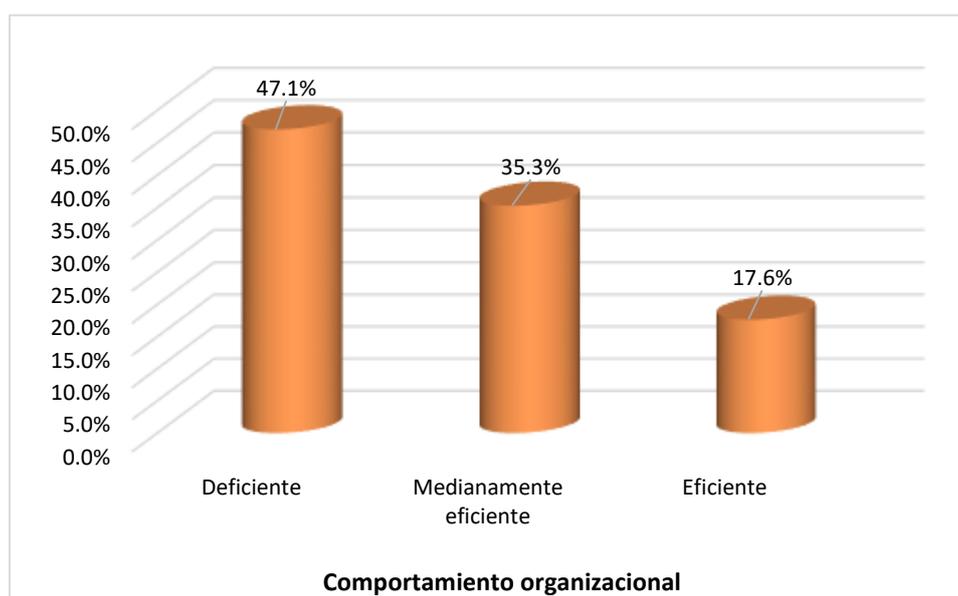


Figura 8. Distribución porcentual: Comportamiento organizacional.

Como se aprecia en la tabla 4 y figura 6 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores respecto a la variable comportamiento organizacional de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 47.1% de los encuestados indicó que es deficiente, el 35.3% indicó que es medianamente eficiente y el 17.6% expresó que es eficiente.

## Dimensión 1. Percepción

Tabla 5 *Análisis descriptivo del nivel de percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	55,9	55,9	55,9
	Medianamente eficiente	7	20,6	20,6	76,5
	Eficiente	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

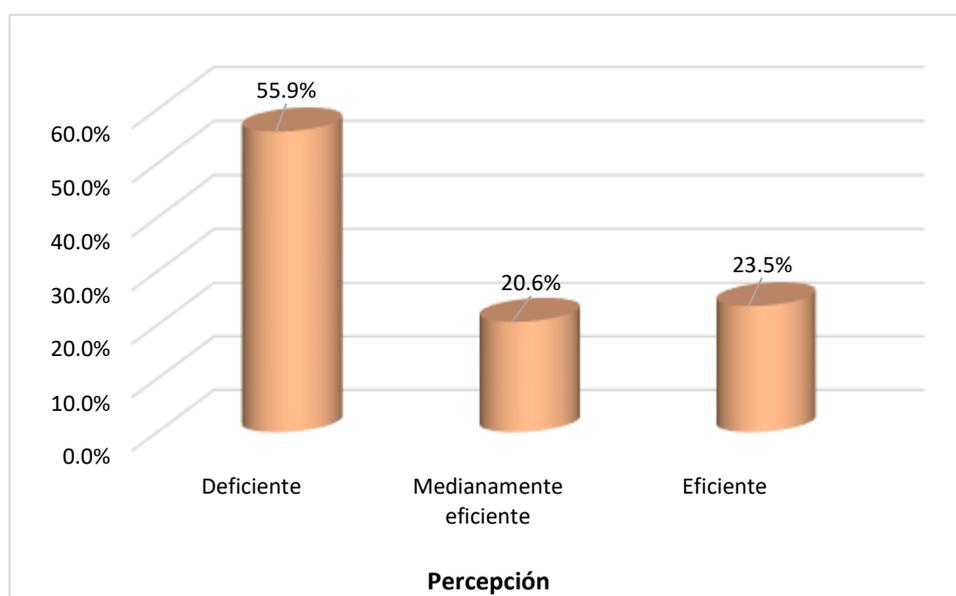


Figura 9. Distribución porcentual: Percepción.

Como se aprecia en la tabla 5 y figura 7 el análisis descriptivo del nivel de apreciación de los colaboradores con relación a la dimensión percepción de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 55.9% de los encuestados manifestó que es deficiente, el 20.6% expresó que es medianamente eficiente y el 23.5% señaló que es eficiente.

## Dimensión 2. Personalidad

Tabla 6 *Análisis del nivel de percepción de la personalidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	44,1	44,1	44,1
	Medianamente eficiente	9	26,5	26,5	70,6
	Eficiente	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

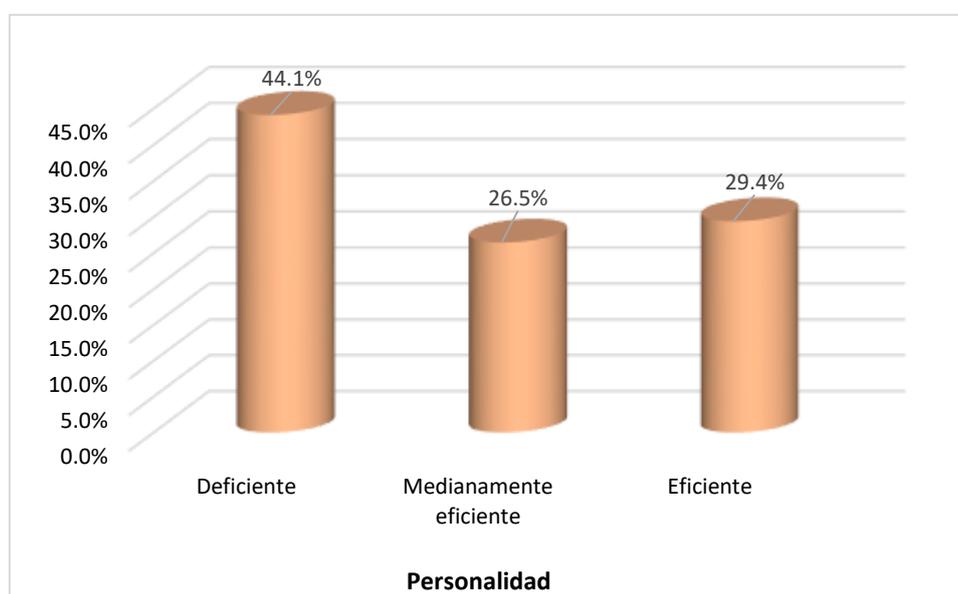


Figura 10. Distribución porcentual: Personalidad.

