



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**La Comunicación Interpersonal y su incidencia en el Desempeño
Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de
Educación Cusco - 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

CPC. Yorvil Choque Limo (ORCID: 0000-0001-6364-1364)

ASESOR:

Mgtr. Emil Renato Beraun Beraun (ORCID: 0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Recursos Humanos

LIMA - PERÚ
2021

Dedicatoria

Hay muchas personas especiales, a las que me gustaría agradecer su amistad, apoyo, aliento y compañía en las diferentes etapas de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos y en mi corazón. Independientemente de dónde se encuentren o si la leen estas dedicatorias, quiero agradecerle por ser parte de mí, por todo lo que me han dado y por todas sus bendiciones.

Agradecimiento

Los resultados de este proyecto están dedicados a todas las personas que, de alguna manera, son parte de su culminación. Y, por supuesto, el más profundo y sincero agradecimiento para mi familia. Sin su apoyo, colaboración e inspiración, este arduo trabajo de investigación hubiera sido imposible.

De igual manera agradecer al profesor Dr. Emil Renato Beraun Beraun, Su apoyo y confianza en mi trabajo y su tiempo para guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador. Las ideas propias, siempre enmarcadas en su orientación y rigurosidad, han sido la clave en la conclusión de este trabajo.

Índice general

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Capítulo I: Introducción	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Problema principal	2
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Formulación de las hipótesis.....	3
1.4.1. Hipótesis general.....	3
1.4.2. Hipótesis específicas	3
1.5. Justificación de la investigación	4
1.5.1. Justificación práctica.....	4
1.5.2. Justificación teórica	4
1.5.3. Justificación metodológica.....	4
Capítulo II: Marco Teórico	5
2.1. Antecedentes de la investigación	5
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	7
2.2. Bases teóricas	9
2.2.1. Comunicación Interpersonal	9
2.2.2. Desempeño Laboral	15
Capítulo III: Metodología de la investigación	19
3.1. Tipo y diseño investigación	19
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestra, muestro y unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	22
3.5. Procedimientos	25

3.6.	Método y análisis de datos.....	25
3.7.	Aspectos éticos.....	26
	Capítulo IV: Resultados	25
	Contrastación de hipótesis general	25
	Hipótesis específicas	27
	Hipótesis específica N° 01	27
	Hipótesis específica N° 02	29
	Hipótesis específica N° 03	31
	Capítulo V: Discusión.....	33
	Capítulo IV: Conclusiones.....	37
	Capítulo IV: Recomendaciones.....	38
	Referencias	39
	ANEXOS	43

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Población de trabajadores administrativos de la DRE-CUSCO</i>	21
Tabla 2 Elección de la muestra	22
Tabla 3 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación interpersonal y desempeño laboral	26
Tabla 4 Pruebas de chi-cuadrado	26
Tabla 5 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación interpersonal y trabajo en equipo	28
Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado	28
Tabla 7 Tabla cruzada Comunicación Interpersonal y eficiencia.....	30
Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado	30
Tabla 9 Tabla cruzada Comunicación Interpersonal y Calidad de Trabajo	32
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado	32

Resumen

El siguiente está referido a la Comunicación Interpersonal y la incidencia que puede presentar en el Desempeño Laboral, considera la importancia de la comunicación interpersonal, ello para mejorar y contribuir en el desempeño laboral, dicho aspecto no es considerado en muchas entidades, presentándose dificultades, por ello es que se plantea el presente estudio, considerando como problema ¿Cómo influye la Comunicación Interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco - 2020?,. el cual se efectuó con el objetivo de determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco – 2020, dicho trabajo considero un nivel correlación, fue de tipo básico, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el estudio arribo a la conclusión que la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización del trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades.

Palabras clave: Desempeño laboral, Comunicación interpersonal, Habilidades comunicativas, trabajo en equipo, eficiencia y calidad de trabajo

Abstract

The following refers to Interpersonal Communication and the impact that it can have on Work Performance, considers the importance of interpersonal communication, to improve and contribute to work performance, this aspect is not considered in many entities, presenting difficulties, for That is why the present study is proposed, considering as a problem How does Interpersonal Communication influence the work performance of the Administrative Staff of the Regional Directorate of Education Cusco - 2020?,. which was carried out with the objective of determining the influence of interpersonal communication on the work performance of the Administrative Staff of the Regional Directorate of Education Cusco - 2020, said work considered a correlation level, it was of a basic type, for data collection it was used the survey technique, the study reached the conclusion that interpersonal communication influences the work performance of the Administrative Staff in the Regional Directorate of Education Cusco, in a significant way, this has been identified in the realization of field work , evidencing that there is interpersonal communication, which has a relative influence on the performance of professionals in carrying out different activities.

Keywords: Job performance, interpersonal communication, communication skills, teamwork, efficiency and quality of work

Capítulo I: Introducción

Este trabajo de investigación se titula: La Comunicación interpersonal y su incidencia en el Desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco – 2020, surge a partir de la poca importancia de su estudio, a simple vista constatar la comunicación interpersonal se entiende como la capacidad humana para colaborar y desempeñar con sus compañeros, lo que crea un objetivo para lograr y organizar el trabajo diario para no obstaculizar el resto del desempeño. En tal sentido existe una debilidad de relacionarse entre los empleados en dicha institución.

Actualmente, es una necesidad que las entidades tomen mucho interés a estudiar e investigar las comunicaciones interpersonales, ya que los comportamientos de sus trabajadores en la institución generan muchas veces un ambiente de mal gusto y poco interés que se va reflejado en sus metas y objetivos como institución. La comunicación interpersonal influye directamente en la acción y desenvolvimiento del personal que trabajan en ella, por lo tanto, es un factor determinante la comunicación interpersonal en el resultado de su trabajo tanto su desempeño, su productividad y su comodidad en la que se adecue en el trabajo que realiza. Lo descrito en las líneas anteriores es palpable en las instituciones, organizaciones y entidades de cualquier índole a nivel mundial.

En nuestro país Perú, la situación no es ajeno. En la mayoría de instituciones estatales, hay trabajadores que realizan horas normales de trabajo y no otorgan horas extras para realizar otras funciones que beneficiaría a la institución, En resumen, cada persona elige su conveniencia. La comunicación interpersonal es muy importante, porque el nivel esperado de productividad como institución se puede alcanzar con la convivencia y niveles de grado de comunicación que se tiene de sus funcionarios.

En el trabajo, una buena relación favorece la interacción permanente entre todos los trabajadores. Por tanto, es necesario definir y describir las precisiones de las variables propuestas en esta investigación, ya que se propone definir una buena relación interpersonal para que exista un ambiente saludable en las entidades estatales.

Con este trabajo se trata de aportar al mejor desenvolvimiento institucional, de esta manera la organización ejecute sus programas establecidas como

institución, de otra parte, atienda las demandas de los usuarios y brinde servicios de calidad, necesarios para la población que recurra de esa manera se contribuirá al desarrollo de nuestro país.

1.1. Planteamiento del problema

Es importante reconocer el papel que juega el talento humano en las distintas instituciones, para el desarrollo de las mismas, lógicamente dependiendo de una adecuada interacción y uso de los recursos. El talento humano es también un actor fundamental, con capacidad para promover el desarrollo de ideas y el trabajo en equipo para lograr el desarrollo institucional.

La Dirección Regional de Educación del Cusco (DRE Cusco) es una entidad autorizada del área instructiva del Perú, la cual es responsable de asegurar los derechos, garantizando el carácter de administraciones instructivas, para que todos puedan llegar a su capacidad latente y sumar al mejoramiento de descentralizado, gobierno de la mayoría y de forma directa. Es más, basado en las consecuencias de enfoques interculturales e imparciales

La inadecuada Comunicación, entre funcionarios de la Dirección Regional de Educación Cusco, afecta en las labores administrativas, al no tener una adecuada motivación y compromiso, el trabajo se lo realiza por obligación y no por empoderamiento e identificación con la Institución.

Es por ello la importancia del trabajo en equipo que se vea fortalecida día a día, como uno de los elementos diferenciales en lo laboral, el hecho de que mientras que las personas se centran en el aspecto individual, en el aspecto organizacional se redescubra la ventaja del trabajo en equipo dirigido hacia una misma meta.

Se considera que el trabajo en grupo, mejora la la calidad del servicio, creando un clima adecuado en el aspecto laboral y en las decisiones que se puedan tomar por los servidores públicos de la DRE-Cusco, Contribuir al desarrollo de una manera descentralizada, democrática, transparente y orientada a resultados utilizando métodos equitativos e interculturales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo influye la Comunicación Interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco - 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en el trabajo en equipo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco?
- b) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco?
- c) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en la calidad de trabajo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco – 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco
- b) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco.
- c) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco.

1.4. Formulación de las hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

La Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera inadecuada.

1.4.2. Hipótesis específicas

- a) La comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa
- b) La comunicación interpersonal influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.

c) La comunicación interpersonal influye en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa,

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación práctica

La investigación es realizada para medir el nivel de comunicación interpersonal por parte de los trabajadores administrativos de la entidad, la cual es la Dirección Regional de Educación Cusco y su incidencia en su labor que desempeñan.

