



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones  
interpersonales en los colaboradores de la Empresa Stratton Perú S.A.C.  
Chiclayo.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORES:**

Díaz Campos, Diana (ORCID: 0000-0001-9148-6808)

Gordillo Tingal, Yaneth (ORCID: 0000-0003-3895-8823)

**ASESOR:**

Mg. Chávez Rivas, Patricia Ivonne (ORCID: 0000-0003-4993-6021)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo de investigación a Dios por darme salud, sabiduría y poder concluir con uno de mis grandes objetivos, a mis padres por el apoyo y consejos constantes.

Diana

Dedico este trabajo a Dios, por permitirme finalizar mi carrera con éxito, a mi madre y hermanos por depositar su confianza en mi persona, por acompañarme y apoyarme de manera incondicional en el transcurso de cada año, han sido el motivo fundamental para concluir esta meta.

Yaneth

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitir culminar mi carrera a mis padres Félix Díaz Díaz y Melva Campos Naira por el apoyo incondicional en este proceso hermano Luis Díaz Campos familia en general amigos que brindaron apoyo para cumplir una de las metas.

Diana

Agradezco a Dios por brindarme una familia maravillosa, quienes confían en mí, dándome ejemplo de superación y humildad, para alcanzar mis metas con sacrificio y perseverancia, agradezco a la institución y profesores que con sus conocimientos y enseñanzas me permitieron crecer en lo profesional.

Yaneth

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>III. METOLOGÍA</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	15
<b>3.2 Operacionalización de variables</b>	16
<b>3.3 Población muestra, muestreo y unidad de análisis.</b>	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
<b>3.5 Procedimiento</b>	23
<b>3.6 Métodos y análisis de datos.</b>	23
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	24
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSION</b>	<b>47</b>
<b>VI. COCNLUSIONES</b>	<b>50</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>51</b>
<b>VIII. PROPUESTA</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Operacionalización de variables.	17
Tabla 2. Operacionalización de variable independiente.	18
Tabla 3. Relación de colaboradores.	19
Tabla 4. Población de la empresa Stratton Perú S.A.C	19
Tabla 5. Validación de expertos.	21
Tabla 6. Escala alfa de Cron Bach.	22
Tabla 7. Confiabilidad de la prueba piloto.	22
Tabla 8. Relaciones interpersonales.	25
Tabla 9. Dimensión respeto.	27
Tabla 10. Dimensión comprensión.	28
Tabla 11. Dimensión cooperación.	29
Tabla 12. Dimensión cortesía.	30
Tabla 13. Comunicación efectiva.	31
Tabla 14. Dimensión claridad.	33
Tabla 15. Dimensión integración.	34
Tabla 16. Dimensión aprovechamiento de la organización informal.	35
Tabla 17. Dimensión equilibrio.	36
Tabla 18. Dimensión evaluación.	37
Tabla 19. Cuadro de estrategias.	38
Tabla 20. Validación de expertos.	40
Tabla 21. Estrategia 1.	57
Tabla 22. Estrategia 2.	58
Tabla 23. Estrategia 3.	59
Tabla 24. Estrategia 4.	60
Tabla 25. Financiamiento del plan de propuesta.	61
Tabla 26. Cronograma de actividades para ejecución de la propuesta.	62

## **Índice de gráficos y figuras**

Gráfico 1. Relaciones interpersonales.	25
Gráfico 2. Dimensión respeto.	27
Gráfico 3. Dimensión comprensión.	28
Gráfico 4. Dimensión cooperación.	29
Gráfico 5. Dimensión cortesía.	30
Gráfico 6. Comunicación efectiva.	31
Gráfico 7. Dimensión claridad.	33
Gráfico 8. Dimensión integración.	34
Gráfico 9. Dimensión aprovechamiento de la organización informal.	35
Gráfico 10. Dimensión equilibrio.	36
Gráfico 11. Dimensión evaluación.	37
Ilustración 12. Validación de propuesta.	41
Ilustración 13. validación de propuesta.	43
Ilustración 14. validación de propuesta.	45
Ilustración 15. Organigrama de la empresa Stratton Perú S.A.C.	54

## Resumen

La presente investigación denominada “Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. Chiclayo”, tiene como objetivo general proponer estrategias de comunicación efectiva mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y con un diseño no experimental transversal, la población estuvo conformada por 1500 colaboradores, utilizando una muestra de 91 colaboradores, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario y entrevista . Finalmente se concluye para dar respuesta al objetivo general, se ha realizado una propuesta de comunicación efectiva con un plan de estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, las cuales se pueden aplicar en dicha empresa.

**Palabras clave:** comunicación efectiva, eficiencia, empatía, interacción, relaciones interpersonales.

## **Abstract**

The present investigation denominated "Effective Communication Strategies to improve Interpersonal Relationships in the collaborators of the Company Stratton Peru S. A. C in Chiclayo", whose as main objective to propose effective communication strategies that improved the interpersonal relations in the collaborators of the company Stratton Peru SAC, Chiclayo, the investigation had a quantitative approach, of an application type and with a non-experimental cross-sectional design, the poblacion was conformed for 1500 collaborators, using a sample of 91 collaborators, for the data collection it was used the survey technique and as an instrument the questionnaire and interview.

Finally, it is concluded to give an Answer to the general objective, an effective communication proposal has been made with a strategy on plan which allows improving interpersonal relationships in the collaborators of the company Stratton Perú S.A.C. in Chiclayo, which can be applied in said company.

**Keywords:** Effective communication, efficiency, empathy, interaction, interpersonal relationships.



## I. INTRODUCCIÓN

En estos tiempos las organizaciones se enfocan más en el logro de objetivos y por el logro económico esperado, pero en parte descuidan o desconocen el tema de las relaciones que entablan los colaboradores dentro de sus funciones, en consecuencia, de ello, muchas veces se encuentran involucrados en una serie de conflictos y malos entendidos. Es por eso que en esta investigación se va a evaluar las relaciones interpersonales en una organización, a raíz de ello desarrollar estrategias de comunicación efectiva que permita la solución de problemas y mejoren las relaciones interpersonales.

Al abordar la realidad problemática de esta materia de estudio, se ha investigado sobre las relaciones interpersonales a nivel internacional. En el artículo *Managing Conflict in Interpersonal Relationship at Workplace* publicado por la revista *management study guide*, habla de los conflictos que se pueden generar en el trabajo por el mal manejo de las relaciones interpersonales, ya que muchas veces las personas tienen opiniones distintas y ninguno está dispuesto a aceptar que la otra persona tiene razón, debido a ello surge un conflicto por el desacuerdo de ambos, esto sucede cuando a los colaboradores les resulta imposible llegar a solucionar problemas de manera mutua y las diferencias o malas actitudes dan cavidad a mayores conflictos. Dichos desacuerdos pueden perjudicar la relación entre estos, por eso debe controlarse en las etapas iniciales, aunque es posible que a muchos no les guste la manera en que el otro trabaja, pero de alguna manera la organización se beneficia del trabajo en equipo. (Juneja, P. 2019. p. 2.)