Como se aprecia en la tabla 6 y figura 8 el análisis descriptivo del nivel percepción de los colaboradores con relación a la dimensión personalidad de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 44.1% de los encuestados manifestó que es deficiente, el 26.5% expresó que es medianamente eficiente y por último, el 29.4% señaló que es eficiente.

### Dimensión 3. Actitudes

Tabla 7 *Análisis del nivel de percepción de las actitudes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	52,9	52,9	52,9
	Medianamente eficiente	8	23,5	23,5	76,5
	Eficiente	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

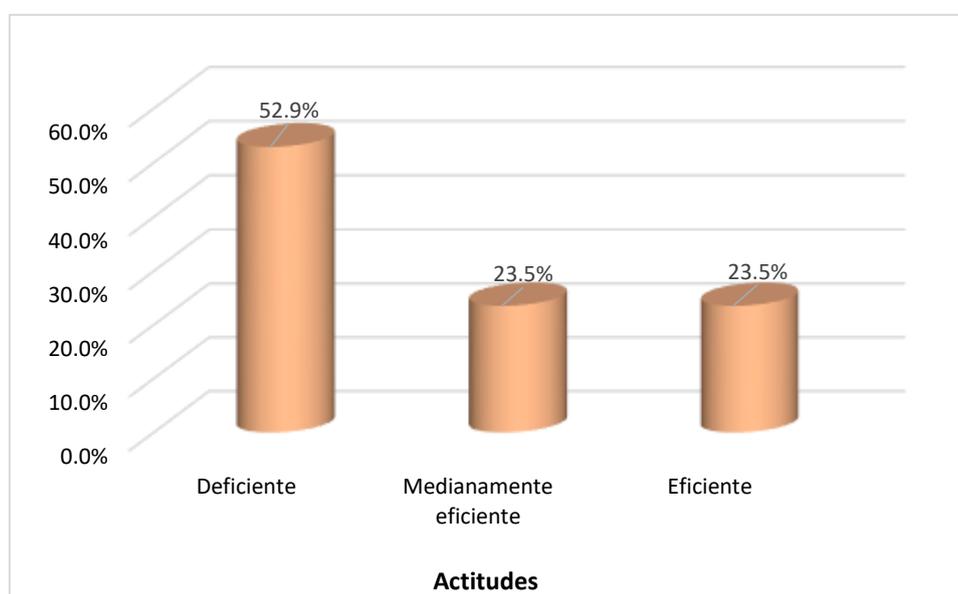


Figura 11. Distribución porcentual: Actitudes.

Como se aprecia en la tabla 7 y figura 9 el análisis descriptivo del nivel percepción de los colaboradores con relación a la dimensión actitudes de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 52.9% de los encuestados manifestó que es deficiente, el 23.5% expresó que es medianamente eficiente, finalmente el 23.5% señaló que es eficiente.

## Dimensión 4. Motivación

Tabla 8 *Análisis del nivel de percepción de la motivación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	15	44,1	44,1	44,1
	Medianamente eficiente	10	29,4	29,4	73,5
	Eficiente	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

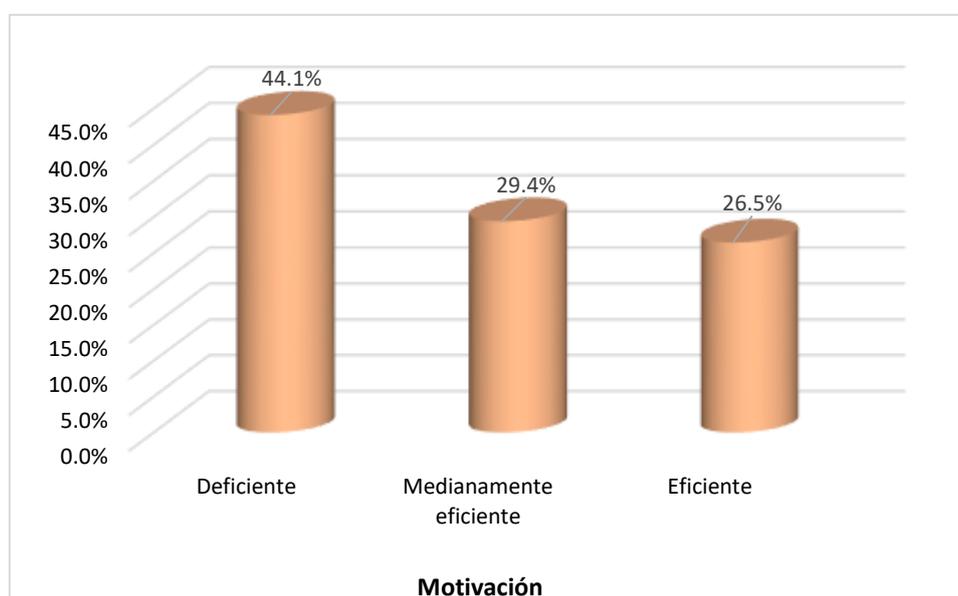


Figura 12. Distribución porcentual: Motivación.

Como se aprecia en la tabla 8 y figura 10 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores con relación a la dimensión motivación de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 44.1% de los encuestados manifestó que es deficiente, el 29.4% expresó que es medianamente eficiente, finalmente el 26.5% señaló que es eficiente.

## Dimensión 5. Aprendizaje

Tabla 9 *Análisis del nivel de percepción del aprendizaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	52,9	52,9	52,9
	Medianamente eficiente	4	11,8	11,8	64,7
	Eficiente	12	35,3	35,3	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

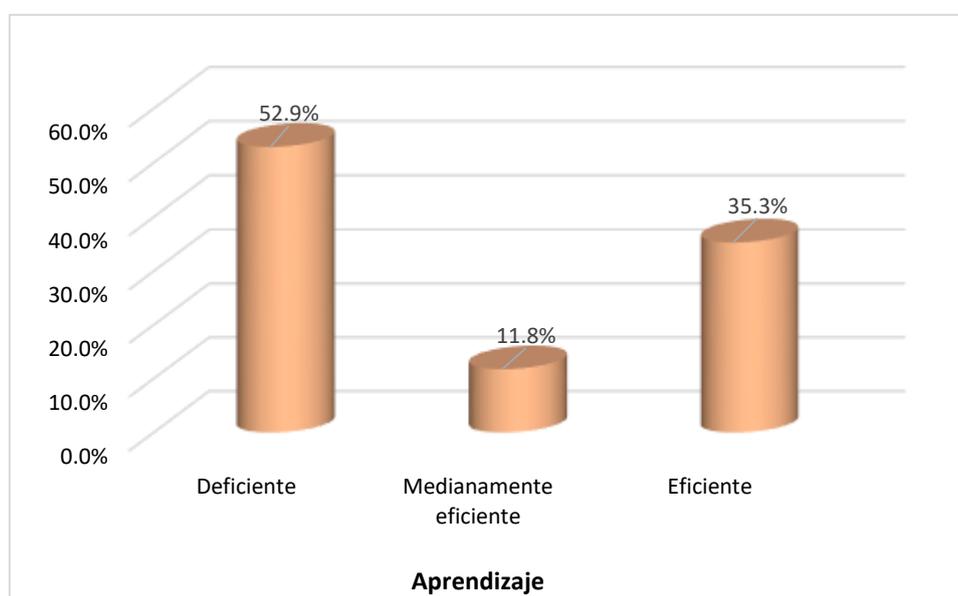


Figura 13. Distribución porcentual: Aprendizaje.