1.5.2. Justificación teórica

El resultado del estudio va aportar, datos valiosos a directores de la Dirección Regional de Educación en Cusco, además va servir de antecedente para otros estudios a realizarse y brindar un aporte para prevenir y controlar la comunicación interpersonal inapropiada presente en el propio trabajo, también brindara información para la mejora de los funcionarios en su desempeño laboral.

1.5.3. Justificación metodológica

Este estudio utilizará el cuestionario como herramientas de trabajo en lo posterior se realizará el procesamiento de datos en software, para indicar el nivel de comunicación interpersonal y su desenvolvimiento del personal que trabaja en la Dirección Regional de Capacitación Cusco-2020.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

Se han considerado estudios vinculados al tema que sirvieron como apoyo al desarrollo del presente trabajo investigativo, por lo tanto, expondré los temas más importantes de acuerdo a las variables que son objeto de estudio:

2.1.1. Antecedentes internacionales

Benitez y Tigua (2016) en su estudio referido a las relaciones interpersonales y el desempeño laboral, dicho trabajo tuvo como objetivo Valorar mediante talleres de integración el desempeño eficaz de las relaciones interpersonales para el mejoramiento del desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. en el Período 2015, la citada investigación considero fue realizada bajo el enfoque cualitativo , se utilizó la observación, en dicho estudio se concluyó que los trabajadores administrativos de la empresa necesitan de talleres y charlas para mejorar las relaciones entre ellos, considerando una adecuada comunicación, para que de esa manera se pueda mejorar el desempeño laboral, asimismo se indicó que las relaciones interpersonales a no ser adecuadas no presentan mayor incidencia en el desempeño laboral.

Castro (2016) desarrollo su estudio, referido el rol de los valores vinculados al trabajo y desempeño laboral, en el cual se planteó como objetivo analizar la influencia que tienen los valores hacia el trabajo sobre la motivación laboral y el desempeño adaptivo de los trabajadores de las Pymes de Potosí del sector metal mecánico de la zona industrial, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, se utilizó como instrumento el tamaño o medida de cualidades hacia el desarrollo de labores , se concluyó que “las cualidades tienen una relación acogedora con el trabajo, la inspiración y la ejecución de la ocupación. De ahí la trascendencia de las cualidades de los individuos con quienes exhiben perspectivas conmovedoras hacia el trabajo, lo que les permite cierta ejecución del trabajo. Posteriormente, las asociaciones deben considerar a las personas con cualidades sólidas aquellos que exhibirán una alta ejecución del empleo”. (Castro, 2016, p.86)

Mendoza (2015) en su estudio referido a las Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Desempeño Laboral , dicho trabajo se desarrolló con el objetivo de analizar Las Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores adscrito a la División de Recursos Humanos del Servicio

Autónomo de Protección y Atención de Niños, Niñas y Adolescentes de Aragua (SAPANNA), dicha investigación se consideró de tipo descriptivo, dicho estudio fue realizado considerando un diseño no experimental, el trabajo mencionado llegó a la conclusión de que las conexiones relacionales sí impactan directamente en la ejecución de labores en la dependencia de Recursos Humanos, datos adquiridos luego de aplicar 12 encuestas a la financiación fija del trabajador. Para garantizar que los resultados fueran estables, se estimó el Coeficiente de Confiabilidad KR-20 = 0.951.

Ponce (2015) realizó su estudio vinculado a la comunicación en la organización y la satisfacción laboral, el cual desarrolló con el objetivo de investigar la influencia de la comunicación organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa San Francisco Limitada de la ciudad Ambato provincia de Tungurahua, dicho estudio fue desarrollado bajo un enfoque mixto, dicho trabajo fue de tipo descriptivo, explicativo y exploratorio, se efectuó el análisis documental, según los resultados logrados en dicho estudio se arribó a la conclusión de que la comunicación organizacional sí influye en la satisfacción laboral, ello evidenciándose que son relativos mas no adecuados, debido a que son efectuados mediante procedimientos innecesarios, no siendo directos en muchos casos, no permitiendo una retroalimentación directa, no existiendo una comunicación fluida, no considerando un adecuado sistema de información en ambos sentidos.

Ochoa (2015) en su trabajo de investigación referido a las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral, el cual se efectuó con el objetivo de fortalecer las Relaciones Humanas que contribuya a mejorar la convivencia laboral del Personal, dicho estudio se desarrolló considerando el método de lo abstracto a lo concreto, mediante el análisis e la situación real, considerando niveles y fases, llegando hasta la cuarta fase, se interpretó y analizó los datos considerando un nivel de estudio descriptivo, se aplicó la entrevista y encuesta para la recolectar la información, en el cual se concluyó que:

- Falta un lugar de trabajo o ambiente laboral, debido a las inadecuadas relaciones entre trabajadores en el Hospital Básico 7BI Loja, la falta de amistad, compañerismo y empatía, provocan de manera frecuente disputas entre el personal.

- La falta de correspondencia segura genera intolerancia entre el personal de la clínica médica. No hay ningún experto que apoye la intercesión entre las reuniones para derrotar los problemas existentes.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Novoa (2019) con su trabajo referido a la Comunicación interna y el desempeño laboral, dicho estudio fue realizado con el objetivo de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018, el citado estudio fue desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, en el cual se aplicó el método hipotético deductivo, el nivel de estudio considerado fue descriptivo y correlacional, en el citado estudio se evidencio que la comunicación interna contribuye en el desarrollo de labores por parte del personal que labora en la dependencia de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018, lo cual se corroboró, mediante la prueba Rho Spearman 0,788, lo que muestra la existencia de una correlación que es positiva, entre los dos factores y un nivel de significancia de 0,000, indicando que la variable presenta incidencia en la segunda considerando una gran correspondencia interior, esencialmente considerando que mejorará la ejecución del trabajo de los trabajadores.

Pacheco y Quispe (2018) con su trabajo de investigación, Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Arequipa, en el mencionado estudio se concluyó que los delegados de la asociación tienen un bajo nivel de trabajo, falta de capacitación, asimismo se identificó que no desarrollan una comunicación adecuada entre los trabajadores, lo cual ha tenido repercusión en el trabajo en equipo se desarrolla, la cual por falta de coordinación y comunicación adecuada no se efectúa de manera correcta, presentando dificultades en el logro de objetivos institucionales.

Charry (2017) realizo su estudio referido a la relación entre la comunicación interna y el clima organizacional en la UGEL 03 de Lima Metropolitana, dicho estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, bajo un enfoque cualitativo , en el mencionado estudio se utilizó la técnica del focus group , se determinó una muestra de 200 trabajadores, se arribó a la conclusión de que la correspondencia interna y la satisfacción laboral consideran una elevada relacion; durante el último medio año se mantiene; en todo caso, una concentración de jornaleros vio que había

disminuido; Por lo tanto, se debe considerar la correspondencia interna entre compañeros de equipo y se deben ampliar los canales de correspondencia entre administradores y personal. También mencionó que los asociados expresaron que la correspondencia les hace distinguir y sentirse parte de la sustancia. Por fin se acaba la correspondencia interior como aparato vital, que permite educar a los representantes sobre los destinatarios, hacer que se sientan estimados, animados y hacer una cultura de devoción” (Charry,2017, p.143).

Castellanos (2016) en su estudio “Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio World Light – Chiclayo”. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Administración. Escuela de Administración Académica Profesional. Pimentel – Perú, dicho estudio fue descriptivo explicativo, en el cual se arribó a las conclusiones de que en la empresa de estudio se identificó un nivel relativo de relación entre trabajadores, considerando comunicación interpersonal relativa, no presentando una atmosfera de autoritarismo por parte de los directivos, lo cual genera un clima organizacional aceptable, así como un trabajo en equipo por consenso mutuo entre los trabajadores, asimismo manteniendo niveles jerárquico, se considera incentivos respecto a la forma de trabajo que pueda desarrollar cada uno de los colaboradores.

Vasquez (2015) en su trabajo referido a las relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”. Universidad Cesar Vallejo. Escuela primaria. Tarapoto – Perú, en el cual se concluyó:

1. Existe relación entre la variable 1 y la variable 2 entre el personal que labora en el Centro de Salud Morales 2015, provocando un decidido X^2 de 11.97 con un ritmo de error de 0.05 y 04 niveles de puertas abiertas divergentes del par X^2 de 9.49; Esto muestra que las dos variables están asociadas.
2. De acuerdo con el trabajo de campo se indica que existe 34 % correspondencia entre ambas variables, de la correspondencia y el trato como un factor enorme para las asociaciones sociales, es decir, hay marcadores de asociación social, confianza entre agentes, nivel particular de adquisición, parentesco y cuidado.

3. El personal que labora en el Centro de Salud Morales-2015 discuten el decimoctavo aspecto más importante para la idoneidad de la ocupación con 46 %, esto alude a lo talentosa que es la afiliación para cumplir con sus metas. Por otra parte, el 30,00% discute el factor de capacidad en la ejecución del trabajo, lo cual comprende una valoración entre los resultados obtenidos y los costos incurridos para el logro de metas.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Comunicación Interpersonal

Zayas (2011) define la comunicación interpersonal como un nivel más efectivo e intenso de la comunicación como interacción profunda. La correspondencia relacional es un marcador del funcionamiento de las conexiones relacionales. Esto abre a las personas a coordinar el contacto entre agentes que están conectados a través de su propio carácter, que los mejoran y hacen nuevas conexiones y vínculos. “En la medida de la correspondencia relacional, los individuos actúan con eficacia, todos reflejan, reconocen, comunican tanto verbal como extraverbalmente sus reflexiones, pensamientos, estados apasionados, encuentros y encuentros individuales. La correspondencia relacional ocurre de tres formas diferentes: verbal, visual y vocal.” (p. 60)

Bert (1992) sostiene que: hablar con otra persona no es una ciencia; no hay un arreglo de estrategias administrativas exactas o definidas, hay estándares y temas explícitos y temas fuertes, sin embargo, hay una gran cantidad de desviaciones menores de estos temas.