Del mismo modo, las habilidades y relaciones interpersonales son un elemento indispensable para el personal que requiere una empresa, además de desarrollar capacidad de liderazgo, motivación, y habilidades de comunicación verbal y no verbal son la clave para los resultados y crear armonía en las relaciones interpersonales. En un estudio realizado por un psicólogo estadounidense informa que el 38% del impacto que causa la comunicación está en el tono de voz, además la gente cree el aspecto verbal es necesario y suficiente para mantener buenas relaciones interpersonales. (Comas, 2018, pág. 1)

Así mismo, al abordar el tema de estrategias de comunicación efectiva como variable independiente, a nivel internacional se encuentra que la comunicación es proceso mediante cual se puede brindar información entre emisor y receptor, y los

principios de la comunicación efectiva permiten tener una mejor comunicación, clarificar dificultades: Es imposible no comunicarse, todo comportamiento depende de una buena comunicación ya que esta permite controlar, reducir y gobernar el comportamiento de la otra persona. Toda comunicación posee un carácter de contenido y otro de relación, por la forma de como una persona utiliza el timbre de voz, gestos. La normalidad de la relación obedece al modo cómo se constituye la sucesión de hechos entre los comunicantes. Independientemente del puesto o funciones a cargo dentro de la empresa, las habilidades de comunicación son esenciales para su efectividad en el trabajo y el éxito de los colaboradores, así como de la empresa. Además, se debe tener en cuenta los factores que aseguran que lo que se transmite es entendido por el oyente. (Crawford, 2017, pág. 1)

En el análisis del ámbito nacional se puede apreciar que en el contorno laboral existe una relación de interacción constante, sin embargo, hay gente con carácter arrogante, soberbia, conflictiva, con quien nadie trabajaría. Una empresa multinacional ofrece contrato para un proceso de adquisición y fusión, debido a ello solicitó servicios para manejar el tema de cambio de cultura, muchos ejecutivos estaban preocupados ya que tenían años trabajando, sin embargo, uno de ellos se mostraba tranquilo, porque creía que por ser el único en la empresa con maestrías en prestigiosas universidades del extranjero, además era el único que dominaba el inglés, no pasaría nada. Por mucho tiempo hizo creer a sus compañeros que era superior. La nueva administración empezó con la evaluación y efectivamente este ejecutivo fue separado, por tener una actitud de superioridad y soberbia ya que no se puede trabajar con alguien así, lo correcto sería la buena comunicación, amabilidad sobre todo la humildad y empatía. (Temple, 2016, pág. 3)

Un estudio revela que muchas de las personas prefieren pasar el tiempo con teléfonos celulares en vez de relacionarse con las personas de su entorno, aunque estos aparatos son de suma importancia para mantenernos comunicados o informados, también representan un peligro para sus usuarios ya que este estudio revelo que este problema afecta en las actitudes con los demás la falta de comunicación verbal y el desentenderse de las obligaciones por ejemplo en el ámbito laboral y estudiantil. (Garrido, 2018, pág. 1)

Además, por más simple que parezca la manera de mirar a los demás a los ojos es el inicio de un vínculo de comunicación que favorece las relaciones

interpersonales, y si añadimos la empatía y la valoración por su trabajo en la empresa, se estará empezando a lograr una comunicación efectiva además de mantener satisfechos a los colaboradores. Este artículo propone que todos deben comprometerse colaborar para que la comunicación sea cada vez más clara, abierta y franca ya que una persona se identifica con lo que comunica. Porque hoy en día muchas de las personas tratan de expresar ciertas situaciones, pero no encuentran la forma que el oyente entienda la información, la solución es investigar y siempre utilizar el nombre de la persona con quien se comparte la acción. (Létora, 2019, pág. 2)

En este sentido en la realidad problemática local de la empresa Stratton Perú S.A.C, situada en la provincia de Chiclayo en la avenida Sáenz Peña N° 355, con 1500 colaboradores, dedicada a prestar servicios de telefonía móvil, a pesar de ser una empresa con muchas sedes en el ámbito nacional como internacional Stratton Perú S.A.C. tiene un gran problema en las relaciones interpersonales entre los encargados de distribuir información, coordinadores y colaboradores, ya que estos no brindan la información en un lugar y momento adecuado, esto ocasiona malestar para el colaborador por la distracción que se genera al ser interrumpido en sus funciones, como también incomodidad para el cliente. Otro gran problema dentro de la empresa es la demora al transferir llamadas a un área especializada debido a la falta de coordinación, ocasionando incomodidad y molestia en el trabajador y cliente lo cual genera una insatisfacción y pérdida de usuarios que procuran dar de baja el servicio, generando pérdida para la empresa,

Así mismo para dar mayor énfasis y soporte a este trabajo de investigación, se toma en cuenta estudios previos que realizaron investigadores acerca del tema de estudio, respaldado por los siguientes antecedentes en los diferentes contextos globales que han sido estudiados anteriormente.

A nivel internacional se localiza al trabajo de investigación efectuado por Wong, L. (2019). denominado relaciones interpersonales en el ámbito laboral, cuyo objetivo es originar la reflexión de un conjunto de personas en torno a su manejo personal de las relaciones interpersonales en el trabajo, ya que en este aspecto se abre el problema de las malas relaciones interpersonales con el fin de que a partir de ello se pueda hacer un cambio con el trato entre compañeros, este tipo de investigación es experimental, aplicado a las personas que estuviesen interesadas

en mejorar sus relaciones en el ámbito laboral. La técnica utilizada ha sido la entrevista ya que las personas a través de grupos de encuentro identificaron las áreas de afectadas y la manera de mejorar sus relaciones interpersonales, llegando a la conclusión de que las relaciones interpersonales influyen en el bienestar laboral.

Asimismo (Medina, 2016) con su trabajo Plan estratégico de comunicación efectiva, para mejorar el ambiente de trabajo en la escuela estatal Efraín Pérez Pérez del municipio libertador estado Carabobo donde su objetivo es, proponer un plan estratégico de comunicación efectiva, para mejorar el ambiente de trabajo en la escuela estatal “Efraín Pérez Pérez” del Municipio Libertador, estado Carabobo. El tipo de investigación es propositiva con diseño no experimental y una población conformada por 12 docentes de la escuela estatal “Efraín Pérez Pérez” del Municipio Libertador del Estado Carabobo. Aplicando instrumento de la encuesta para recolección de información y por ende realizar la respectiva validez y confiabilidad. Obteniendo como resultado que se evidencia un fallo de comunicación entre los constituyentes de la entidad escolar, principalmente por el desinterés, así como se demostró un estancamiento en la gestión de dicho directivo en la solución de problemas, dando como efecto la necesidad de la propuesta.

Por consiguiente, en la investigación realizada por León, (2016) denominado las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar S.A. de la ciudad de Guayaquil. Donde el objetivo principal es determinar la importancia del desempeño laboral del personal de la compañía grupo Imar S.A. a partir de eficaces relaciones interpersonales. El tipo de investigación es propositiva, llevada a cabo con una muestra de 12 personas integrantes de la empresa aplicando técnicas de recolección de información a través de la entrevista donde los resultados afirman que el personal precisa de talleres de integración para favorecer las relaciones interpersonales, por lo cual se propone que debe existir una comunicación constante de las necesidades de la empresa, así como para estar al tanto de las necesidades de sus colaboradores.

En el siguiente antecedente (Gavidia, 2017) en su investigación, Estrategias gerenciales de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa Sinai, cuyo objetivo principal es proponer un conjunto de estrategias gerenciales que favorecen el mejoramiento de las relaciones

interpersonales, el tipo de investigación es propositivo, un método mixto y enfoque descriptivo, con el instrumento del cuestionario y aplicación de encuesta para la recolección de datos. Llegaron a la conclusión de que uno de los aportes prácticos de esta investigación es el diseño de una cartilla elaborada con base en la fundamentación teórica efectuada y la contratación de ésta con el corpus de resultado de la encuesta realizado a los docentes, administrativos y estudiantes del plantel, con material didáctico que puede ser útil para elaborar carteleras, organizar charlas, talleres video foros y otros eventos que propicien la apropiación del concepto comunicación efectiva.