Como se aprecia en la tabla 9 y figura 11 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores con relación a la dimensión aprendizaje de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 52.9% de los encuestados indicó que es deficiente, el 11.8% expresó que es medianamente eficiente, y el 35.3% señaló que es eficiente.

## Dimensión 6. Satisfacción en el trabajo

Tabla 10  
trabajo

*Análisis del nivel de percepción de la satisfacción en el*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	18	52,9	52,9	52,9
	Medianamente eficiente	8	23,5	23,5	76,5
	Eficiente	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

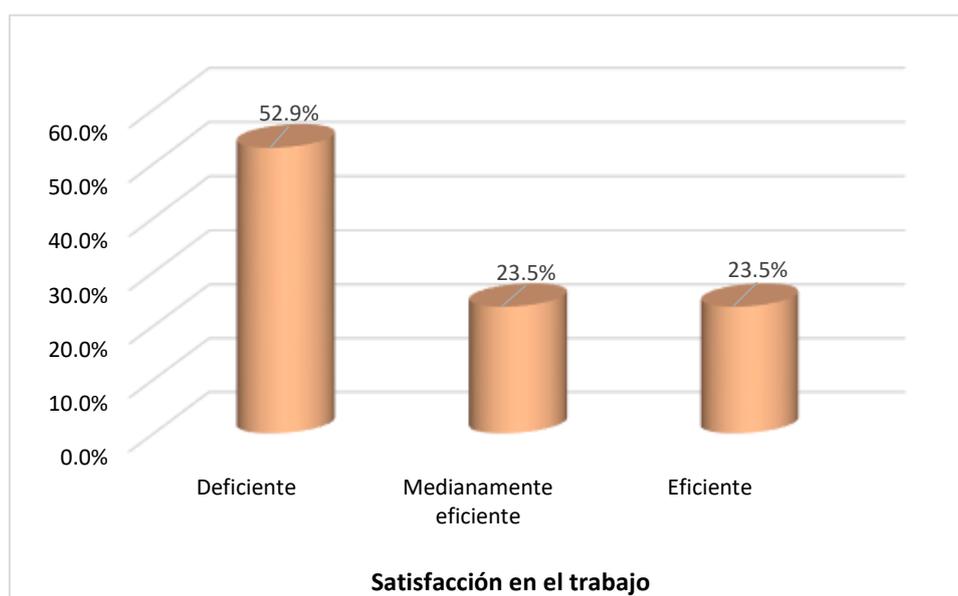


Figura 14. Distribución porcentual: Satisfacción en el trabajo.

Como se aprecia en la tabla 10 y figura 12 el análisis descriptivo del nivel de percepción de los colaboradores con relación a la dimensión satisfacción en el trabajo de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, aplicado una muestra de 34 trabajadores, los resultados muestran que el 52.9% de los encuestados indicó que es deficiente, el 23.5% expresó que es medianamente eficiente, y el 23.5% señaló que es eficiente.

### Análisis inferencial

## Estadístico de correlación de Spearman

Tabla 11

*Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman*

Valores		Interpretación
-1,00	=	correlación negativa perfecta
-0,90	=	correlación negativa muy fuerte
-0,75	=	correlación negativa considerable
-0,50	=	correlación negativa media
-0,25	=	correlación negativa débil
-0,10	=	correlación negativa muy débil
<b>0,00</b>	=	<b>No existe correlación alguna entre las variables</b>
+0,10	=	correlación positiva muy débil
+0,25	=	correlación positiva débil
+0,50	=	correlación positiva media
+0,75	=	correlación positiva considerable
+0,90	=	correlación positiva muy fuerte
+1,00	=	correlación positiva perfecta

*Nota:* Datos tomados de Valderrama y Jaimes (2018)

Como se muestra en la tabla 11 para el análisis de correlación bivariada que se utilizó para la prueba de hipótesis, fue necesario una tabla de interpretación de los coeficientes de correlación, para ello, se utilizó, la interpretación de coeficientes de Valderrama y Jaimes (2018) con valores de intervalo entre -1,00 hasta +1,00 donde el primero representa una correlación negativa perfecta, es decir, a mayor “X” menor “Y”, y la segunda representa una correlación positiva perfecta, lo que quiere decir, a mayor “X” mayor “Y”.

### Prueba de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5% (0,05)

Tabla 12 *Correlación de la variable comunicación interpersonal y CO*

Rho de Spearman	Comunicación interpersonal	Coeficiente de correlación	Comunicación interpersonal	Comportamiento organizacional
			1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	34	34
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Según la tabla 12, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, lo que representa un valor de 0,772 en consecuencia, se determina de acuerdo a la tabla de interpretación de coeficientes de Valderrama y Jaimes (2018) que existe correlación positiva muy fuerte entre la variable comunicación interpersonal y la variable comportamiento organizacional. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) de tal manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5% (0,05)

Tabla 13 *Correlación de la dimensión comunicación verbal y CO*

			Comunicación verbal	Comportamiento organizacional
Rho de Spearman	Comunicación verbal	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<u>N</u>	<u>34</u>	<u>34</u>
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Según la tabla 13, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, lo que representa un valor de 0,761 por tanto, se determina de acuerdo a la tabla de interpretación de coeficientes de Valderrama y Jaimes (2018) que existe correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación verbal y la variable comportamiento

organizacional. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) de tal manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específica 2

H<sub>0</sub>: No existe relación directa entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

H<sub>1</sub>: Existe relación directa entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Nivel de confianza: 95%

Nivel de significancia: 5% (0,05)

Tabla 14  
CO

*Correlación de la dimensión comunicación no verbal y*

Rho de Spearman	Comunicación no verbal	Coeficiente de correlación	Comunicación no verbal	Comportamiento organizacional
			1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		<u>N</u>	<u>34</u>	<u>34</u>
	Comportamiento organizacional	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	34	34