Por lo tanto, es una destreza utilizar su aptitud y capacidad de manera efectiva dentro de la estructura de los estándares de la Comunicación Interpersonal, incluye la creación de características que no son de interés para los pioneros, sino que pueden ser aprendidas y reafirmadas, con un verdadero esfuerzo de aplicación individual. habilidades relacionales de manera confiable y genuina La correspondencia relacional 13 se puede aplicar: en asociaciones, con clientes o con la sociedad en general y en la vida privada.

Dimensiones de las variables:

A) Habilidades Comunicativas

Según Kaplun (1998) las habilidades comunicativas consideran las habilidades de comunicación, comprenden las técnicas de comunicarse, está

vinculada a la forma de transmitir ideas.

Las competencias de comunicación o habilidades comunicativas, son entendidas como un agrupación de técnicas lingüísticas, las cuales son desarrolladas en la trayectoria de la vida, se dan con la finalidad de transmitir ideas para aportar con eficiencia en las acciones. (Vallverdu, 2002)

Las habilidades comunicativas, están referidas a la capacidad que poseen las personas para poder comunicarse entre sí, es el aspecto organizacional es un componente importante, debido a que contribuirá en la coordinación para el desarrollo de actividades, contribuyendo en la eficacia y eficiencia, dichas habilidades se pueden medir por el nivel de destrezas y competencia de una persona, respecto a una labor determinada.

B) Factores interpersonales:

Según Nieto (2009) los factores interpersonales están referidos a los aspectos imprescindibles de debemos tener en cuenta para lograr una adecuada relación con las demás personas, entre las cuales se consideran:

- El nivel de status. - Considera el aspecto socioeconómico de una persona, asimismo el nivel de jerarquía que pueda presentar frente a los demás, en la organización.
- La autoridad. - Considera la situación superior que pueda presentar una persona frente a los demás individuos en una organización.
- Poder de convencimiento. –Considerado como la capacidad de poder vender ideas hacia los demás.
- Empatía. - Corresponde a la capacidad de comprender a los demás, ser tolerantes, ponerse en el lugar del otro.

Se refieren a su relación con los demás, considera la autoridad, es decir el poder, que le da su puesto, su experiencia, su conocimiento o la relación con sus proveedores hace que un individuo tenga más fuerza a la hora de comprar y concertar las condiciones ideales, está referido a la relación con los demás.

C) Actitudes:

Corresponde a aquella postura, que una persona posee, en una determinada circunstancia, es decir en un momento determinado, asimismo comprende la reacción que pueda presentar el individuo en un momento dado. . (Bandura y Walthers, 1982)

Las actitudes son los comportamientos de las personas frente a un determinado suceso, evento, o caso, en las cuales se puedan ver inmiscuidas, es considerado también la capacidad de reacción que puedan tener las mismas en un momento determinado frente a una circunstancia.

Teorías de la Comunicación

Santos (2012) señala que la Real Academia Española indica que “el término correspondencia es la actividad e impacto de transmitir, etimológicamente proviene de la expresión latina "communis" que significa "consiguió y reconoció todo"; Este término alude al ciclo de tipo social. De igual manera, en el campo particular es un ciclo único, donde hay un potencial productor y receptor o al revés, lo que hace que se expanda sin límites.” (23).

La correspondencia es un método constante para la unión de una asociación. Los ejercicios de la asociación se completan en función de la correspondencia, las actividades de los individuos se realizan cuando hay una correspondencia incorporada entre todo el personal que labora; los canales de comunicación, se consideran relevantes, debido a que tienden a permitir el funcionamiento armónico de la asociación y los individuos son seguidos, de manera similar a la dinámica alentadora por parte de los jefes.

De ahí que la correspondencia en la asociación sea una forma fundamental de lograr los objetivos. De igual manera, caracteriza que la correspondencia dentro de la asociación es un componente clave, todos los ejercicios autoritativos se completan en función de los datos, independientemente de que sean portadores, ordenamientos, asociación y control, todo funciona por correspondencia. Por otra parte, alude a “los avances en la innovación de datos y las comunicaciones de los medios; la correspondencia no se basa en la innovación, se basa en el esfuerzo de los individuos. Adicionalmente indica que la correspondencia satisface cuatro capacidades fundamentales en la asociación que son: inspiración, control, articulación de sentimientos y datos.” (Chiavenato A. , 2009, p. 309)

De acuerdo con Morales (2012) la correspondencia interna como aparato de administración es una indicación externa de innovación para los elementos, los cuales consideran la calidad, asimismo aquellos que son fructíferos o brillantes; Para esta explicación, la correspondencia interior puede considerarse como el paradigma de comunicación compartida entre personas, o la contribución de

personas en una sociedad, que puede ser familiar, inspiradora, animada y convincente; cumplir con una cultura y una personalidad; y debe ser acordado por el cliente, por otro lado la correspondencia interior, debe ser considerada, dentro de los planes y objetivos.” (p.219).

Teorías de la comunicación interna en las organizaciones

Según Lucas (2002) las asociaciones se han dado en la estructura de la sociedad desde la antigüedad. Hacia principios del siglo XX se crearon especulaciones formales sobre asociaciones, cuyos creadores fueron Weber, Taylor y Fayol, de forma similar, el aspecto industrial ofreció ascender a diversos planes hipotéticos del universo del trabajo, que hoy se denominan especulaciones de trabajo asociativo o de trabajo; los que aluden a seguir un estándar verificable y origen no dicho que maneja el individuo, en tertulias o escuelas ordenadas como: hipótesis antiguas, hipótesis humanísticas, especulaciones fundacionales y especulaciones de posibilidades; los individuos que establecieron la regla de la correspondencia y el comercio social.

Teoría clásica: Comprende los postulados formulados por Henry Fayol, comprendiendo su visión de trabajo en base a principios como son la progresión severa, comprende en que la correspondencia fluye en forma decreciente, es decir, desde los niveles inferiores al nivel operativo, con la razón y necesidad de una transmisión protegida por la unidad de pedido. Como tal, la autoridad y el deber deben compartirse de principio a fin. Cuanto más alto es el nivel progresivo, más destacado es el poder y, en consecuencia, más destacable el deber. (Almanza et al., 2018)

La regla de solidaridad del orden es que, para cualquier asignación, un trabajador debe recibir órdenes de un jefe solitario o solo; en otras palabras, orden directa. Pauta de caso especial, alude a la asignación de fuerzas, en la costumbre sin embargo que los excepcionales deben preguntar al jefe. Asimismo, se identifica con el estándar de centralización mediante el cual se reserva la autoridad para los directores de rango. Estándar de grado de control, alude que nadie tiene la capacidad de supervisar bien a más de cinco o seis especialistas. Los estándares de división del trabajo y especialización establecen que cuando un recado desconcertante se divide en un gran número de tareas básicas, que un trabajador

completa una y otra vez, el individuo tiene cierta experiencia en esas tareas básicas, lo que aumenta la rentabilidad. (Lucas, 2002)

Teoría humanística: cuyo pionero fue Elton Mayo, su visión fue abordada una perspectiva de conducta y tratamiento de las relaciones humanas, por ejemplo, la necesidad social, las inspiraciones y la exhibición de los trabajadores. Su compromiso puede describirse explícitamente de la siguiente manera: La presentación de los trabajadores, no solo se basa en el nivel real o los aumentos; Asimismo, se basó en el interés de sus jefes en sus requerimientos, o factores, por ejemplo, un lugar de trabajo digno, apoyo e incorporación al encuentro; Alude que afectó la eficiencia que variables de tipo material, por ejemplo, descanso o compensación expandida. (Rosal , 2017)

Se considera importante la ayuda mutua entre el personal, ello para dinamizar los procesos y procedimientos, el trabajo en grupo determina la realización de actividades, así como la conducta de las personas. (Presta, 2006)

La inspiración e incentivo hace que los trabajadores se desempeñen de manera productiva, es decir, la persona no es una máquina modificable, el personal que labora presenta aspiraciones económicas, como sociales, considerando el desarrollo personal y profesional. (Chiavenato , 2009)

Teoría de sistemas: Es considerada como el grupo de componentes, los cuales se relacionan entre sí, la cual comprende como elemento esencial las aptitudes, actitudes y la forma de pensar de las personas, este sistema comprende tres aspectos: Sistema con una capacidad particular, alude a los movimientos y elecciones de los agentes a pesar de ocasiones externas. Cerrado marco, alude que en la actualidad es algo impactante, de esta manera los delegados deben avanzar la correspondencia interior y exterior en la asociación. Marco abierto, se compone de la variación que debe tener la asociación en el clima en el que se encuentra y una organización de los activos materiales para la creación de manera competente, limitando los costos de creación. (Raffino, 2020)