Siguiendo con las investigaciones previas a nivel nacional se encuentra a Toscano, (2018) en el trabajo de investigación denominado, la aplicación de relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, hospital Víctor Ramos Guardia, donde su objetivo es determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral, la investigación es de tipo aplicativo, con una muestra de 93 colaboradores, donde los resultados detallan que las relaciones interpersonales son mediamente favorables, producto de los resultados afirma que la motivación, actitud y las necesidades si influyen en las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral.

También (Loyola, 2018) su investigación titulada comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de los olivos, 2018, cuyo objetivo general es determinar la relación entre comunicación asertiva y relaciones interpersonales en los docentes de secundaria de instituciones educativas de los olivos, 2018. Realizando una investigación de tipo básica, y diseño no experimental transversal, con una población de 90 docentes de instituciones educativas, utilizando el instrumento del cuestionario para realizar el respectivo análisis de confiabilidad. Con un método hipotético deductivo y observación de datos aplicado la prueba no paramétrica de Rho Spearman, cuyos resultados evidenciaron que la comunicación asertiva se relaciona de modo significativo con las relaciones interpersonales de los docentes de secundaria de instituciones educativas.

De igual manera Hinojoza, S. y Tuero. D. (2017) en la investigación, la comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de

Huancavelica, tiene como objetivo conocer la influencia de comunicación efectiva en la calidad de servicio del personal administrativa en la organización, con un tipo de investigación aplicada, con una muestra de 35 colaboradores administrativos de la organización, obteniendo como resultado el incremento de porcentajes a 77% de una buena comunicación lo que significa que la comunicación afectiva ayuda a que colaboradores y jefes brinden la información de manera correcta.

En la búsqueda de investigaciones elaboradas a nivel local se encontró a (Zenteno, 2015) con su estudio, modelo de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes de la I.E. Francisco mostajo del distrito de Tiabaya-región Arequipa 2015. Cuyo objetivo general busca diseñar y proponer un modelo de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes. El tipo de investigación es descriptiva propositiva, tomando como muestra a 35 docentes, tomando como instrumento la encuesta, para juntar y analizar datos se usó el método estadisticodescriptivo, presentando un modelo de enfoque humanista para mejorar las relaciones interpersonales entre dirigentes y docentes, como conclusión se presentó la propuesta del enfoque diseñado por los investigadores quedando a criterio de la institución educativa.

(Castro, V.2018) En su tesis la comunicación efectiva y su efecto en el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Iron Mountain Perú S.A, teniendo como objetivo determinar el efecto de la comunicación efectiva en el trabajo en equipo de los colaboradores. El tipo de investigación es experimental, con una muestra de 26 colaboradores, teniendo como resultado el incremento de 80% gracias a las estrategias aplicadas de acuerdo a la comunicación efectiva en una organización esto significa que una buena comunicación efectiva permite mejorar como grupo para poder lograr los objetivos con más facilidad y establecer buenas relaciones interpersonales.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran aspectos teóricos del tema en estudio y sus respectivas variables.

La comunicación es un proceso que se realiza a través de diversos factores representados por la cultura, los sentimientos o los estados de ánimo, donde a pesar de existir diferencias entre los que interactúan existen elementos comunes que logran que ésta se realice. (Díaz, C. 2007. p.20)

Sánchez sostiene que, la comunicación efectiva es un mecanismo indispensable que apoya al logro de objetivos y alcanzar el éxito de la empresa, haciendo referencia a la aparición de posibles conflictos y evitarlos desarrollando una comunicación eficaz. Para una comunicación efectiva no solo tenemos que dominar el mensaje, sino saber brindar la información de manera correcta y entendible, la retroalimentación es una herramienta que verifica si realmente el mensaje fue emitido y escuchado de manera correcta. (2014, p. 87).

En este sentido, Llacuna y Pujol indican que la comunicación efectiva es constituir componentes que aseguren que el recado que se transmite llegue de condición correcta, ellos determinan elementos para la comunicación efectiva, las mismas que han sido consideradas como dimensiones en esta investigación. (2008, p.13)

El primer elemento es la claridad, determinada como una expresión que define, pensamientos, conceptos bien dirigidos, vocabulario correcto, palabras transparentes que no sean muy técnicas, para que la otra persona logre entender, es la manera como se relata la información. Hay 2 tipos de claridad: a) claridad técnica es la forma en que se brinda la información. El desarrollo de una información clara y descifrable, es indispensable para el manejo de información, además permite entender mejor las intenciones del mensaje. b) claridad informal, es el empleo de juego de palabras que permite tener una mejor facilidad de comunicación. (Sanz, G, 2005, p, 125)

El segundo elemento es la integración, definida por incorporarse a un grupo de trabajo, mantener una buena interacción lo cual facilita la buena relación entre colaboradores, para esto existen facetas de integración, a) integración física, donde se practica la integración entre miembros de la organización, con la finalidad de eliminar todo tipo de barrera y lograr el objetivo, b) integración funcional, se

desarrolla en base a la interacción con el entorno, permite mejorar la relación con el medio social logrando que las personas que tengan dificultades físicas logren incorporarse a los equipos de trabajo y aporten a la empresa. c) integración social, permite tener una buena relación con todo tipo de persona natural. (Cangelosi, D, 2006, p.28).

Asimismo, el aprovechamiento de la organización informal, como tercer elemento, se conceptualiza como un método que facilita que la comunicación sea eficaz, esto ocurre cuando los altos mandos otorgan libertad a sus colaboradores para utilizar un lenguaje informal, sustituyendo canales de información formal, para los niveles de comunicación interna, se detalla tres modalidades de comunicación dentro de la empresa. a) comunicación horizontal, donde existe un mismo nivel de jerarquía, o los involucrados pertenecen a la misma línea de autoridad, b) comunicación vertical, se da entre personas que ocupan diferentes niveles en el organigrama, puede ser de manera ascendente o descendente esto se da por razones de amistad o por hacer llegar información, c) comunicación entre grupos mixtos, se lleva a cabo entre diferentes grupos de la organización que se encuentran en distintas áreas. (Hernández, A, 2010, p. 5).

Por otro lado, el equilibrio, representa un plan de acción el cual tiene que estar custodiado del plan de comunicación para que tengan en cuenta los participantes, la moderación también resulta ser un elemento importante y necesario para dar mejor claridad al mensaje, con el apoyo de los incentivos emocionales, la comunicación se mejora teniendo en cuenta dos aspectos. a) premios, ya que no se debe esperar que la persona trabaje para la empresa sin reconocimiento, sino que también se debe tomar en cuenta los incentivos, b) castigo, mayormente es aplicado a personas que incumplen las reglas o provocan descoordinación y conflictos lo cual puede provocar desmotivación, temor a hacer las cosas bien o no tomar las decisiones correctas. (Romo, J, 2012, p, 28).

En tanto la evaluación, permite examinar los medios y fuentes de manera habitual, es un balance para indicar, estimar y calcular la calidad de un asunto o caso como también es un proceso que permite verificar si se han logrado los objetivos recopilando y analizando información para tomar decisiones, hay factores que ayudan con la evaluación, a) factibilidad, es donde los colaboradores tienen que tomar en cuenta siempre los recursos precisos para lograr las metas pensadas.



b) seguridad en la información, es lo que garantiza que el mensaje transmitido es de importancia y sirve como medio para mejorar en lo que se efectúa. c) equidad al informar, este indicador, otorga oportunidad a todas las personas para que sean consideradas de manera correcta y en condiciones iguales. (Stufflebeam, D & Shinkfield, A, 2007, p, 42)

Así mismo como existen elementos que facilitan la comunicación efectiva también presenta obstáculos, las barreras psicológicas que involucran los valores, emociones, apreciaciones, barreras físicas que es el sonido y barreras semánticas que se dan por el significado que le damos a las palabras.