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

Según la tabla 14, se aprecia los resultados del coeficiente de correlación de Spearman, lo que representa un valor de 0,747 por tanto, se determina de acuerdo a la tabla de interpretación de coeficientes de Valderrama y Jaimes (2018) que existe correlación positiva considerable entre la dimensión comunicación no verbal y la variable comportamiento organizacional. Asimismo, se evidencia que el nivel de significancia es menor a 0,05 (sig.=0,000) de tal manera, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la recolección de la información después de haber utilizado el tratamiento estadístico a la presente investigación, los resultados obtenidos permite rechazar la hipótesis nula y probar la alterna, es decir existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, los resultados evidencian un nivel de significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,772 lo que significa una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio. Los resultados obtenidos apoyan la investigación de Charry (2018) en su artículo “La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público” de la región de Puno, aplicado a una muestra de 200 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, el cuestionario aplicado fue altamente confiable con un alfa de Cronbach 0.984 y el objetivo fue determinar la relación entre ambas variables (comunicación interna y clima organizacional), los resultados evidencian una significancia de 0,000 y una correlación de 0,959 lo que quiere decir, que existe relación entre la variable comunicación interna y clima organizacional y se interpreta como correlación positiva alta, coincidiendo con nuestra investigación, además, el autor evidencia las correlaciones de sus dimensiones del clima organizacional: grado de estructura y su influencia en el cargo ( $r = 0,961$ ); consideración, entusiasmo y apoyo ( $r = 0,957$ ); orientación hacia la recompensa ( $r = 0,955$ ) y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo ( $r = 0,965$ ), lo que concluye las relaciones de sus dimensiones del clima organizacional con la variable comunicación interna. Los resultados tienen relación con la **teoría de los efectos limitados** creados por Lazarsfeld, Berelson y Gaudet (1944), citado por Crespo y Moreno (2015) investigación realizada para las campañas políticas y opinión pública, la teoría se fundamenta en que el poder de los medios es limitado y que existe influencia recíprocamente entre los medios de comunicación utilizados y la sociedad, es decir el efecto que produce la comunicación en las personas.

Por otro lado, la presente investigación apoyan los resultados de la investigación de Junco y Ramírez (2018) en su estudio de relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en las empresas textiles Incalpaca TPX, Incatops, Franky y Ricky de la ciudad de Arequipa, donde los resultados muestran que el 52.17% está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la comunicación entre compañeros de trabajo es buena, solo el 30.43%

refiere que está de acuerdo, se puede interpretar entonces que la comunicación interpersonal es regular, afectando al comportamiento organizacional de la empresa; asimismo, respecto al lenguaje no verbal de las compañías citadas, los resultados muestran que no es la manera correcta de comunicación a los colaboradores 34.78% está en desacuerdo y el 30.43% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo; finalmente y no menos importante, los trabajadores están de acuerdo que la lengua de señas mejoraría su inclusión laboral 73.9% evidencia que está muy de acuerdo y de acuerdo. Los resultados se asocian a la **teoría de las relaciones humanas** de Elton Mayo, citado por Pulido, Guerrero y Celis (2019) la investigación demostró que para el incremento de la productividad habría que ponerles atención a los empleados, que trabajen en equipos, evitar la rutina y aumentar la motivación de las personas. Esta teoría demostró que cuando se les prestaba atención y se les daban importancia a las personas, ellos mejoraban su estado de ánimo y en consecuencia producían más.

De igual manera, como se ha evidenciado en nuestra investigación que existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. Estos resultados son contundentes y respaldan la investigación de Perea (2018) en su tesis “El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcán Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018”, aplicado a una muestra de 116 colaboradores, los resultados de la autora demuestran un nivel de sig. = 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,814 lo que permite afirmar y probar la hipótesis el comportamiento organizacional influye en las relaciones interpersonales de la compañía que se está investigando que fue Volcán Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018, lo cual son coincidentes con nuestra investigación (sig. = 0,000 y Spearman = 0,772), excepto que la autora utilizó el estadístico Pearson para datos normales y esta investigación utilizó al estadístico rho de Spearman para estadísticas no paramétricas. En esa misma línea de ideas, surge la **Teoría de los dos factores** de Herzberg, citado por Chiavenato (2017) donde indica que la motivación de las personas se fundamenta en dos factores, los factores higiénicos y motivacionales; la primera se refiere al contexto del trabajo como el salario que percibe y relaciones con los gerentes, el segundo, se refiere al perfil del puesto como la libertad para ejecutar un trabajo, habilidades de los colaboradores y responsabilidad.

Con respecto a los resultados obtenidos en esta investigación, donde se demuestra la relación entre variables comunicación interpersonal y comportamiento organizacional. Nuestra estudio, apoya en función a los resultados de los autores Espinoza y Moroco (2018) en su tesis denominado “Valores interpersonales y su relación con el compromiso organizacional en la empresa Minera Paraíso SAC, Arequipa – 2018” aplicado a una población de 134 colaboradores y una muestra de 100 colaboradores del área administrativa y operativa de la compañía, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, los resultados obtenidos muestran la relación entre las variables de estudio con un nivel de sig. = 0,023 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,752 para datos normales, interpretándose una correlación positiva alta, y un margen de error de 5% y un margen de confiabilidad al 95%, además, los resultados dan cuenta de los niveles altos de relación como los valores interpersonales y benevolencia de la empresa, así como también los niveles bajos de asociación como el liderazgo, independencia, soporte y reconocimiento hallados a la empresa Minera Paraíso SAC, Arequipa – 2018. Según el **enfoque de la comunicación interpersonal** de Flores, García, Calsina y Yapuchura (2016) refiere que se involucra explícitamente la interacción entre individuos, grupos y sí mismo, lo que busca esta variable, es el manejo adecuado y correcto de la conducta de las personas ante estas situaciones, considerando de vital importancia los aspectos verbales y no verbales.

De acuerdo a la investigación realizada, donde se prueba la hipótesis específica 1 la cual fue existe relación directa entre la dimensión comunicación verbal de la variable comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional que tiene como dimensión la motivación en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, los resultados dan cuenta un nivel de sig. = 0,000 lo que indica que existe relación entre la dimensión y la variable, además, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,761 la cual se interpreta de acuerdo a la tabla de Valderrama y Jaimes (2018) que existe correlación positiva muy fuerte entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera. Estos resultados respaldan los estudios Vásquez (2018) en su tesis “Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chapén – 2017”, considerando la motivación como dimensión de la variable comportamiento organizacional, la metodología utilizada por la autora fueron similares a nuestra investigación, utilizó el diseño correlacional, método hipotético deductivo y enfoque

cuantitativo, se aplicó a una muestra de 20 docentes en total; los resultados obtenidos en el estudio evidencia un nivel de significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,810 deduciéndose que las relaciones interpersonales se asocia significativamente con la motivación laboral de los docentes de la institución, comprobándose la relación existente al igual que nuestra investigación. Esto es asociado a la **teoría de la motivación** según la perspectiva de Maslow, citado por Puig, Sabater y Rodríguez (2012) la teoría se basa en la pirámide de las necesidades, según Maslow, la pirámide está compuesta por las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y la autorrealización; agrega el autor que las necesidades que no han sido satisfechas inciden en el comportamiento de los individuos y lo dirigen a objetivos y metas personales.