Teoría contingente: esta teoría se ve además como un marco abierto, ya que alude a lo que una asociación podría ser aceptable en una, no en la otra. Con todo, no hay nada supremo en los elementos. Poniendo un énfasis que el desarrollo de actividades, depende en gran medida de la comunicación entre trabajadores, considerando el ambiente laboral, conducta e innovación, se considera que la asociación presenta objetivos y metas los cuales deben ser adecuados a la ciencia, y avances tecnológicos. (Nieto, 2003)

Tessi (2012) el enfoque especializado 1A es una correspondencia interior completa del marco de la junta dentro de una asociación, ya que la administración de una asociación requiere inteligibilidad, parte de activos, resultados convincentes y avance de tiempo. En otras palabras, generalmente son los mensajes formales y casuales que se hacen dentro de la sustancia; para mejorar los procedimientos de correspondencia externa, ya sea publicidad, prensa, etc, este enfoque considera los siguientes modelos:

El modelo 1A: Esta referido a los mensajes descargados libremente dentro de la asociación, donde cada individuo codifica los mensajes, que serán transmitidos al clima, tiene como objetivo lograr una objetividad y simpatía más destacadas con respecto al patrocinador. Como tal, dicho sistema alude al discurso interior del individuo, lo que sustenta metodologías intrapersonales; como la mejora de la correspondencia de los responsables de una asociación. Por otra parte, es exacto, el modelo 1A, es significativo en un elemento ya que ayuda a los jefes a preparar una correspondencia en tres fases: Escuchar, Entender y Enseñar (modelo institucional, aplicado intrapersonalmente) (Tessi, 2012)

El Modelo 2S: Se relaciona con dos contemplaciones fundamentales del trabajo humano, que son: compensación y trascendencia, que considera como mensajes que la asociación envía a sus compañeros e impacta en los intercambios internos. La compensación es una paga material y la significación irrelevante, pensando en lo principal para los trabajadores que la compensación. Llama la atención sobre que el modelo 2S alude además a la forma en que los trabajadores con un sentido más notable, se obtendrán mayores resultados y lo que podría producir condiciones mejores de compensación (Tessi, 2012)

Modelo 3E: Se identifica con correspondencia organizacional, su práctica permite un incremento en la calidad en Sus ejercicios consistentes permiten producir un aumento en la adecuación y calidad de los intercambios compuestos dentro de los elementos, este modelo considera tres aspectos, emisión, empatía y escuchar, el aspecto importante de una correspondencia exitosa es la sintonía, lo cual influye la comprensión apasionada de la existencia del beneficiario es la compasión. (Tessi, 2012)

2.2.2. Desempeño Laboral

La ejecución del trabajo son aquellas actividades o prácticas de los trabajadores en la búsqueda de metas significativas para la asociación y que pueden estimarse en cuanto a las habilidades de cada persona y sus grados de compromiso con la organización. (Chiavenato, 2009)

Es la ejecución del trabajo en el que el individuo muestra las habilidades laborales cumplidas en las que se coordina como marco, información, aptitudes, experiencia, sentimientos, perspectivas, inspiraciones, atributos y cualidades individuales que ayudan a lograr los resultados normales según los requisitos previos especializados, rentables y administrativos de la organización. (Robbins y Coulter, 2013)

La ejecución del trabajo es la cantidad y la naturaleza del trabajo realizado en el trabajo por un individuo o una reunión de ellos. La ejecución, como se ha dicho, es el equilibrio de los individuos en el trabajo.

Teorías del desempeño laboral

Nieto (2003) caracteriza la ejecución, como la capacidad y habilidad para realizar una obra, un intercambio o vocación con obligación, similar que incorpora las mentalidades, valores, información pasada y aptitudes que tiene todo individuo, lo que impacta en la forma de actuar y enfrenta las dificultades típicas adecuadamente; por tanto, influyen en la naturaleza del trabajo realizado, para poder mejora sus objetivos las personas deben mejorar sus habilidades, su propia percepción, mentalidad y cualidades para contactar a un nivel significativo de manera personal y especializada.

La ejecución del trabajo es la manera, respecto al cual las personas satisfacen sus capacidades, ejercicios y compromisos; y cada actividad individual influye en la reunión y condiciona la asociación. La ejecución poderosa faculta a la

asociación para lograr sus metas y objetivos de manera efectiva; por lo tanto, la ejecución del trabajo de cada parte es significativa a la luz del hecho de que el logro y la mejora de la asociación dependerá de ella” (p. 12).

Robbins y Coulter (2013) plantearon que “la ejecución del trabajo es el ciclo de sus capacidades, efectivamente ejecutado por el especialista, que le permite al trabajador cumplir los objetivos y destinos de la asociación en un tiempo determinado, asimismo considera la viabilidad de la ejecución de labores del personal en una asociación, ello siendo importante para el desarrollo laboral.” (p. 26).

Teorías sobre el desempeño

Morales (2012) destacó la hipótesis del activo humano sobre el que los ejecutivos y su trabajo, manejando durante mucho tiempo sobre singulares contrastes en la ejecución del directorio. Numerosos especialistas en la determinación de la facultad, dieron mayor valoración a la ejecución y la remuneración, estaban intrigados más importantemente en la elección dependiente del examen de los contrastes individuales. Esta hipótesis también alude a la importancia que pueden presentar los trabajadores en el momento de realizar las labores.

Chiavenato (2007) alude a la hipótesis de los deseos de Lawler III, que menciona que el dinero en efectivo, promueve la conducta en la realización de determinadas labores, considerándose que el dinero es un incentivo o una inspiración para un mejor desempeño, asimismo menciona que para Lawler III, se consideran dos aspectos importantes los ciudadanos necesitan dinero para dar cumplimiento a sus requerimientos fisiológicos, seguridad, satisfacción de necesidades sociales, consideración y autosatisfacción.

El efectivo es un método y no un fin en sí mismo. Sin embargo, puede comprar numerosas cosas que satisfagan diferentes necesidades individuales. En el caso de que las personas vean y acepten que su exhibición es tan importante para obtener más dinero, actuarán positivamente de la manera más ideal. Solo necesitas desarrollar ese tipo de reconocimiento.

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Chiavenato (2004) Aludió, "la ejecución de la ocupación de cada trabajador depende de numerosos componentes y fluctúa desde un individuo luego al

siguiente y en diversas circunstancias, que impactan y condicionan su exhibición, por ejemplo, la estimación de las remuneraciones, que se considera que dependen de la proporción del esfuerzo de cada especialista, la forma en el cada trabajador realiza la evaluación del esfuerzo que realiza, lo cual se basa en las actitudes y aptitudes".(p.246)

De acuerdo con los diferentes autores se puede evidenciar que los desempeños laborales dependen de ciertos factores para ser óptimo, entre los cuales se encuentra el dinero, así como otros incentivos, los cuales promueven un mayor esfuerzo de las personas.

Se consideran las siguientes dimensiones para las variables desempeño laboral:

a) Trabajo en equipo

Se considera a la agrupación de personas, las cuales tienen aptitudes y actitudes complementarias para el desarrollo de una determinada labora, en cumplimiento de objetivos y metas. (Hezberg y Mausner, 1967)

Esta referido a la agrupación de individuos o personas con diferentes conocimientos y capacidades, las cuales son comprometidas a la realización de una determinada labor común. (Mayo, 1939)

El trabajo en equipo es considerado como aspecto importante para el desarrollo empresarial, debido a que contribuye con la rentabilidad.

b) Eficiencia

Según Chiavenato (2004) la eficiencia considera el uso adecuado de recursos escasos, siendo importante para la realización de labores.

Para Olivera (2002) significa realizar una actividad asignada utilizando de manera adecuada los recursos, asimismo cumplir las metas propuestas.

La eficiencia en una organización considera realizar las actividades encomendadas, optimizando los recursos escasos.

c) Calidad de trabajo

Considera como la realización adecuada de una determinada labor asignad, ello vinculado al cumplimiento de una meta. (Deming, 1989)

La calidad en el trabajo será identificada mediante la calidad del bien elaborado, asimismo significa dar un buen servicio, para contribuir en el logro de objetivos. (Ishikawa, 1986)

La calidad en el trabajo es realizar las labores de manera adecuada y correctamente, con una finalidad, la cual es aportar en el crecimiento económico y desarrollo institucional.

La utilización o empleo de recursos, comprende la cantidad de recursos, los cuales son necesarios para la realización de actividades y acciones, ello para dar cumplimiento a los objetivos previstos en los planes institucionales;

Normativa relacionada:

- Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658.
- Ley de Control Interno de las entidades del Estado LEY N° 28716
- Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Presupuesto público D.L. N° 1440
- Decreto Legislativo N° 276
- Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa Decreto Supremo N° 005-90-PCM

Capítulo III: Metodología de la investigación

3.1. Tipo y diseño investigación

Tipo de investigación

El estudio desarrollado según su objetivo es de tipo básica o teórica, ello debido a que la presente investigación contribuye con la teoría, respecto a la Comunicación Interpersonal y su incidencia en el Desempeño Laboral.

Según Vara (2010) los estudios de investigación de tipo básica son aquellos que presentan por objetivo la generación o contribución al conocimiento, asimismo adaptan o comprueban teorías, efectúan el diagnóstico de la realidad.