Siguiendo con los aspectos teóricos de la comunicación efectiva, Moreno, P. en el libro comunicación efectiva programa de gestión de desarrollo, define a la comunicación efectiva como una actividad de etapas que se necesita para dar a entender un mensaje de manera correcta, de esta manera lograr llamar la atención del oyente, siendo el principal objetivo que quien reciba el mensaje entienda el significado y el propósito de lo que se transmite.

La comunicación efectiva es una habilidad que se puede desarrollar potenciando los aspectos interpersonales, intrapersonales, grupales y organizacionales. (Moreno, P. 2013. p.10)

Este autor, define 7 componentes principales para el desarrollo de la comunicación efectiva, el mismo que es llamado por el autor como las 7C's, empezando por la claridad, lo que representa el concepto de lo se dijo en el mensaje. El segundo componente es el conciso, por la manera a la cual se refiere, de acuerdo a temas diversos que se quieran tratar, luego está el componente concreto, quien define de manera específica y clara a quien está dirigido el mensaje.

Asimismo, el componente correcto, resulta ser la información del mensaje valido y veraz, para que tenga un sentido coherente y de esta manera logren conectarse las ideas para llegar a una conclusión. El sexto componente es el completo, el que se encarga de reunir todos los elementos necesarios para transmitir el mensaje. El ultimo componente es el llamado cortes que indica una manera correcta, formal y respetuosa de hacer llegar el mensaje hasta su destino. (Moreno, P. 2013 p.10).

De igual manera se abordan aspectos teóricos de la variable relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales son fruto de una comunicación apropiada y eficaz. Ya que, si se lleva a cabo una buena socialización y comunicación se estará desarrollando una interacción, lo que da como resultado las buenas relaciones interpersonales. (wiemann, 2011, p. 33)

Debravo en su libro relaciones humanas afirma que, las relaciones interpersonales son como nos tratan a nosotros y como debemos tratar a los demás (pág. 4). Esto comprueba las relaciones interpersonales se definen en la manera como interactuamos con otras personas, ya que esto sería el inicio o base de la formación de personalidad y la manera como los demás nos perciben. (Debravo, J. 2012. p. 4).

Para ello, Debravo establece cuatro factores que intervienen en las relaciones interpersonales, los mismos que han sido considerados como *dimensiones* para el trabajo de investigación de la variable dependiente.

El factor respeto, es un ingrediente importante en las organizaciones ya que la manera de tratar a los demás influye para establecer alguna relación, muy aparte de su forma de pensar y actuar, Sanderson, N. en su libro interpersonal relations explica que el respeto incluye tratar a las personas de manera sencilla y amable, considera aspectos como: a) percepción de los sentimientos, el cual define de la manera como el comunicador da a notar las intenciones con las que se está informando por lo tanto el oyente tiene que estar atento para evitar conflictos o que la persona se sienta ofendida, b) perspectivas, es la forma como se considera a la otra persona dependiendo de la personalidad que muestra, la personalidad manifestada, forma parte del reflejo y expresión al momento de hablarle a otra persona, por lo tanto, es necesario mantener una actitud sana. c) voluntad, es un valor que realiza el mayor aporte para una buena relación con los demás porque depende de ello la forma de actuar, la voluntad de llevarnos bien con otras personas. Dentro de este aspecto se encuentra la capacidad de relacionarse, el cual depende de la actitud que presenta alguien ante el entorno, tener una capacidad de fácil interacción permite entablar nuevas relaciones y realizar trabajos que contribuyan con el avance del equipo. (Barry, L. & Monique, E. 2017. p.79)

También el factor comprensión, se enfoca en la manera de entender el mensaje de la otra persona, la empatía es la clave para entender al otro, la cual es una gran base para las buenas relaciones entre compañeros, aceptando a otras

personas, con sus restricciones, necesidades, debilidades su cultura, dentro de la comprensión se encuentra técnicas para un mejor entendimiento: a) el parafraseo es un resumen de lo que otros transmiten, traduciendo el mensaje recibido en frases cortas y simples, para dar claridad al mensaje, debe existir un entendimiento mutuo y atención frente a lo transmitido, llegando a la certeza que quien recibe la información entienda las intenciones del comunicado. b) la clarificación se utiliza cuando lo que uno está escuchando es poco claro o la otra persona redundante al emitir el mensaje, es ahí donde se necesita usar la clarificación, c) el reflejo, es como una técnica para mostrarle a la otra persona que si se le está entendiendo, en ello se reflejan y perciben los sentimientos. De esta manera la percepción de los sentimientos, es el reflejo de lo que alguien intenta expresar, resulta ser una habilidad el reconocer los sentimientos y señales que manifiesten las emociones de la otra persona. (Medina, A. 1994.p. 77).

La cooperación se manifiesta en acciones y esfuerzos, que se une conjuntamente con otros miembros de la organización para alcanzar los objetivos, ser los mejores en la organización, dentro de la cooperación existe etapas, las mismas que son consideradas como indicadores en esta investigación: a) entendimiento entre las partes, que se asimila a la manera de establecer una confianza entre ambas partes, b) voluntad, es la que se asume como una estrategia en la solución de inconvenientes, c) compromiso del personal, es donde la persona asume una responsabilidad de entender, comprender y para poder reaccionar a los cambios posibles en una interacción. (Wiley & Sons 2007. p.92)

El factor cortesía, es un principio regulador del trato jovial amable que facilita la relación en un contexto determinado. Dentro de ello es necesario tener en cuenta los modales del hablante se establece 2 aspectos en los que se desarrolla la cortesía: a) como norma social: es la aplicación de buenos modales en un determinado contexto social donde el hablante entiende el comportamiento cortés o descortés, b) como máxima conversacional: es una estrategia que permite la buena relación interpersonal. (Rubio, M. 2000. p.24).

Siguiendo con la segunda teoría encontramos a Dubrin, A en su libro relaciones humanas describe necesidades universales para mejorar las relaciones interpersonales en las diferentes áreas de la empresa donde exista la necesidad de mejorar la relación laboral y habilidades sociales, para lo cual la empresa necesita

de una capacitación constante a sus colaboradores. La primera necesidad es la comprensión de las diferencias individuales ya que para desarrollar una buena comunicación efectiva es necesario conocer y entender las capacidades, habilidades, necesidades e intereses de los demás.

Asimismo, está la necesidad de desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo actualmente las organizaciones encuentran más efectividad realizando equipos de trabajo, por lo tanto, los colaboradores tienen que aprender a ser una pieza indispensable, esto aumenta las posibilidades de éxito personal y de la empresa. Como siguiente necesidad esta la solución de problemas en grupo como parte que la organización da lugar importante a los trabajos realizados en equipo, también se preocupa por la rápida solución de problemas y dependen de ello. Por eso es necesario que los trabajadores tengan en cuenta que contribuir con la rápida solución de problemas es parte clave del buen desarrollo de las relaciones interpersonales.

Como siguiente necesidad se encuentra a las relaciones interculturales en todo lugar de trabajo, en la sociedad cada individuo presenta una cultura que lo diferencia, es por ello que se debe tener cuidado al momento de tratar a los demás ya que esto es un requisito importante para el éxito. Otra necesidad, es bueno convertirse en un líder eficiente mejorar y reconocer las habilidades de liderazgo se convierte en una pieza clave para dirigir un equipo en el trabajo, es la base fundamental y ejemplo para que los demás trabajen por un solo objetivo. La última necesidad es la motivación independientemente que ocupe un cargo alto o lleve tiempo trabajando para la institución es un requisito indispensable motivar a sus colaboradores a través de incentivos, reconocimientos, regalos entre otros factores que ayudan a establecer un compromiso por parte del trabajador para alcanzar los objetivos. (Dubrin, A. 2008. p.9).