Asimismo, existe una correlación positiva considerable entre la dimensión comunicación no verbal y la variable comportamiento organizacional en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, debido a las opiniones de los diferentes encuestados se observa que algunos colaboradores 50% percibe que hay mala comunicación no verbal, y el 26.2% indica una regular comunicación no verbal en la organización, también, los resultados indican un nivel de significancia = 0,000 y un coeficiente de correlación de Pearson = 0,747 interpretándose como una correlación positiva considerable entre la dimensión y la variable, es por ello que se determina y prueba la hipótesis específica 2 que fue existe relación directa entre la comunicación no verbal y el comportamiento organizacional de los colaboradores en la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020. Estos resultados apoyan la investigación de Junco y Ramírez (2018) en su estudio de relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional en las empresas textiles Inalpaca TPX, Incatops, Franky y Ricky de la ciudad de Arequipa, los resultados evidencian con relación a la comunicación no verbal que no es la manera adecuada la comunicación no verbal a los colaboradores, el 34.78% está en desacuerdo y el 30.43% se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados se relacionan con el enfoque de la **comunicación no verbal** de Zayas (s.a.) explica que este tipo de comunicación extraverbal tiene la característica del movimiento corporal, las posturas, gestos e incluso miradas, que de alguna manera generan un significado para las personas, e incide directamente en el comportamiento de los individuos en este caso en los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020.

Finalmente, existe una relación positiva considerable altamente significativa ( $\text{sig.} = 0,000$ ), entre nuestras variables (comunicación interpersonal y comportamiento organizacional) y las dimensiones (comunicación verbal y comunicación no verbal) con la variable comportamiento organizacional, se evidencia científicamente la correlación entre variables y dimensiones, por medio del estadístico rho de Spearman, los resultados muestran un error al 1% (0,01) y una confiabilidad del 95%. Se sugiere para las futuras investigaciones realizar un estudio con diseño experimental sobre la comunicación interpersonal y comportamiento organizacional.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera**

Se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de 0,772 entre la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional. Estos resultados permiten afirmar que existen directivos, gerentes, empresarios y jefes que desconocen que el éxito de las compañías depende de la satisfacción plena de los colaboradores, su motivación, comprensión y entendimiento entre jefe y subordinado. En este contexto, la comunicación interna y efectiva, así como la ayuda que se brinda a los colaboradores, son fundamentales para mejorar el comportamiento organizacional.

### **Segunda**

Se determina que existe una correlación positiva muy fuerte de 0,761 entre la comunicación verbal y el comportamiento organizacional. Este resultado quiere decir que los colaboradores de mandos altos y medios, conocen regularmente que la comunicación oral y escrita coadyuva a mejorar las actitudes, percepción y personalidad de los colaboradores de la organización.

### **Tercera**

Se determina que existe una correlación positiva considerable de 0,747 entre la dimensión comunicación no verbal y la variable comportamiento organizacional. Este resultado permite comprender que los trabajadores entienden mejor cuando la comunicación se realiza utilizando efectivamente el lenguaje corporal, y el uso correcto del paralenguaje, es decir, el uso correcto de la intensidad de la voz para comunicar.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera**

La empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, a través de la alta dirección debe promover capacitaciones sobre comunicación efectiva para los trabajadores de los diferentes niveles de la organización, con la finalidad de desarrollar y mejorar la comunicación interpersonal y a su vez mejorar el comportamiento organizacional de la empresa. Asimismo, se recomienda para futuras investigaciones relacionadas a las variables, un estudio con diseño experimental para determinar la incidencia de la comunicación interpersonal y el comportamiento organizacional.

### **Segunda**

Con respecto al área de recursos humanos, se recomienda realizar la selección del personal considerando el perfil requerido para la comunicación verbal, las destrezas en redacción de documentos empresariales, y la forma de expresar nuestras emociones a través de la comunicación oral. En ese orden de ideas, es recomendable para otras investigaciones que el diseño del cuestionario denominado “comunicación interpersonal” tenga mayor ítem de preguntas, es decir, mayor a 10 preguntas como la que se ha diseñado en esta investigación, con la finalidad de medir óptimamente la variable de estudio.

### **Tercera**

Se debe capacitar a los trabajadores de la empresa Compartamos Financiera del distrito de San Martín de Porres, 2020, en los diferentes niveles de la organización en el desarrollo y práctica de la comunicación no verbal o extraverbal, que permita aprender la importancia del uso eficiente del lenguaje corporal y las muestras de afecto en la comunicación de la empresa. También, se recomienda para futuras investigaciones realizar estudios de un tema importante hallado en esta investigación la comunicación no verbal efectiva, con el propósito de mejorar la comunicación en la organización.

## REFERENCIAS

- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (enero-junio de 2018). Classic theories of organizations and gung ho. *Visión de futuro*, 22(1), 1-18. Recuperado de <https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/177>
- Arbaiza, L. (2016). *Liderazgo y Comportamiento Organizacional*. Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Arboleda, R. (abril-junio de 2017). Dissipative Structures in Communication and Organizational Behavior. *Razón y Palabra*, 21(97), 498-521. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199552192027.pdf>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Bravo, C., Márquez, Y. y Saltos, J. (octubre de 2016). Organizational behavior and production processes in SMEs. *Domino de la Ciencias*, 2(4), 408-420. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802881>
- Campo, D. (2015). La teoría Hipodérmica. Corrientes de la comunicación de masas. *Reflexión Científica*, VII(40), 1-10. Recuperado de [http://www.reflexioncientifica.com.ar/15\\_GIRC\\_040.pdf](http://www.reflexioncientifica.com.ar/15_GIRC_040.pdf)
- Carrasco, A. (Julio-diciembre de 2016). The pragmatic value of language games and their rules in Ludwig Wittgenstein. Theoretical contributions to the study of interpersonal communication. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 7(2), 32-47. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4971010>
- Carrasco, D. (2007). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima Perú: San Marcos.