Se considera que los estudios teóricos están vinculados al conocimiento o comprobación de la realidad, así como la verificación de algunas hipótesis para confrontar o corroborar la teoría existente. (Mejía, 2005)

La investigación básica tiene la finalidad de recopilar u obtener información mediante la revisión de diferentes situaciones de la realidad, para poder corroborar con la teoría existente. (Tamayo, 2004)

Nivel de investigación

El presente trabajo comprende un nivel e estudio correlacional – causal, en la cual se identifica la relación causal de las variables X en la variable Y.

Los estudios correlacionales de tipo causal, consideran la relacion causal entre las variables estudiadas, ello teniendo en cuenta la incidencia que pueda presentar una variable en otra. (Canahuire et al., 2015)

Según Tamayo (2004) los estudios correlacionasles causales consideran la identificacion de causa efecto en las variables de estudio.

Diseño de la investigación

El estudio desarrollado, comprende un diseño de carácter no experimental, ello considerando que las variables estudiadas no han sufrido, variación ni alteración alguna en el estudio, lo que se efectuó fue la descripción y análisis de la variable control interno.

De acuerdo con Hernandez et al.(2010) los estudios no experimentales, son aquellos en los cuales no se modifican o manipulan las variables de estudio, solo se realizan observacion y descripcion de las variables.

Enfoques de la investigación

La presente investigación ha sido desarrollada en base al enfoque cuantitativo de investigación, en vista que la investigación fue desarrollada de manera secuencial y ordenada, asimismo en la investigación se ha utilizado datos estadísticos, producto del procesamiento y análisis de datos los cuales permitieron emitir las conclusiones correspondientes.

El estudio bajo el enfoque cuantitativo, comprende el uso de la estadística en la demostración de resultados, considera el análisis de carácter estadístico y la medición numérica. (Canahuire et al., 2015)

De acuerdo con Hernandez et al.(2010) los estudios de tipo cuantitativo, son aquellos que son desarrollados de manera secuencial, manteniendo una estructura rígida, en los cuales se plantea la hipótesis inicialmente, asimismo la información es representada y procesada a través de la estadística.

Método de investigación

Se utilizó el método hipotético, mediante el cual se desarrolló el trabajo, debido a que fue realizado en base a la hipótesis inicialmente planteada, la cual a través del trabajo de campo realizado fue corroborado.

El método hipotético deductivo, es aquel que considera la realización del trabajo de investigación, considerando como referencia las hipótesis inicialmente planteadas, asimismo partiendo de premisas generales para poder luego detallar aspectos específicos. (Ramírez, 2012)

3.2. Variables y operacionalización

Variables de estudio

Comunicación Interpersonal. -

Definición conceptual: Entenderemos la comunicación interpersonal como un proceso bidireccional entre dos personas (diádico) que siempre se desarrolla sin planificación y cuya eficacia depende de la flexibilidad y sensibilidad de la fuente y el receptor (de forma espontánea). Estos mensajes influyen en la persona tal como es y están influenciados por factores internos: pensamientos, actitudes, comportamientos, esto puede ocurrir tanto al enviar como recibir mensajes (variable), estos mensajes son individuales, únicos en su apariencia, verbales y no verbales, válido en un contexto determinado y no repetible (solo). Además de emitir

o intercambiar mensajes, esto se hace de forma continua y, en algunos casos, sin intención de transmitir mensajes.

Definición operacional: Es la receptividad a la entrada y la disposición para descubrir al escritor aparecida por los directores y jefes a través de la escala de correspondencia relacional.

Desempeño laboral:

Definición conceptual: Chiavenato (2004) describe la ejecución del trabajo, es decir, la capacidad de un individuo para hacer, hacer, extender, agregar y producir una ocupación optimizando los recursos, eso será un efecto secundario de su jornada laboral de eventos.

Definición operacional: Considera la acción laboral, la cual comprende el uso de aptitudes y actitudes para el cumplimiento de objetivos y metas propuestas.

3.3. Población, muestra, muestro y unidad de análisis

Población:

En el estudio desarrollado la población está conformada de la siguiente manera:

Tabla 1: Población de trabajadores administrativos de la DRE-CUSCO

VINCULO LABORAL	Nº DE TRABAJADORES
Trabajadores nombrados	35
Trabajadores contratados	75
TOTAL POBLACIÓN	110

Fuente: Información proporcionada por el área de recursos humanos de Dirección Regional de Educación Cusco.

Muestra

Este trabajo de exploración utilizará la prueba estadística compuesta por toda la comunidad de todo incluido, este tipo de estrategia se utiliza cuando es importante conocer las evaluaciones de la aparente multitud de miembros o cuando existe una base de información efectivamente disponible. (Hayes et al., 1999, p. 56)

Como lo indica este plan, el examen se crea utilizando esta estrategia de inspección de registro a la luz del hecho de que nuestro ejemplo será hablado por la gran cantidad de trabajadores que desempeñan funciones autorizadas dentro de la DRE-Cusco, excepto el jefe; ya que este trabajo de exploración se coordina con el jefe. En consecuencia, puede optar por opciones según su ventaja.

Tabla 2 Elección de la muestra

VINCULO LABORAL	Nº	TRABAJADORES	
		ADMINISTRATIVOS	%
Nombrados	20		40%
Contratados	30		60%
TOTAL MUESTRA	50		100 %

Fuente: Determinación de la muestra en base a la Información proporcionada por el área de recursos humanos de Dirección Regional de Educación Cusco.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnicas

Para el desarrollo del presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta, la cual es considerada como una herramienta para la obtención de datos. Realizada mediante la aplicación del cuestionario sobre la muestra correspondiente de 50 administrativos de la Dirección Regional de Educación del Cusco.

Instrumentos

El instrumento utilizado para el presente estudio fue el cuestionario, mediante el cual se ha realizado la obtención de la información para el análisis e interpretación, dando cumplimiento a los objetivos propuestos.

Una encuesta se compone de un montón de consultas con respecto a al menos uno de los factores a estimar. (Hernández et al.,2010, p. 217).

Para el análisis de la confiabilidad de instrumento, se recurrió a su determinación mediante el índice Alfa de Cronbach, la cual es un estadígrafo de prueba, que permite identificar el nivel de confiabilidad de instrumento, para el presente estudio el cuestionario.

El índice Alfa de cronbach, es una medida estadística, que mide la similitud de datos mediante las preguntas realizadas, a través de una prueba piloto, considera la consistencia interna entre valores de 0 y 1, que indica que el instrumento considera información defectuosa o errónea, lo cual tendrá incidencia en los datos obtenidos, para arribar a las conclusiones, considera la confianza en el instrumento que se pretende aplicar. (Perez, 2014)

El mencionado estadígrafo comprende la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 : Varianza de la suma de los Ítems

K: El número de ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

Según Perez (2014) para la evaluación del mencionado indicador, se consideran los siguientes criterios:

Si el valor es mayor a 0,9 es Excelente

Si el valor es mayor a 0,8 y menor a 0,9 es Bueno

Si el valor es mayor a 0,7 y menor a 0,8 Aceptable

Si el valor es mayor a 0,6 y menor a 0,7 Cuestionable

Si el valor es mayor a 0,5 y menor a 0,6 Pobre

Coeficiente alfa de Cronbach menor a 0,5 es Inaceptable

Se ha efectuado el cálculo del estadígrafo de prueba para la variable comunicación interpersonal, obteniéndose los valores de varianza siguientes por cada ítem:

Tabla 3 Valores de varianza por ítem variable comunicación interpersonal

ÍTEM	VARIANZA
1	0.45
2	0.57
3	0.45
4	0.97
5	0.81
6	1.30
a7	1.36
8	1.48
9	1.48
10	0.63
11	1.33
12	1.33
13	1.52
14	0.97
15	0.45
16	0.27
17	0.52
18	1.17
19	0.18
20	1.33

Fuente: Elaboración propia

Se ha aplicado la formula correspondiente obteniéndose como resultado el valor de 0.70, dicho valor de acuerdo a la tabla de valores nos indica que el instrumento es aceptable para su aplicación.

Con respecto a la variable desempeño laboral se obtuvieron los siguientes valores de la varianza por ítem.

Tabla 4 Valores de varianza por ítem variable comunicación interpersonal

ÍTEM	VARIANZA
1	0.82
2	1.24
3	1.30
4	1.17
5	1.17
6	1.24
7	0.24
8	0.39
9	0.39
10	0.63
11	0.88
12	0.45
13	0.99
14	1.17
15	1.54
16	1.90
17	1.36

Fuente: Elaboración propia

Luego de aplicar la prueba de alfa de cronbach se obtuvo el valor de 0.70, el cual indica que es un instrumento aceptable.

3.5. Procedimientos

Para el presente estudio de nivel descriptivo e explicativo se considerará los siguientes pasos para el análisis.