En la formulación del problema se establece la siguiente interrogante: ¿De qué manera las estrategias de comunicación efectiva mejoran las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. Chiclayo? La justificación de esta investigación, está enfocada en conocer la influencia de las estrategias de comunicación efectiva en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo. A partir de ello se podrán diseñar y proponer ciertas estrategias para mejorar el problema. Se justifica

en el aspecto teórico, porque está referido a la inquietud de indagar aspectos teóricos de comunicación efectiva para tratar el problema en estudio, ya que se llevará a cabo la aplicación del marco teórico de la comunicación efectiva, conceptualizado por Sánchez, M. (2014) y la manera en que esta herramienta influye en las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo. También se utilizará el marco teórico de relaciones interpersonales conceptualizado por Debravo, J. (2012) para diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. Chiclayo.

Tiene justificación práctica porque los resultados serán llevados en un contexto social de diseño de propuestas por medio de estrategias de comunicación efectiva para mejorar relaciones interpersonales, también esta investigación ofrece a la empresa una metodología para que haga un análisis y emplee técnicas y estrategias de mejora en la comunicación, y hay justificación metodológica, debido a que se sigue un proceso de método científico para estudiar las variables comunicación efectiva y relaciones interpersonales con la intención de diagnosticar los problemas surgidos en la empresa, de este carácter, y la justificación social porque contribuye con el mejoramiento y desarrollo de la empresa, al forjar propuestas de mejora para las relaciones interpersonales empleando estrategias de comunicación efectiva. Al ser un estudio del tipo aplicativo, permitirá seguir una metodología rigurosa de formulación y aplicación de estrategias para medir el impacto en el mejoramiento del problema detectado.

Por lo tanto, en relación a ello se elaboró el siguiente objetivo general se busca, proponer estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, del mismo que se deslaza los siguientes objetivos específicos. Como Objetivo específico 1 se pretende Diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo, como objetivo específico 2 se busca Identificar estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, como objetivo específico 3 se pretende diseñar una propuesta de estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C.

Chiclayo. Como objetivo específico 4 se busca validar la propuesta de estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo. Para esto se propone la siguiente hipótesis: las estrategias de comunicación efectiva mejoran las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

Para efectuar el desarrollo del segundo capítulo de esta investigación, se tiene en cuenta el enfoque, tipo, alcance y diseño de investigación siendo los aspectos fundamentales a tomar en cuenta.

El alcance explicativo o causal es la lógica que vincula los datos y resultados obtenidos con la pregunta de investigación planteada en la formulación del problema, debido a que la investigación se enfoca en un lugar o unidad de estudio. (Munhal, 2012, p. 365). Este estudio también es de alcance explicativo ya que detalla las causas que provocan un problema, dándole de esta manera sentido del porque y para que de la investigación.

En este sentido, el enfoque mixto es el que consiste en un método completo con estrategias adicionales extraídas de un segundo método diferente. A menudo implica el uso de métodos cualitativos y cuantitativos. Ya que se encuentra involucrada en estos dos aspectos. (Munhal, 2012, p. 555). El enfoque de esta investigación es mixto, ya que el estudio se desarrolla en dos contextos: cualitativo al iniciar con la descripción de la problemática y antecedentes, también de enfoque cuantitativo porque serán detallados en los resultados.

De este modo, el tipo de investigación aplicada es el uso de un marco conceptual de manera coherente con la filosofía y las creencias del enfoque. Ya que el propósito es la evaluación de situaciones problemáticas para luego crear una medida de mejora. (Munhal, 2012, p. 543). En tal sentido el tipo de estudio es una investigación aplicada porque está dirigido a una sociedad, con el fin de crear propuestas que ayuden a la solución de los problemas detectados en un análisis.

También el diseño de investigación no experimental transversal, es donde se utilizan métodos e instrumentos de medición para datos a nivel de intervalo los cuales son esenciales para construir una práctica basada en evidencia. (Munhal, 2012, p. 75). Este estudio también es de diseño no experimental transversal, porque miden una propiedad o dimensión en un determinado tiempo, se realiza una muestra, una observación y una propuesta, el primero al momento de conocer la problemática en la evidencian los resultados estadísticos los cuales se entrega a la población procesada con una propuesta de estrategias de mejora.

M-----O-----P

Dónde:

M: Simboliza la muestra de estudio

O: Simboliza la información relevante que recogemos

P: Propuesta

### 3.2 Operacionalización de variables

Variable es un componente esencial dentro de un proyecto de investigación, las cuales se miden a través de conceptos, como también son rasgos que permiten ser observados de manera directa e indirecta, tiene la propiedad de poder variar y ser medido de alguna forma desde la edad como también el sexo. (Craze, 2017, p. 2)

La investigación está compuesta por dos variables, una dependiente, utilizada para evaluar y medir las relaciones interpersonales y otra llamada variable independiente para medir, evaluar y establecer estrategias de la comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales.

Variable dependiente: Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son fruto de una comunicación apropiada y eficaz. Ya que, si se lleva a cabo una buena socialización y comunicación se estará desarrollando una buena interacción, lo que da como resultado las buenas relaciones interpersonales. (wiemann, 2011, p. 33)

Variable independiente: comunicación efectiva

Es un mecanismo indispensable para el logro de objetivos y alcanzar el éxito de la empresa, para hacer referencia a la aparición de conflictos y evitarlos, o para poder resolverlos. Para una comunicación efectiva no siempre tenemos que saber los conceptos sino saber brindar la información de manera correcta y entendible, y con la retroalimentación se verifica que realmente el mensaje fue brindado y escuchado de manera correcta. (Sánchez, M. 2014.p. 87)



Tabla 1. Operacionalización de variables.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Relaciones interpersonales</b>	Las relaciones interpersonales son fruto de una comunicación apropiada y eficaz, si se lleva a cabo una buena socialización se estará desarrollando una interacción, lo que da como resultado las buenas relaciones interpersonales. (Wiemann, 2011, p. 33)	Las relaciones interpersonales se definen en la manera como interactuamos con otras personas, ya que esto sería el inicio o base de la formación de personalidad y la manera como los demás nos perciben.	Respeto	- Intenciones comunicador - Personalidad manifestada	del
			Comprensión	- Capacidad relacionarse - Claridad de mensaje - Percepción de los sentimientos	de los
			Cooperación	- Entendimiento entre las partes - Compromiso personal	del
			Cortesía	- Modales del hablante	

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2. Operacionalización de variable independiente.

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Comunicación efectiva	Es el intercambio personal que resulta en una comprensión y un acuerdo factible entre el emisor y receptor de un mensaje (Chaturvedi, 2009, p. 18).	Es un componente indispensable para el logro de objetivos y alcanzar el éxito de la empresa, para hacer referencia a la aparición de conflictos y evitarlos, resolverlos.	Claridad	- Información clara y descifrable - Facilidad de comunicación	
			Integración	- Interacción entre miembros - Interacción con el entorno	1. Siempre 2. casi siempre
			Aprovechamiento de la organización informal	- Niveles de comunicación interna	3. a veces 4. casi nunca nunca
			Equilibrio	- Incentivos motivacionales	
			Evaluación	- Seguridad de información - Equidad al informar	

Fuente: *Elaboración propia.*

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

#### Población.

La población es el conjunto completo de individuos con los cuales se trabaja para llevar a cabo una investigación, los miembros que integran la población representan un conjunto de características medibles, denominadas unidades elementales. (Lemeshow, 2013, p. 27)

La población en estudio está conformada por 1500 trabajadores que gestionan en la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo, con diferentes cargos y funciones que se encuentran detallados en la tabla N°3.