- Charry, H. (enero-junio de 2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción*, 9(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fe, México: McGraw-Hill.
- Consuelo, C., Sarmentero, I., Gómez, O. y Falcón, O. (enero-abril de 2018). Procedure for the study of Organizational Behavior. *Ingeniería Industrial*, 39 (1). Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Crespo, I. y Moreno, C. (18 de junio de 2015). Los efectos de la comunicación política en el comportamiento electoral. *Revista de Derecho Electoral*, (20), 76-110. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5605180>
- Cuno, L. (2017). *Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de instituciones educativas de primaria de la UGEL YAULI* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4283/Cuno%20Calloapaza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pulido, A., Guerrero, M. y Celis, Y (enero-marzo de 2019). Impact of human relations on the competitiveness of the associations. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-72. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6575441>
- Espinosa, M. (2014). *Análisis del grado de relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por los miembros de la Comunidad Académica de la Institución Educativa Omaira Sánchez Garzón* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8917/EspinosaMoraima2016.pdf?sequence=3>

- Espinoza, E. y Moroco, E. (2018). *Valores interpersonales y su relación con el compromiso organizacional en la empresa Minera Paraíso SAC, Arequipa – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8329/RIesalee2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Fandos, Renta, Jiménez y Gonzales (2017). Analysis of learning and application of general competences in the labour context. Collaboration strategies between vocational training, universities and enterprises. *Educar*, 53(2), 333-355. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3421/342151828006.pdf>
- Formanchuk, A. (27 de noviembre de 2012). Los 8 desafíos de la comunicación interna en Latinoamérica [mensaje en un blog]. Recuperado de <https://leliazapata.com/2012/11/27/latinoamerica-problemas-de-comunicacioninterna/>
- Hernández, I., Parra, M., García, J., Castro, N., Romero, C. y Duran, S. (2018). Organizational citizenship behavior as a model of participation building a dialog among knowledge. *Espacios*, 39(7), 1-15. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362018000100010&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Huilcapi, M., Castro, G. Jácome, G. (2017). Motivation: theories and their relationship in the business environment. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 311-333. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5889721>
- Junco, C. y Ramirez, E. (2018). *Relaciones interpersonales de las personas con discapacidad auditiva en el comportamiento organizacional en las empresas Textiles Incalpaca TPX, Incatops y Franky y Rycky, Arequipa Segundo Semestre del 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6224/RIjulacd2.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Madero, S. y Olivas, M. (22 de diciembre de 2016). Analysis of issues of organizational behavior in Young adults starting of their work career. *Estudios Gerenciales*, (32), 51-59. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592316000024>
- Maldonado, H. (1998). *Manual de comunicación oral*. México: Pearson.
- Mamani, E., García, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (julio-diciembre de 2016). The social skills and the interpersonal communication of the students of the National University of Altiplano-Puno. *Comuni@cción*, 7(2). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000200001&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682016000200001&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Molina, L., Briones, I. y Arteaga, H. (octubre de 2016). Organizational behavior and its importance for business administration. *Dominio de las Ciencias*, 2(4) 498-510. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/275/327>
- Montes, J. (2019). *Correlación entre la comunicación relacional interpersonal y el comportamiento organizacional grupal de los docentes de la Institución Educativa Juana Cervantes de Bolognesi del Cercado de Arequipa 2018* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9295/EDMmocoje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño, V. (2003). *Competencias en la comunicación: Los procesos de la comunicación y del lenguaje, hacia las prácticas del discurso*. Bogotá, Colombia: Eco ediciones.
- Ortiz, R. (2016). Strategies for interpersonal and public communication in social movements. Transformations in informal networks and repertoires in the era of social web. *Revista de Ciencias Sociales*, 11(1), 211-254. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5595676>

- Perea, S. (2018). *El comportamiento organizacional y su influencia en las relaciones interpersonales en la Empresa Volcan Compañía Minera S.A.A. Lima, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30530/Perea\\_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30530/Perea_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis* (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Rizo, M. (julio-diciembre 2014). From the Interpersonal to the Intersubjective. Some Theoretical and Conceptual Clues for Defining Intersubjective Communication. *Quórum Académico*, 11(2), 290-307. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199032627007.pdf>
- Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento Organizacional* (17ª ed.). México: Pearson Educación.
- Romeu, V. (octubre-diciembre de 2015). Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal. *Questión*, 1(48), 188-198. Recuperado de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50677/Documento\\_completo.pdfP DFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/50677/Documento_completo.pdfP DFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio, J., Negrón, M. y Valbuena, A. (mayo de 2015). Growth strategy to create human capital under the organizational behavior in the public sector. *Civitas*, 3(1), 64-86. Recuperado de <http://ojs.urbe.edu/index.php/civitas/article/view/2303/2139>
- Sánchez, H. y Guedez, A. (febrero-abril de 2017). The Interpersonal Communication Family and the Formative Cultural Process in the Venezuelan Elementary School. *Instituto Internacional de investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC*, (2), 154-173. Recuperado de [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/72/69](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/72/69)

Santillán (junio-agosto de 2015). Teorías de la comunicación y opinión pública. *Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*, (90), 1-19.  
[http://www.razonypalabra.org.mx/N/N90/Varia/32\\_Santillan\\_V90.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N90/Varia/32_Santillan_V90.pdf)

Sayes, C. (14 de febrero de 2017). Los factores de la motivación según la teoría de Herzberg en las empresas santanecas. *Anuario de Investigación*, 6(1), 263-279.  
Recuperado de  
<http://www.diyps.catolica.edu.sv/wpcontent/uploads/2017/09/18MotivacionAN17.pdf>

Tabares, P. (2011). *Problemáticas organizacionales más recurrentes en los diagnósticos organizacionales integrales de las empresas e instituciones del estado de Guanajuato, en un periodo comprendido del año 2007 a 2011* (Tesis de pregrado).  
Recuperado de  
[http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/782/1/Diagnosticos\\_organizacionales\\_Guajuato\\_Mexico.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/782/1/Diagnosticos_organizacionales_Guajuato_Mexico.pdf)

Torres, Y. & Medina, E. (5 de setiembre de 2018). Ociopsychological training for the development of interpersonal communication. *Opuntia Brava*, 9(4), 145-154.  
Recuperado de <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/view/217>

Valderrama, S. y Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la Tesis: Descriptiva-Comparativa, Correlacional y Cuasiexperimental*. Lima, Perú: San Marcos.