- Fase 1: Se ha efectuado inicialmente la aplicación del cuestionario a la muestra de estudio.
- Fase 2: La información obtenida se procesó a través de tablas y gráficos.
- Fase 3: Se analizó la información contenida en los gráficos y tablas.
- Fase 4: Se obtendrá los resultados y conclusiones

3.6. Método y análisis de datos

Luego de la aplicación del cuestionario, se efectuó el procesamiento de datos mediante hoja de cálculo Microsoft Office Excel, por otro lado, para poder contrastar las hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado mediante la estadística

inferencial, utilizando el software SPSS v. 24.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio da conformidad al aspecto ético, pues cumple la discrecionalidad, confidencialidad y objetividad de la información proporcionada por la entidad, a ello también añadir que cumple con la guía de elaboración de trabajos de tesis de la Universidad, por otro lado para la forma de presentación se consideró las normas APA sexta edición.

Capítulo IV: Resultados

Contrastación de hipótesis general

A. Planteamiento de Hipótesis:

- Hipótesis Nula (H_0): La Comunicación interpersonal no influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.
- Hipótesis Alterna (H_1): La Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.

B. Nivel de significancia o riesgo:

En el presente estudio se ha considerado como valor de significancia de α el valor de 0,05, dicho valor es considerado en las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si $p \leq \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis alterna (H_1)
- Si $p > \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis nula (H_0)

Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- α : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

Tabla 5 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación interpersonal y desempeño laboral

			Desempeño laboral				Total
			No	No	Si	5	
			Sabe				
Comunicación interpersonal	No	Conteo	3	3	1	0	7
	Sabe	Proporción %	25,0%	25,0%	8,3%	0,0%	58,3%
	No	Conteo	0	3	1	0	4
		Proporción %	0,0%	25,0%	8,3%	0,0%	33,3%
	Si	Conteo	0	0	0	1	1
		Proporción %	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Conteo	3	6	2	1	12
		Proporción %	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, en base al trabajo de campo efectuado

Tabla 6 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Valor de Chi-cuadrado	14,571 ^a	6	,024
Razón	10,214	6	,116
Asociación	5,795	1	,016
N de casos válidos	12		

Fuente: información obtenida mediante el trabajo de campo

D. Interpretación: De acuerdo en la presente investigación se puede observar el recuento de los casos que pertenecen a las variables Comunicación interpersonal y desempeño laboral , aplicando el estadígrafo de prueba Chi – Cuadrado donde se obtuvo el valor del p valor = 0.024, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización el trabajo de campo, evidenciándose que existe

comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 01

A. Planteamiento de Hipótesis:

- Hipótesis Nula (H₀): La comunicación interpersonal no influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa
- Hipótesis Alterna (H₁): La comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa

B. Nivel de significancia o riesgo:

En el presente estudio se ha considerado como valor de significancia de α el valor de 0,05, dicho valor es considerado en las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si $p \leq \alpha$, entonces la hipótesis alterna se aceptará (H₁)
- Si $p > \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis nula (H₀)

Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- α : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

Tabla 7 Estadígrafo de prueba de la Tabla Cruzada de comunicación interpersonal y trabajo en equipo

			Trabajo en equipo			Total	
			No	No	5		
			Sabe				
Comunicación interpersonal	No	Conteo	5	2	0	7	
	Sabe	Proporción %	41,7%	16,7%	0,0%	58,3%	
	No	Conteo		0	4	0	4
		Proporción %		0,0%	33,3%	0,0%	33,3%
	Si	Conteo		0	0	1	1
		Proporción %		0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Conteo	5	6	1	12	
		Proporción %	41,7%	50,0%	8,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, en base a la información proporcionada

Tabla 8 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Valor de Chi-cuadrado	17,714 ^a	4	,001
Razón	13,666	4	,008
Asociación	7,888	1	,005
N de casos válidos	12		

Fuente: información obtenida mediante el trabajo de campo

D. Interpretación: De acuerdo en la presente investigación se puede observar el recuento de los casos que pertenecen a las variables Comunicación interpersonal y trabajo en equipo , aplicando el estadígrafo de prueba Chi – Cuadrado donde se obtuvo el valor del p valor = 0.001, el cual es menor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera

significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que el muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo.

Hipótesis específica N° 02

A. Planteamiento de Hipótesis:

- Hipótesis Nula (H_0): La comunicación interpersonal no influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.
- Hipótesis Alterna (H_1): La comunicación interpersonal influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.

B. Nivel de significancia o riesgo:

En el presente estudio se ha considerado como valor de significancia de α el valor de 0,05, dicho valor es considerado en las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si $p \leq \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis alterna (H_1)
- Si $p > \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis nula (H_0)

Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- α : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

Tabla 9 Tabla cruzada Comunicación Interpersonal y eficiencia

			Eficiencia			Total
			No	No	Si	
			Sabe			
COMUINTE	No	Conteo	1	4	2	7
R	Sabe	Proporción %	8,3%	33,3%	16,7%	58,3%
	No	Conteo	0	1	3	4
		Proporción %	0,0%	8,3%	25,0%	33,3%
	Si	Conteo	0	1	0	1
		Proporción %	0,0%	8,3%	0,0%	8,3%
Total		Conteo		1	6	5
		Proporción %		8,3%	50,0%	41,7%
						12
						100,0%

Fuente: Elaboración propia, en base al trabajo de campo efectuado

Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Valor de Chi-cuadrado	3,557 ^a	4	,469
Razón	4,164	4	,384
Asociación	,471	1	,492
N de casos válidos	12		

Fuente: información obtenida mediante el trabajo de campo

D. Interpretación: De acuerdo en la presente investigación se puede observar el recuento de los casos que pertenecen a las variables Comunicación interpersonal y desempeño laboral , aplicando el estadígrafo de prueba Chi – Cuadrado donde se obtuvo el valor del p valor = 0.469, el cual es mayor a 0.05, por lo que rechaza la hipótesis nula, la cual indica que la comunicación interpersonal no influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, al respecto se puede indicar que la comunicación que se viene efectuando no es suficiente para lograr la eficiencia, en vista de que existen otros factores vinculantes, como la falta de capacitación y recursos, así como políticas de trabajos para lograr la esperada eficiencia.

Hipótesis específica N° 03

A. Planteamiento de Hipótesis:

- Hipótesis Nula (H_0): La comunicación interpersonal no influye en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.
- Hipótesis Alterna (H_1): La comunicación interpersonal influye en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.

B. Nivel de significancia o riesgo:

En el presente estudio se ha considerado como valor de significancia de α el valor de 0,05, dicho valor es considerado en las ciencias sociales.

Por otro lado, se debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Si $p \leq \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis alterna (H_1)
- Si $p > \alpha$, entonces se tendrá que aceptar la hipótesis nula (H_0)

Donde:

- P: P es la cantidad que corresponde al nivel de significancia, más pequeño posible.
- α : Nivel de Significancia aceptado.

C. El estadígrafo de prueba:

Tabla 11 Tabla cruzada Comunicación Interpersonal y Calidad de Trabajo

		Calidadtrabajo					Total
		No	No	Si	5		
		Sabe					
COMUINTE	No	Conteo	2	4	1	0	7
R	Sabe	Proporción %	16,7%	33,3%	8,3%	0,0%	58,3%
	No	Conteo	1	2	1	0	4
		Proporción %	8,3%	16,7%	8,3%	0,0%	33,3%
	Si	Conteo	0	0	0	1	1
		Proporción %	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	8,3%
Total		Conteo	3	6	2	1	12
		Proporción %	25,0%	50,0%	16,7%	8,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, en base al trabajo de campo efectuado

Tabla 12 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Valor de Chi-cuadrado	12,214 ^a	6	,057
Razón	7,075	6	,314
Asociación	4,024	1	,045
N de casos válidos	12		

Fuente: información obtenida mediante el trabajo de campo

D. Interpretación: De acuerdo en la presente investigación se puede observar el recuento de los casos que pertenecen a las variables Comunicación interpersonal y desempeño laboral , aplicando el estadígrafo de prueba Chi – Cuadrado donde se obtuvo el valor del p valor = 0.057, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la hipótesis nula , la cual indica que la comunicación interpersonal influye en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, respecto al resultado obtenido se puede indicar que la comunicación interpersonal no es suficientes para lograr la calidad de trabajo, ello debido a la existencia de otros factores determinantes de la calidad de trabajo como son la disciplina y capacitación, así como la asignación adecuada de recursos.

Capítulo V: Discusión

De acuerdo con los resultados la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización del trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades, dicho planteamiento se relaciona con lo que plantea Ochoa (2015) en su tesis titulada “Las relaciones humanas y su incidencia en la convivencia laboral de los trabajadores del hospital básico 7bi Loja y la intervención del trabajador social”, en la cual menciona que la falta de comunicación y amistad provoca con frecuencia disputas entre el personal de esta organización, asimismo no existe experto que apoye la intercesión entre las reuniones para derrotar los problemas existentes.

Asimismo, dicho planteamiento concuerda con lo indicado por Vásquez (2015) en su trabajo referido a las relaciones Interpersonales y Desempeño Laboral en los trabajadores del Centro de Salud Morales, 2015”, en el cual menciona la existencia de relaciones humanas presentan influencia en el desarrollo de labores que se realizan en el centro de Salud.