*Tabla 3.Relación de colaboradores.*

*Tabla 4.Población de la empresa Stratton Perú S.A.C*

Colaboradores	Cantidad
Gerente General	1
Coordinadores	18
Lideres	72
Operadores	1,296
Recursos Humanos	6
Técnicos	12
Formadores	10
Tópico	4
Calidad	72
Seguridad y otros	9
Total	1,500

Fuente: *Elaboración propia.*

#### Muestra

La muestra es una porción de la población que acumulan ciertas características y son elegidas para realizar una estimación o una investigación por lo tanto su principal objetivo es tomar un segmento de la población y estimar los parámetros en el tipo de muestreo que se ha elegido. (Lemeshow, 2013, p. 43)

Para encontrar la muestra de esta investigación se ha tenido que emplear la fórmula de la población finita:

$$n = \frac{Z^2 * N * (p) * (q)}{e^2(N-1)+Z^2 (p)(q)}$$

$$e^2(N-1)+Z^2 (p)(q)$$

Donde:

N = población

Z = nivel de confianza

e = margen de error

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{(0.95)^2 * 1500 * (0.5) * (0.5)}{(0.1)^2(1500-1) + (0.95)^2 (0.5) (0.5)}$$
$$n = 91$$

Al aplicar la fórmula, se obtuvo que el número de la muestra es de 91 lo cual indica que el instrumento de recolección de información será aplicado a 91 colaboradores de la empresa Stratton Perú s.a.c.

#### Muestreo

El muestreo es la combinación de n elementos que tienen la misma posibilidad de ser seleccionados, es un método que se utiliza para determinar la cantidad de elementos a evaluar para una investigación. Además, representa la base sobre la cual se construye una teoría estadística. (Lemeshow, 2013, pág. 87)

#### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

##### Técnica. Encuesta

La encuesta es un tipo específico de estudio de campo que implica la recopilación de datos de una muestra de elementos extraídos de una población bien definida mediante el uso de un cuestionario. (Lavrakas, 2019, p. 1)

La técnica será aplicada a los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. con el propósito de obtener información y procesar datos obtenidos para obtener la confiabilidad.

##### Entrevista

Es una valiosa herramienta utilizada para recolectar datos cuantitativos, este documento examina los antecedentes, propósito, justificación y la manera como es utilizada y procesada en la investigación. (Latif, 2013, p. 191)

La entrevista se aplica a la gerente y encargada del área de soporte técnico de la empresa Stratton Perú S.A.C. quien brinda la autorización para desarrollar el trabajo de investigación y expresa su punto de vista a cerca de las variables, relaciones interpersonales y comunicación efectiva.

Instrumento. Cuestionario.

El cuestionario es una herramienta de investigación conformada por una serie de preguntas abiertas o cerradas y otras indicaciones, con el propósito de conseguir información de los resultados. (Gillman, 2008, p. 37)

El instrumento que se utiliza en este trabajo de investigación es el cuestionario, conformado por un determinado número de preguntas de ambas variables, uno de la comunicación efectiva y otro cuestionario de relaciones interpersonales, con 24 preguntas cada uno de ellos, con el fin de recolectar información para cada variable.

Validez:

Es la que determina si la investigación realmente mide lo que se buscaba medir o que tan evidentes son los resultados obtenidos en la investigación, la validez se determina realizando una serie de preguntas. (Golafshani, 2003, p. 605). El instrumento fue impuesto a juicio de tres expertos para lo cual se eligió a 2 validadores con grado de magister, siendo especialistas en administración, y el tercer especialista es el coordinador del área de calidad y soporte técnico de la empresa Stratton Perú S.A.C. donde se está realizando esta investigación, con el propósito de obtener de su parte el visto bueno de los instrumentos sometidos a evaluación. Dichos instrumentos fueron elegidos por conveniencia para que dentro de su criterio puedan darle la consistencia requerida.

*Tabla 5. Validación de expertos.*

Experto	Calificación
Oscar Enrique Salazar Carbonel	85
Cesar Augusto Gómez Ramírez	85
Jairzinho Díaz delgado	83
TOTAL	253/3= 84.3

Fuente: *Elaboración propia.*

Confiabilidad:

Es la medida en que los resultados son consistentes a lo largo del tiempo y una representación precisa de la población total en estudio, la cual se denomina confiabilidad y si los resultados del estudio pueden reproducirse bajo una metodología equivalente, entonces ahí se considera si el instrumento de investigación es confiable. (Golafshani, 2003, p. 601)

Para la confiabilidad se maneja el procedimiento del coeficiente alfa de Cron Bach ( $\alpha$ ), para ello se necesita de una sola administración del instrumento y está centrado en la medición de la respuesta del sujeto con respecto a los ítems para los dos cuestionarios utilizados en la investigación, se ejecuta mediante el software estadístico SPSS-22. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

*Tabla 6. Escala alfa de Cron Bach.*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: *Elaboración propia.*

Una vez obtenida la validación de expertos, se procedió a emplear una prueba piloto, aplicando encuestas a 10 colaboradores de una empresa llamadas de créditos y cobranzas, la cual funciona como un call center, guardando relación con las funciones que realizan los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo.

*Tabla 7. Confiabilidad de la prueba piloto.*

Relaciones interpersonales			Comunicación efectiva		
Alfa	de N°	de	Alfa	de N°	de
Cronbach	elementos		Cronbach	elementos	
0,676	24		0,619	22	

Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo al resultado obtenido, indica que la herramienta utilizada para adjuntar la información es aceptada, de acuerdo al proceso de información en el spss arroja un alfa de cron Bach de 0,676 para la variable relaciones interpersonales, y un alfa de cron Bach de 0,619 para la variable comunicación efectiva, lo que demuestra que el nivel de confiabilidad es alto.

### **3.5 Procedimiento**

- ✓ La información se recolecta a través de técnicas e instrumentos, como técnica se utiliza la entrevista y la encuesta, el instrumento se está conformado por el cuestionario. El primer procedimiento es la entrevista realizada a la coordinadora encargada del área de soporte técnico de la empresa Stratton Perú s.a.c. quien concede la autorización para realizar el trabajo de investigación, posteriormente se recolecta información a través de la encuesta.
- ✓ La manipulación de la variable independiente se hace a través de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva, las cuales ayudan a mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores del área de soporte técnico de la empresa.
- ✓ La manipulación de la variable extraña se ubica en la variable dependiente, las relaciones interpersonales, para ello se establecen y proponen estrategias de la variable comunicación efectiva que permitan la mejora de la variable extraña. La variable extraña se controla manipulando la variable independiente conformada por la comunicación efectiva.

### **3.6 Métodos y análisis de datos.**

La metodología considerada para el análisis de datos son los siguientes: a) Método inductivo-deductivo: Moguel, (2005) sostiene que el método inductivo, realiza un proceso de estudio de casos particulares, y el método deductivo es el que a través del proceso del método inductivo permite elaborar conclusiones que dan sustento a la información recolectada.

Este método es utilizado para realizar un análisis general de la información obtenida de las fuentes visitadas, para luego describir los resultados con las debidas conclusiones.

El siguiente método b) Método analítico-sintético: Moguel, (2005) afirma que el método analítico permite distinguir los elementos de un fenómeno en estudio de

manera ordenada y separada, el método sintético es quien relaciona hechos aparentemente aislados, formando una teoría única.