Vargas, N. (2017). *Evaluación del uso de la comunicación interpersonal en la relación médico - paciente en el Servicio Médico Universitario de la PUCE* (Tesis de pregrado). Recuperado de  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13556/%E2%80%9CEVALUACI%C3%93N%20DEL%20USO%20DE%20LA%20COMUNICACI%C3%93N%20INTERPERSONAL%20EN%20LA%20RELACI%C3%93N%20M%C3%89DICO%20-%20PACIENTE%20EN%20EL%20SERVI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vasquez, J. (2018). Relaciones interpersonales y motivación laboral en los docentes de la institución educativa N° 80382 Carlos Alberto Olivares. Chepén – 2017 (Tesis de maestría). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11859/vasquez\\_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11859/vasquez_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zayas, P. (s.a.). *La Comunicación Interpersonal*. Recuperado de [http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros\\_internet/55772.pdf](http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/elibros_internet/55772.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Comunicación interpersonal	Zayas (s.a.) "En el proceso de la comunicación interpersonal las personas operan de un modo activo, cada cual reflexiona, valora, expresa, tanto verbal como extraverbalmente sus pensamientos, ideas, estados emocionales, experiencias y vivencias personales" (p.60).	La variable comunicación interpersonal se medirá con el total de las puntuaciones del cuestionario que consta de 10 ítems de preguntas con cinco tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar el nivel de comunicación interpersonal, a través de las dimensiones: comunicación verbal y comunicación no verbal.	Comunicación verbal	Comunicación escrita	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
				Comunicación oral	
			Comunicación no verbal (extraverbal)	Lenguaje corporal (kinestésica)	
				Muestras de afecto	
Comportamiento organizacional	Chiavenato (2017) "(...) Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción en el trabajo. El CO también se relaciona con el comportamiento de los grupos, es decir, incluye temas como normas, funciones, formación de equipos y manejo de conflictos" (p.4).	La variable comportamiento organizacional se medirá con el total de las puntuaciones del cuestionario que consta de 30 ítems de preguntas con cinco tipos de respuesta (escala de Likert), para determinar el nivel del comportamiento organizacional, a través de las siguientes dimensiones percepción, personalidad, actitudes, motivación, aprendizaje y satisfacción en el trabajo.	Percepción	Atribución	
				Percepción social	
				Paradigmas	
			Personalidad	Estabilidad emocional	
				Personalidad proactiva	
				Valores	
			Actitudes	Sentimiento y afecto	
				Creencia e información	
				Conducta	
			Motivación	Fisiológica	
				Seguridad	
				Social	
			Aprendizaje	Capacitación	
Competencias					
Satisfacción en el trabajo	Crecimiento profesional				

Libertad de actuar

## Anexo 2: Cuestionario comunicación interpersonal

Se presenta el cuestionario de preguntas que ayudará a medir el nivel de comunicación interpersonal en la organización, marque según su criterio con una “X” en el cuadrante de su elección, se le recuerda que la información es anónima y estrictamente confidencial, muchas gracias por su apoyo en la investigación.

Ítems		Escala de medición				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Comunicación verbal</b>						
1	El contenido escrito tiene sentido y es efectivo respetando las reglas ortográficas y gramaticales					
2	Se crea vínculos personales a través de mails, chats y redes sociales					
3	Se transmite de manera eficaz el mensaje en la empresa					
4	Se expresa los pensamientos y emociones eficientemente en la organización					
<b>Comunicación no verbal</b>						
5	En general se utiliza los gestos para comunicarnos y comprendo el mensaje					
6	La postura de comunicación de los jefes hace que el mensaje sea claro y conciso					
7	La comunicación se realiza con cordialidad y estima entre compañeros de trabajo					
8	La relación es con simpatía en la organización					
9	El tono de voz utilizado por los jefes es adecuado y preciso					
10	La velocidad y el ritmo en la comunicación de la empresa es adecuada					

## Cuestionario comportamiento organizacional

Se presenta el cuestionario de preguntas que ayudará a medir el nivel del comportamiento organizacional de la empresa, marque según su criterio con una “X” en el cuadrante de su elección, se le recuerda que la información es anónima y estrictamente confidencial, muchas gracias por su apoyo en la investigación.

	Ítems	Escala de medición				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>Percepción</b>						
1	La empresa ayuda en la solución de problemas personales del trabajador					
2	La organización colabora con la integración entre compañeros de trabajo					
3	Siento una buena relación entre trabajadores					
4	La empresa satisface el bienestar de los colaboradores					
5	Realizo competencia con mis compañeros para mejorar cada proceso					
6	Me gusta romper paradigmas de todo lo que he aprendido					
<b>Personalidad</b>						
7	Tengo confianza en mí mismo y me siento seguro de lo que hago					
8	Soy optimista y positivo en las tareas que realizo					
9	Siempre identifico oportunidades y me gustan los cambios					
10	Me anticipo actuando antes que se produzca un problema					
11	La organización practica los valores institucionales con los colaboradores					
12	El valor de la colaboración es impartido en toda la organización					
<b>Actitudes</b>						
13	La empresa brinda un ambiente de interrelación afectiva					
14	Siento que la empresa reconoce el esfuerzo de los trabajadores					
15	Tengo credibilidad de la comunicación de los directivos con los colaboradores					
16	Por lo general todo lo que se dice en la empresa se hace					
17	Se pretende alcanzar los objetivos con una conducta positiva					
18	Expreso mis sentimiento y pensamientos respetando los derechos de los demás					
<b>Motivación</b>						
19	Los sueldos y los horarios de trabajo de la empresa son adecuados					
20	Las condiciones de trabajo son satisfactorias para los trabajadores					
21	La empresa tiene protocolos de prevención de riesgos laborales					
22	La empresa le brinda condiciones seguras de trabajo y salud					
23	Comparto con un grupo de compañeros que me hacen sentir bien					
24	La amistad entre compañeros es eficiente y ayuda al desempeño del equipo					
<b>Aprendizaje</b>						
25	La organización realiza programas en capacitación de temas específicos					
26	La empresa coadyuva a desarrollar competencias en los colaboradores					
<b>Satisfacción en el trabajo</b>						
27	Siento que estoy creciendo profesionalmente					
28	La empresa apoya el desarrollo profesional de sus colaboradores					

29	Utilizo criterios personales para solucionar ciertos problemas					
30	La organización considera nuestros aportes en la resolución de problemas					

### Anexo 3: Validación de expertos

Tabla 1

#### Validación de expertos

Nº	Datos del experto	Criterio
1	Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra	Aplicable
2	Dra. Fanny Esperanza Zavala Alfaro	Aplicable
3	Dr. Abraham Cardenas Saavedra	Aplicable

Nota: Datos de los expertos y criterio de aplicabilidad del instrumento

MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA

para mí

28 Jun 2020 15:15 (hace 4 días)

ES APLICABLE: sin embargo debe corregir en la carta solo un grado académico. en la matriz deben ir los datos correctos, primero los Apellidos y en el caso del Experto anteceda el grado académico.



Dra. Ericka Luna Gamarra | DTC  
Programa de Formación para Adultos | Campus Lima Norte  
T. +51(1)2024342 Anx. 2251

Área de archivos adjuntos

\*\*\*

El dom., 28 Jun 2020 a las 15:32, Enedina Cardenas Jaime (<[cardenasjaimeenedina@gmail.com](mailto:cardenasjaimeenedina@gmail.com)>) escribió:

Estimada Dra. Magaly Erika Luna Gamarra

Frente a esta situación de emergencia en la que nos encontramos los estudiantes de X ciclo requiero la validación de mis instrumentos los mismo que adjunto para tu revisión bajo Juicio de Experto. De ser el caso que usted considera que los instrumentos en cada una de las variables es Aplicable, sólo señale la **palabra ES APLICABLE** como respuesta en este correo.  
Agradecemos su colaboración y dedicación.