En el presente estudio se indica que la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización del trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades, dicho planteamiento no concuerda con lo que indica Benitez y Tigua (2016) en su trabajo titulado las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la Compañía Grupo IMAR S.A. de la ciudad de Guayaquil, en el cual menciona que el personal administrativo del Grupo IMAR S.A. requiere talleres de integración para favorecer sus relaciones interpersonales, ya que están afectando a la convivencia dentro de la empresa, lo cual será necesario para mejorar la comunicación entre los trabajadores, para que de esa manera se pueda mejorar el desempeño laboral, asimismo se indicó que las relaciones interpersonales a no ser adecuadas no presentan mayor incidencia en el desempeño laboral, ello debido a que en el

estudio citado, se verifico que el personal correspondiente al periodo de estudio es relativamente nuevo, debido a una reestructuración por cambio de accionistas, por lo cual se evidencio que se deben mejorar tales aspectos, buscando la mejora continua en el desempeño del personal.

El planteamiento considerado en el párrafo anterior concuerda con lo que menciona Mendoza (2015) en su trabajo de investigación, las Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores adscritos a la División de Recursos Humanos del Servicio Autónomo de Protección y Atención de Niños, Niñas y Adolescentes de Aragua (SAPANNA), en el cual llega la conclusión de que las relaciones interpersonales sí impactan directamente en la ejecución del trabajo del profesorado que labora en el área de Recursos Humanos, lo cual se corroboró mediante prueba estadística.

En el presente estudio se considera que la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización del trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades, dicho estudio es relativo a lo que menciona Novoa (2019) con su tesis titulada Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL Nº 04 Comas, Lima-2018, en el citado estudio se evidenció que la comunicación interna contribuye en el desarrollo de labores por parte de los trabajadores en el área de Recursos Humanos de la UGEL 04 Comas, Lima 2018, lo cual se corroboró, mediante la prueba Rho Spearman 0,788, lo que muestra que existe una conexión positiva, extensa y enorme (alta) entre los dos factores y un nivel de esencialidad de 0,000, por lo cual se indica que la variable presenta incidencia en la segunda considerando una gran correspondencia interior, esencialmente considerando que mejorará la ejecución del trabajo de los trabajadores.

Se concluye la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que

el muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo, dicho planteamiento tiene relación con lo que establece Pacheco y Quispe (2018) con su trabajo de investigación, Relación entre estrés y comunicación organizacional en una empresa Retail de la ciudad de Arequipa, en el mencionado estudio se concluyó que los delegados de la asociación tienen un bajo nivel de trabajo, falta de capacitación, asimismo se identificó que no desarrollan una comunicación adecuada entre los trabajadores, lo cual ha tenido repercusión en el trabajo en equipo se desarrolla, la cual por falta de coordinación y comunicación adecuada no se efectúa de manera correcta, presentando dificultades para el cumplimiento de los objetivos previstos por la organización.

Según los resultados se indica que la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que el muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo, lo cual guarda relación con lo que plantea Charry (2017) en su estudio sobre Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional en la UGEL 03 de Lima Metropolitana, el cual menciona que la existencia de una adecuada comunicación incide en las labores y tareas efectuadas, permitiendo contribuir con la eficiencia.

En la investigación desarrollada se obtiene como resultado que la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que el muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo, dicho estudio guarda relación con lo que plantea Castellanos (2016) en su estudio “Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio World Light – Chiclayo”. Universidad Señor de Sipán. Facultad de Administración. Escuela de Administración Académica Profesional. Pimentel – Perú, dicho estudio fue descriptivo explicativo, en el cual se arribó a las conclusiones de que en la empresa

de estudio se identificó un nivel relativo de relación entre trabajadores, considerando comunicación interpersonal relativa, no presentando una atmosfera de autoritarismo por parte de los directivos, lo cual genera un clima organizacional aceptable, así como un trabajo en equipo por consenso mutuo entre los trabajadores, asimismo manteniendo niveles jerárquico, se considera incentivos respecto a la forma de trabajo que pueda desarrollar cada uno de los colaboradores.

Capítulo IV: Conclusiones

1. Según resultados se concluye que la Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, ello de se ha podido identificar en la realización del trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal, la cual influye de manera relativa en el desempeño de los profesionales en la realización de diferentes actividades.
2. Se concluye la comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera significativa, lo anterior teniendo en cuenta que la comunicación que se efectúa, presenta repercusión en el trabajo en equipo que se desarrolla, lo cual se ha corroborado en base a las respuestas de los encuestados, quienes mencionan, que el muchas actividades que se realizan la existe buena comunicación lo cual fortalece el trabajo en equipo.
3. Se concluye que comunicación interpersonal no influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, al respecto se puede indicar que la comunicación que se viene efectuando no es suficiente para lograr la eficiencia, en vista de que existen otros factores vinculantes, como la falta de capacitación y recursos, así como políticas de trabajos para lograr la esperada eficiencia.
4. Se concluye que la comunicación interpersonal influye en la Calidad de Trabajo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa, respecto al resultado obtenido se puede indicar que la comunicación interpersonal no es suficiente para lograr la calidad de trabajo, ello debido a la existencia de otros factores determinantes de la calidad de trabajo como son la disciplina y capacitación, así como la asignación adecuada de recursos.

Capítulo IV: Recomendaciones

1. Se recomienda a través de la dirección que se fomente la comunicación adecuada, asimismo propiciar un adecuado ambiente laboral, para poder mejorar las relaciones interpersonales, entre los trabajadores, sin importar diferencias de nivel social, religión, rescatando lo mejor de cada individuo, es decir su aptitudes y actitudes, mediante lo cual se pueda contribuir en el logro de los objetivos.
2. Se recomienda mejora lo niveles de coordinación por parte de la dirección con los trabajadores, para desarrollar de manera adecuada las labores, consolidando el grupo de trabajo, en base a objetivos establecidos.
3. Se recomienda a la dirección efectuar un seguimiento permanente a las diferentes labores realizadas, analizando las falencias en cada una de ellas, y proponer e implementar alternativas de solución en cada caso buscando la mejora continua y asignando los recursos necesarios, para poder lograr la eficiencia.
4. Se recomienda a la dirección propiciar e inculcar la disciplina en la realización de diferentes labores, asimismo asignar los recursos necesarios para la realización de funciones.

Referencias

- Almanza Jimenez, R., Calderon Campos, P., & Vargas Hernandez, J. (2018). *Teorias clasicas de las organizaciones y el Gung Ho*. Argentina : Universidad Nacional de Misiones.
- Bandura, A., & Walthers, R. (1982). *Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad*. Madrid: Alianza.
- Benitez Lopez, K. A., & Tigua Leon, J. K. (2016). *LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CAMPAÑA GRUPO IMAR S.A.* Guayaquil: Universidad Layca Vicente Rocafuerte Guayaquil.
- Bert, D. (1992). *El arte de la comunicacion*. España: Grupo editorial iberoamericano.
- Canahuire Montufar, A., Endara Mamani, F., & Morantes Rios, E. A. (2015). *¿Como hacer la tesis Universitaria?* Cusco: Colorgraf S.R.L. .
- Castellanos Orrego, L. (2016). *Relaciones interpersonales y el clima organizacional en el Gimnasio World Light - Chiclayo*. Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Castro Vasquez, P. M. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el desempeño de trabajadores de PYMES Potosinas* . Potosi - Mexico: Universidad Autonoma de San Luis de Potosi.
- Charry Condor, H. O. (2017). *Gestion de la Comunicacion Interna y su relacion con el clima organizacional*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Chiavenato, A. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mexicana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion*. Mexico: McGraw-Hill .
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Diaz de Santos.
- Hayes, S. C., Strosahl, K., & Wilson, K. G. (1999). *Acceptance and Commitment Therapy: An experiential approach to behavior change*. New York: Guilford Press.

- Hernandez , R., Fernandez , C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hezberg , F., & Mausner, B. (1967). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Ishikawa Kaoru. (1986). *Que es el control de calidad* . Colombia: Editorial Normal.
- Kaplun, M. (1998). *Una pedagogía de la comunicacion*. Madrid: Ediciones de la Torre.
- Lucas Marin, A. (2002). *Sociología de las organizaciones, Influencia de las Tecnologías de la Informacion y comunicacion*. Madrid - España: Fragua.
- Mayo, E. (1939). *Dirección y Clase Obrera*.
- Mejia, E. (2005). *Metodología de la investigacion*. Lima: UNMSM.
- Mendoza , L. (2015). *Las Relaciones Interpersonales y su Influencia en el Desempeño laboral de los trabajadores adscritos a la division de Recursos Humanos del Servicio Autonomo de proteccion y atencion de niños, niñas y adolescentes de la Aragua (SAPANNA)*. Morita: Universidad de Carabobo.
- Morales Serrano, F. (2012). *Dirección de Comunicación empresarial e institucional interna*.
- Naranjo, L. S. (2003). *Manual de la Evaluación de Desempeño*. Colombia: Ministerio de Educacion.
- Nieto de Garcia, P. (30 de Octubre de 2009). *Factores individuales e interpersonales*. Obtenido de ABC del Este: <https://www.abc.com.py/articulos/factores-individuales-e-interpersonales-su-influencia-en-el-comprador-de-negocios-35827.html#:~:text=Factores%20interpersonales%3A%20Se%20refieren%20a,comprar%20y%20negociar%20condiciones%20favorables>.
- Nieto, L. V. (2003). *Manual de la Evaluación de Desempeño, Ministerio de Educación Nacional* . Colombia.