El método utilizado en esta investigación es el análisis de información en software Excel y el programa SPSS 22Statistics para obtener la confiabilidad, a través del cual se llevará a cabo un procedimiento adecuado para obtener resultados óptimos. Se utilizarán tablas de frecuencia para presentar la información y su debida interpretación, así como gráficos, porque permite de manera fácil la observación y análisis de los datos obtenidos, utilizando gráficos de barras con porcentajes.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para realizar esta investigación se obtuvo el consentimiento informado del gerente general y coordinadora del área de soporte técnico, Sra. Cintia Lobatón Perleche de la empresa Stratton Perú s.a.c. en Chiclayo. en lo cual para entrevistarlo se informó de las condiciones y motivos por el que se realiza este trabajo de investigación. Además de la confidencialidad de la coordinadora y a la vez de los trabajadores, que la información brindada es confidencial para seguir con el proceso de esta investigación. Por lo tanto, la observación de participantes y la información obtenida ha sido recopilada únicamente por las personas encargadas de realizar este trabajo de investigación así mismo se garantiza que los datos recogidos son veraces.

Como principal aspecto ético se considera la responsabilidad para poder culminar la investigación como también la veracidad ya que esta nos permite la sinceridad al momento de recolectar y elaborar la información, ser claros en los objetivos que perseguimos y las razones por la que las perseguimos, como también al momento de transmitir la información a la organización respeto al momento de pedir el permiso al coordinador de la empresa para la investigación como también a los colaboradores para que nos puedan ayudar con los cuestionarios, coherencia entre los medios o metodologías.



#### IV. RESULTADOS

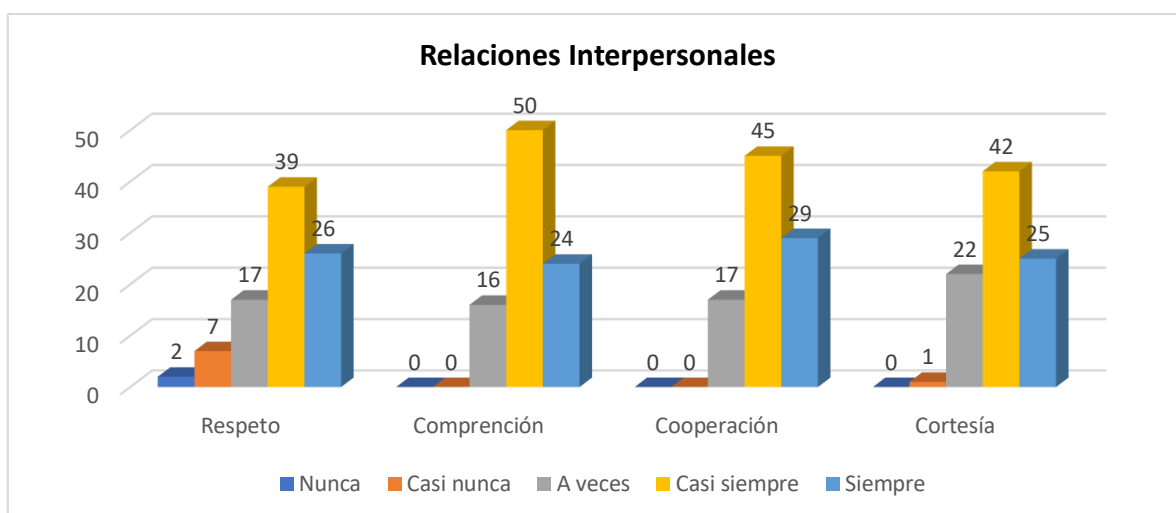
Para dar síntesis a la investigación se realizó el análisis de datos del instrumento empleado a los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., el mismo que mide las variables y dimensiones, dando respuesta a los objetivos específicos planteados.

**Objetivo específico 1.** Diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo.

*Tabla 8. Relaciones interpersonales.*

	Nunca		Casi nunca		a veces		Casi siempre		Siempre	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Respeto	2	2%	7	7%	17	19%	39	43%	26	29%
Comprensión	0	0%	0	0%	16	17%	50	56%	24	27%
Cooperación	0	0%	0	0%	17	18%	45	50%	29	32%
Cortesía	0	0%	1	1%	22	24%	42	46%	25	28%

*Fuente: Base de datos del SPSS*



*Fuente: Elaboración propia*

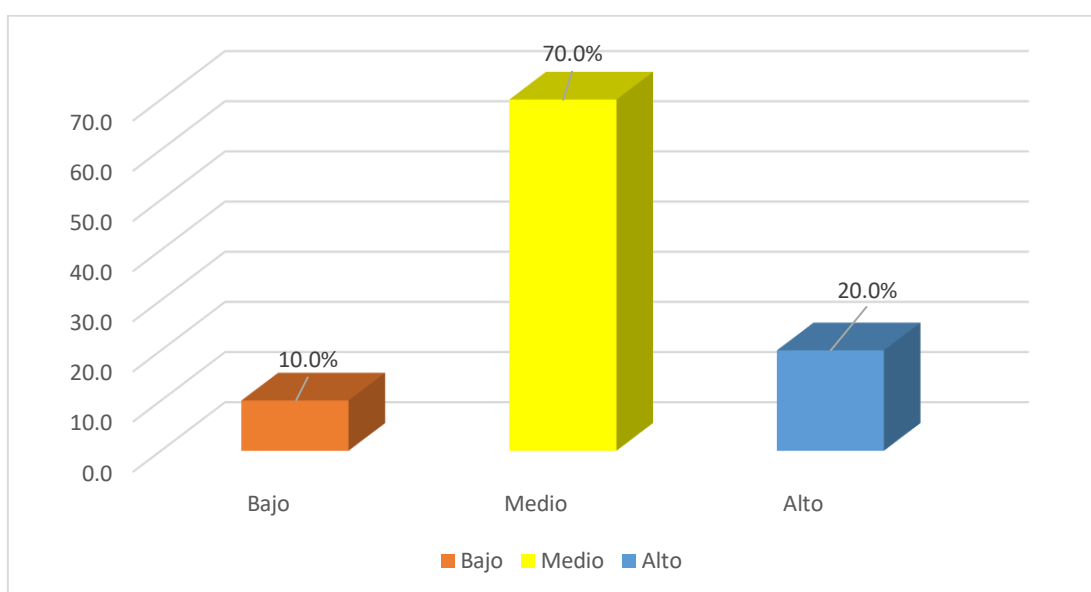
*Gráfico 1. Relaciones interpersonales.*

Interpretación. Para diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales, se ha realizado el análisis de datos de la respectiva variable y las 4 dimensiones, los resultados de la tabla 7 y gráfico 1 muestran que: para la dimensión respeto, el porcentaje máximo es de 43% (casi siempre), siendo éste el porcentaje más significativo para dicha dimensión. Para la dimensión comprensión el porcentaje máximo está representado por un 56% (casi siempre) donde los colaboradores afirman que casi siempre existe la comprensión de información e interacción resultando con un nivel alto de relaciones interpersonales. En la dimensión cooperación el 50% manifiesta que casi siempre se da la cooperación para la interacción entre colaboradores y dirigentes, también para la dimensión cortesía el 43% de los encuestados manifiestan que casi siempre se practica la cortesía entre colaboradores. A continuación, se muestran resultados de cada dimensión de la variable relaciones interpersonales.