Saludos cordiales

Enedina Cardenas.



FANNY ESPERANZA ZAVALA ALFARO <[fzavala@ucv.edu.pe](mailto:fzavala@ucv.edu.pe)>

para mí, MAGALY

El cuestionario Es Aplicable

DRA. FANNY ZAVALA ALFARO

SUBE - LIMA | C. 950942945

LIMA NORTE | Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos

\*\*\*

El mié., 20 May. 2020 a las 14:27, Enedina Cardenas Jaime (<[cardenasjaimeenedina@gmail.com](mailto:cardenasjaimeenedina@gmail.com)>) escribió:

Estimada Prof.Fanny

Adjunto la carta de validación con las correcciones realizadas

saludos cordiales

Enedina Cardenas.



Dra. Ericka Luna Gamarra | OTC

Programa de Formación para Adultos | Campus Lima Norte

T. +51(1)2024342 Anx. 2251

Área de archivos adjuntos

----- Forwarded message -----

De: **ABRAHAM CARDENAS SAAVEDRA** <[acardenass@ucv.edu.pe](mailto:acardenass@ucv.edu.pe)>

Date: sáb., 9 may. 2020 a las 0:53

Subject: Re: Validaciones

To: MAGALY ERICKA LUNA GAMARRA <[mlunag@ucv.edu.pe](mailto:mlunag@ucv.edu.pe)>

Estimada Dra. Magaly Ericka Luna:

Reciba mi cordial saludo y en atención a su requerimiento de validación de sus instrumentos de los alumnos y visto la matriz de validación y su evaluación que corresponde, me complace manifestarle que dichos instrumentos ES APLICABLE.

---

## Anexo 4: Alfa de Cronbach

### Alfa de Cronbach de la variable comunicación interpersonal

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	10

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23,35	98,538	,688	,915
P2	23,71	102,335	,600	,919
P3	23,53	96,923	,817	,908
P4	23,76	96,428	,729	,912
P5	23,74	99,352	,690	,915
P6	23,65	99,690	,657	,916
P7	23,53	98,742	,716	,913
P8	23,71	97,547	,749	,911
P9	23,76	97,519	,790	,909
P10	23,91	100,568	,612	,919

## Alfa de Cronbach de la variable comportamiento organizacional

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,964	30

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Q1	72,12	895,501	,554	,964
Q2	72,00	874,121	,768	,962
Q3	71,97	870,939	,772	,962
Q4	71,94	871,754	,773	,962
Q5	72,12	893,137	,555	,964
Q6	72,12	886,228	,610	,964
Q7	71,82	879,483	,696	,963
Q8	71,71	891,426	,553	,964
Q9	71,82	873,241	,781	,962
Q10	71,82	886,332	,634	,963
Q11	72,03	869,363	,827	,962
Q12	71,71	874,578	,773	,962
Q13	72,03	881,969	,686	,963
Q14	71,97	891,120	,584	,964
Q15	71,91	880,386	,704	,963
Q16	72,12	870,652	,792	,962
Q17	71,85	877,281	,755	,963
Q18	71,91	893,416	,523	,964
Q19	71,65	886,478	,598	,964
Q20	71,91	879,416	,705	,963
Q21	71,91	880,507	,681	,963
Q22	72,12	881,198	,678	,963
Q23	71,74	888,079	,628	,963
Q24	72,06	883,572	,678	,963
Q25	72,24	874,549	,793	,962
Q26	71,91	884,871	,660	,963
Q27	71,91	886,871	,581	,964
Q28	71,94	883,572	,636	,963
Q29	72,18	888,453	,579	,964
Q30	72,26	878,807	,720	,963

### Anexo 5: Datos del SPSS

\*Base de datos\_Enedina\_Cardenas\_Jaime.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	Item	P1	P2	P3	P4	D1	P5	P6	P7	P8	P9	P10	D2	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	X1	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	X2	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
1	1	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1	7	1	1	2	1	1	1	7	1	1	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
6	6	4	1	4	4	13	1	4	4	4	4	1	18	1	4	4	4	1	1	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
7	7	4	2	4	1	11	4	4	4	4	4	1	21	1	1	1	4	1	4	12	4	4	4	4	4	4	24	1	4	1	1	2	4
8	8	1	1	2	1	5	1	1	4	2	2	3	13	1	1	1	1	3	1	8	1	1	2	3	1	1	9	1	1	1	1	4	4
9	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1
10	10	4	1	1	1	7	1	1	3	1	1	1	8	3	1	1	1	3	2	11	1	1	3	3	1	1	10	1	1	1	1	1	1
11	11	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	4	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1
12	12	4	4	4	4	16	4	1	4	4	1	1	15	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	1	4	4	4	4
13	13	1	4	1	1	7	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	4	9	4	4	4	1	4	4	21	1	4	4	1	1	1
14	14	1	2	1	1	5	1	3	1	3	2	1	11	3	1	3	3	3	1	14	1	1	1	1	1	1	6	3	3	3	3	2	2
15	15	1	2	2	2	7	1	2	2	2	2	5	14	2	2	2	2	2	4	14	4	4	4	1	2	2	17	2	2	2	2	2	2
16	16	4	4	4	4	16	1	4	1	4	4	4	18	4	4	4	4	4	1	21	1	1	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4
17	17	1	3	3	1	8	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	1	16	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1
18	18	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4
19	19	4	4	1	3	12	3	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1
20	20	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1
21	21	3	3	2	5	13	2	2	2	1	3	2	12	2	2	5	5	5	1	20	3	3	2	2	2	3	15	2	2	3	3	2	2
22	22	4	4	4	1	13	4	4	4	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	1	1	4	1	1	1
23	23	4	4	1	4	13	1	2	4	1	2	1	11	1	4	1	1	1	1	9	4	4	1	4	4	4	21	1	3	1	1	4	4

Vista de datos Vista de variables



Lima 01 de abril del 2020

Señores:

Universidad Cesar Vallejo

Asunto: Autorización de ejecución de Tesis

luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada "**Comunicación interpersonal y comportamiento organizacional de la empresa Compartamos Financiera, 2020**", por la **Sra. Cardenas Jaime Enedina**, identificada con N° de **DNI 44416598**, la empresa autoriza la ejecución de dicho proyecto y se compromete a brindar las facilidades e información necesaria para su realización.

  
Elizabeth Alarín Casareña  
Jefe de Operaciones  
Compartamos Financiera

Atentamente