- Novoa Castillo, P. F. (2019). *Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas Lima -2018*. Comas - Lima : Universidad Cesar Vallejo.
- Ochoa, A. D. (2015). *Las Relaciones Humanas y su Incidencia en la Convivencia Laboral de los trabajadores del Hospital Basico 7bi Loja y la Intervencion del trabajador social*. Loja - Ecuador: Universidad de Loja.
- Olivera Da Silva , R. (2002). *Teorias de la administracion*. Thomson Editores.
- Pacheco Arizaca, L. L., & Quispe Huamani, S. K. (2018). *Relacion entre el estres y comunicacion organizacional en una empresa retail de la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustin.
- Perez Leal, J. (27 de Julio de 2014). *Asesoría de tesis*. Recuperado el 03 de Julio de 2020, de Validez de instrumentos: <https://asesoriatesis1960.blogspot.com/2014/07/coeficiente-alfa-de-cronbach.html>
- Ponce Villacis, F. I. (2015). *La comunicacion organizacional y la satisfaccion laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y credito camara de comercio de Ambato Ltda. de la Ciudad de de Ambato provincia de Tungurahua*. Ambato : Universidad tecnica de Ambato.
- Presta, S. (2006). *Formas de cooperacion en el marco de una empresa metalurgica transnacional*. Buenos aires: Red internacional de estudios de estudios sobre sociedad, naturaleza y desarrollo.
- Raffino, M. E. (2020). *Concepto.de*. Obtenido de Teoría de Sistemas: <https://concepto.de/teoria-de-sistemas>
- Ramirez Gonzales , A. (2012). *Metodologia de la Investigacion cientifica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario Competitivo*. Mexico: Pearson Education.
- Rosal Cortes , R. (2017). *Logros, errores y responsabilidades para el futuro del la psicologia humanista*. España: Revista de PSICOTERAPIA.

- Santos Garcia, D. V. (2012). *Fundamentos de La comunicación. Red Tercer Milenio*. Mexico : Tlalnepantla.
- Tamayo, M. (2004). *El procedo de investigaion cientifica*. Mexico: Limusa.
- Tessi, M. (2012). *Comunicación interna integrada*. Santiago: Chile.
- Vallverdu, N. (2002). *Representacion e inferencia. El proceso de interpretacion*. España: Universidad de Oviedo.
- Vara Horna , A. (2010). *¿Como hacer una tesis en las ciencias empresariales?* Lima - Perú: Universidad San Martin de Porres.
- Vasquez Jara, L. I. (2015). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Morales, 2015*. Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo.
- Zayas Agüero , P. M. (2011). *La comunicacion interpersonal*. España: Editorial Academica Española.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

TEMA: LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN CUSCO – 2020					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo influye la Comunicación Interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco - 2020?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco – 2020.	HIPÓTESIS GENERAL: La Comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera significativa.	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Habilidades comunicativas Factores interpersonales Actitudes	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica o Teórica ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN: Cuantitativo METODO DE LA INVESTIGACIÓN: Hipotético - Deductivo

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DESEMPEÑO LABORAL		POBLACIÓN Y MUESTRA:
<p>d) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en el trabajo en equipo del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco?</p> <p>e) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco?</p> <p>f) ¿De qué manera influye la comunicación interpersonal en la calidad de trabajo del Personal Administrativo en</p>	<p>d) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco</p> <p>e) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco.</p> <p>f) Determinar la influencia de la comunicación interpersonal en la Calidad de Trabajo del</p>	<p>d) La comunicación interpersonal influye en el trabajo en equipo del Personal Administrativo en la Dirección Regional de Educación Cusco de manera inadecuada.</p> <p>e) La comunicación interpersonal influye en la Eficiencia del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera inadecuada.</p> <p>f) La comunicación interpersonal influye en la Calidad de Trabajo del</p>		<p>Trabajo en equipo Eficiencia Calidad de trabajo</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA: POBLACIÓN: El número total del personal administrativo que laboran en la Dirección Regional de educación Cusco es de un total de 110 trabajadores.</p> <p>MUESTRA: La muestra es de 50 personas, 10 directivos, , 20 profesionales y 20 asistentes quienes laboran en la Dirección Regional de educación Cusco.</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS: TÉCNICAS: Encuesta INSTRUMENTOS:</p>

<p>la Dirección Regional de Educación Cusco?</p>	<p>del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco.</p>	<p>Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco, de manera inadecuada.</p>			<p>Cuestionario</p>
--	---	---	--	--	---------------------

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Comunicación Interpersonal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Habilidades Comunicativas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación Asertiva ✓ Comunicación Empática ✓ Apertura de Escucha 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 Total = 10	
Factores Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Auto-Estima ✓ Actitudes ✓ manejo de conflictos ✓ Personalidad 	11, 12, 13, 14, 15 Total = 5	
Actitudes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto ✓ Comprensión empática ✓ Solidaridad ✓ Responsabilidad ✓ Cooperación ✓ Compañerismo 	16, 17, 18, 19, 20. Total = 5	

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Trabajo en Equipo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiente de Trabajo ✓ Cooperación ✓ Participación Equitativa ✓ Motivación 	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6. Total = 6</p>	
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recursos ✓ Objetivos ✓ Tiempo ✓ Responsabilidad 	<p>7, 8, 9, 10, 11 Total = 5</p>	
Calidad de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato ✓ Tareas ✓ Supervisión 	<p>12, 13, 14, 15, 16, 17. Total = 6</p>	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinen- cia ¹		Relevan- cia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Habilidades Comunicativas							
1	¿Mis compañeros de trabajo comprenden rápidamente cuando verbalizo un mensaje?							
2	¿Se considera una persona empática?							
3	¿Cuándo tengo un problema y converso con un compañero de trabajo al respecto, el demuestra interés en el tema?							
4	¿Se siente libre al momento de expresarse?							
5	¿Expresa sus ideas o deseos de manera oportuna?							
6	¿Regula el ritmo y tono de voz al momento de expresarse?							
7	¿Mantiene una distancia prudente con la persona que habla?							
8	¿Permite que el diálogo sea fluido dando turno a la otra persona?							
9	¿Expresa mediante gestos su comodidad o incomodidad en la conversación?							
10	¿Respeto el punto de vista de los demás, estando o no de acuerdo con él?							
	Factores Interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Se muestra cortés con los usuarios y con sus compañeros?							
12	¿Brinda una adecuada orientación a los usuarios?							
13	¿Evita los conflictos dentro del equipo?							
14	¿Recibo un trato respetuoso de mis compañeros de trabajo?							
1	¿Las amistades cordiales en el ambiente laboral							

5	facilitan un trabajo cooperativo?							
	Actitudes	Si	No	Si	No	Si	No	
1 6	¿Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros de trabajo?							
1 7	¿Ante un problema mis compañeros de trabajo se ponen en mi lugar e intentan comprender cómo me siento?							
1 8	¿En la entidad, cuando existen conflictos entre tú y otros miembros de la misma, tomas la iniciativa para resolverlos?							
1 9	¿Cuándo un compañero de trabajo comete un error, las (os) demás colegas le ayudan para que no vuelva a ocurrir?							
2 0	¿Colaboras con las actividades organizadas por la entidad?							

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia ¹		Relevan cia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Trabajo en Equipo							
1	¿Muestra aptitud para integrarse al equipo?							
2	¿Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo?							
3	¿Da soluciones de manera armoniosa?							
4	¿Busco planificar el trabajo de grupo para hacer bien los trabajos?							
5	¿Me gusta dar opiniones cuando trabajo en grupo?							
6	¿Me siento responsable de lo que mi grupo hace o expone?							
	Eficiencia	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿La DRE-Cusco es técnicamente eficiente en la prestación de servicios?							
8	¿La organización y gestión de los servicios son efectivos en los procesos y procedimientos de atención?							
9	¿La DRE-Cusco cuenta con infraestructura necesaria y adecuada para el desarrollo de trabajo con eficiencia?							
10	¿La DRE-Cusco evalúa los servicios en términos de eficiencia, costo y oportunidad?							
11	¿Trata de encontrar la parte positiva del problema para iniciar la mejora?							
	Calidad de Trabajo	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre compañeros de trabajo?							
13	¿Suele cometer errores en su trabajo?							
14	¿Hace uso racional de los recursos?							

4								
1 5	¿Requiere de supervisión frecuente?							
1 6	¿Le lleva demasiado tiempo realizar las tareas?							
1 7	¿Se muestra respetuoso y amable en el trato hacia los demás?							



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **CHOQUE LIMO YORVIL**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

La Comunicación Interpersonal y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco - 2020.

Fecha: 25/01/2021

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Mgtr. GERMAN ARMANDO REGALADO PAREDES

SECRETARIO:

Mtro. JOSÉ MANUEL PALACIOS SÁNCHEZ

VOCAL:

Mgtr. EMIL RENATO BERAUN BERAUN

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobar por mayoría.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Mayor consistencia académica en algunas respuestas.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Incorporar normatividad actualizada.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO
Tesis: La Comunicación Interpersonal y su incidencia en el Desempeño Laboral del Personal
Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco - 2020.
Maestro(a): CHOQUE LIMO YORVIL
Fecha: 25/01/2021

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	4	4	4
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	4	4	4
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	1	1	1
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	3	3	2
Puntaje obtenido: 15 Recomendado para publicación: () SI (X) NO					15	15	14