*Tabla 9. Dimensión respeto.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	56	70.0	70.0	80.0
	Alto	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

*Fuente: base de datos del SPSS Statistics.*



*Fuente: Elaboración propia.*

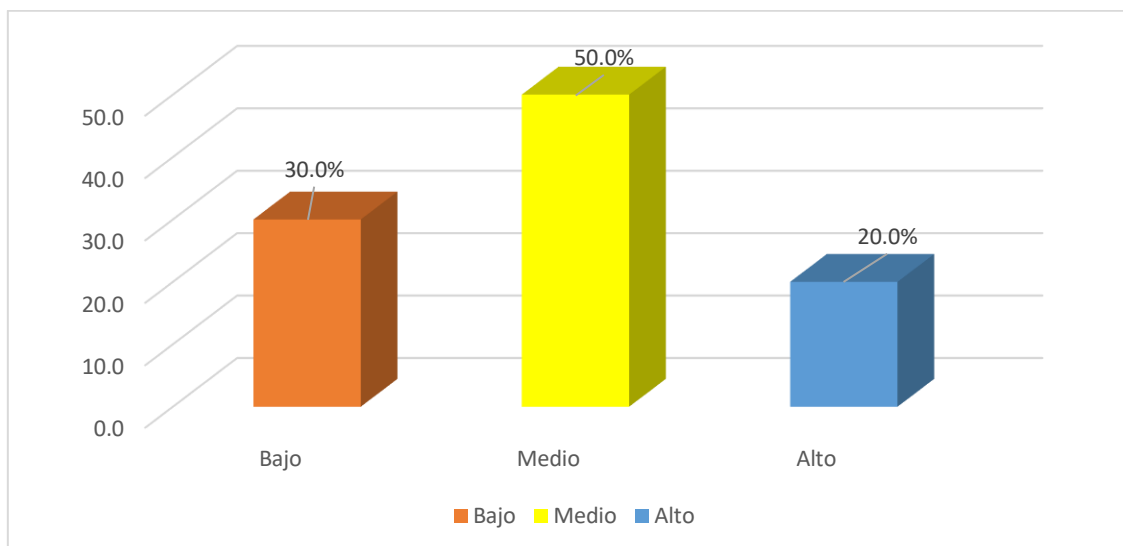
*Gráfico 2. Dimensión respeto.*

En la tabla 8 y gráfico 2 se ha obtenido un resultado máximo medio para la medición de la dimensión respeto, conformada por los indicadores: intenciones del comunicador, personalidad manifestada, y capacidad de relacionarse, donde se observa que el 10% (8) representa el nivel bajo, el 70%(56) representa un nivel medio y el 20%(16) de los participantes representa un nivel alto, la mayoría de éstos manifiestan que el liderazgo, la coordinación, las maneras de relacionarse entre líderes y colaboradores es escasa ya que muchas veces no utilizan el tiempo ni los medios adecuados para hacerlo.

Tabla 10. Dimensión comprensión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30.0	30.0	30.0
	Medio	40	50.0	50.0	80.0
	Alto	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

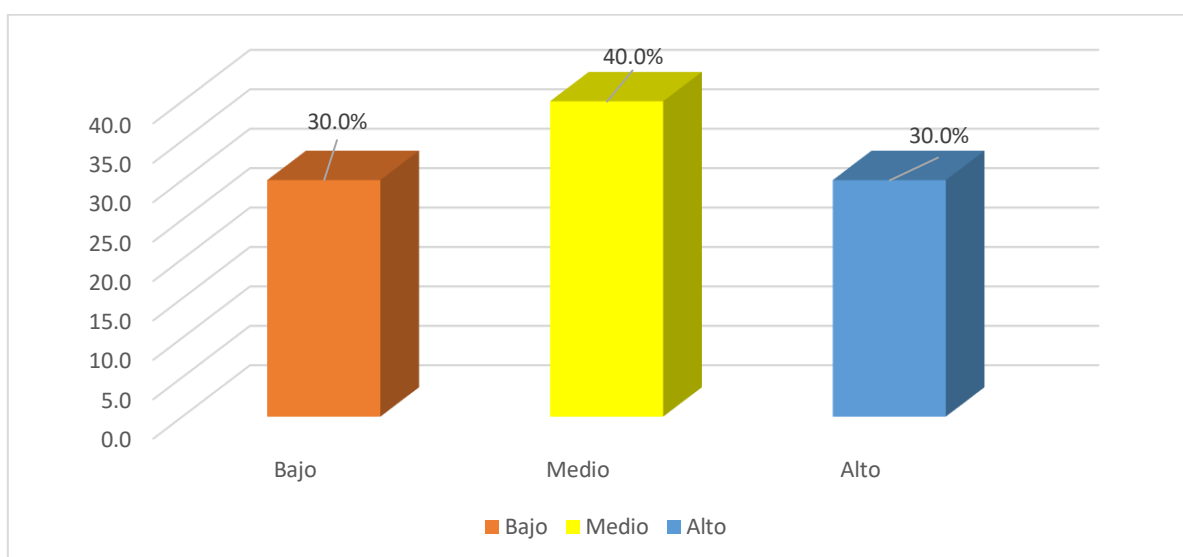
Gráfico 3. Dimensión comprensión.

En la tabla 9 y gráfico 3 se muestra la dimensión comprensión sujeta a la medición de los indicadores claridad del mensaje y percepción de los sentimientos, donde el 30% (24) expresan que el nivel de comprensión entre líderes y colaboradores es bajo, el 50% (40) manifiestan que el nivel de comprensión es medio y el 20% (16) de la población encuestada afirma que el nivel de comprensión en la organización es alto. Los colaboradores también sostienen que la comprensión al momento de recibir el mensaje tiene un nivel medio, ya que no siempre llega con la misma información.

*Tabla 11. Dimensión cooperación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30.0	30.0	30.0
	Medio	32	40.0	40.0	70.0
	Alto	24	30.0	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

*Fuente: base de datos del SPSS Statistics.*



*Fuente: Elaboración propia*

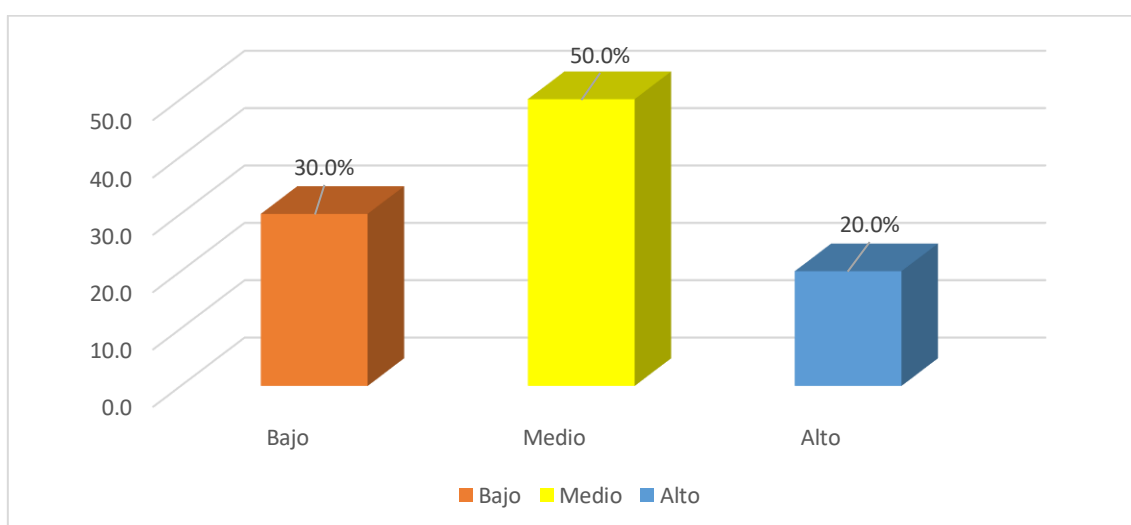
*Gráfico 4. Dimensión cooperación.*

En la tabla 10 y gráfico 4 se analizó la dimensión cooperación, medida por los indicadores entendimiento y compromiso del personal, donde el resultado obtenido es de nivel medio con 40% (32) en este caso se observa que los encuestados manifiestan que el compromiso de cada líder y colaborador además que los líderes no se comprometen a establecer un canal de comunicación donde el mensaje sea recibido y entendido, lo cual puede generar problemas, desmotivación e incomodidad.

Tabla 12. Dimensión cortesía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	30.0	30.0	30.0
	Medio	40	50.0	50.0	80.0
	Alto	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 5. Dimensión cortesía.

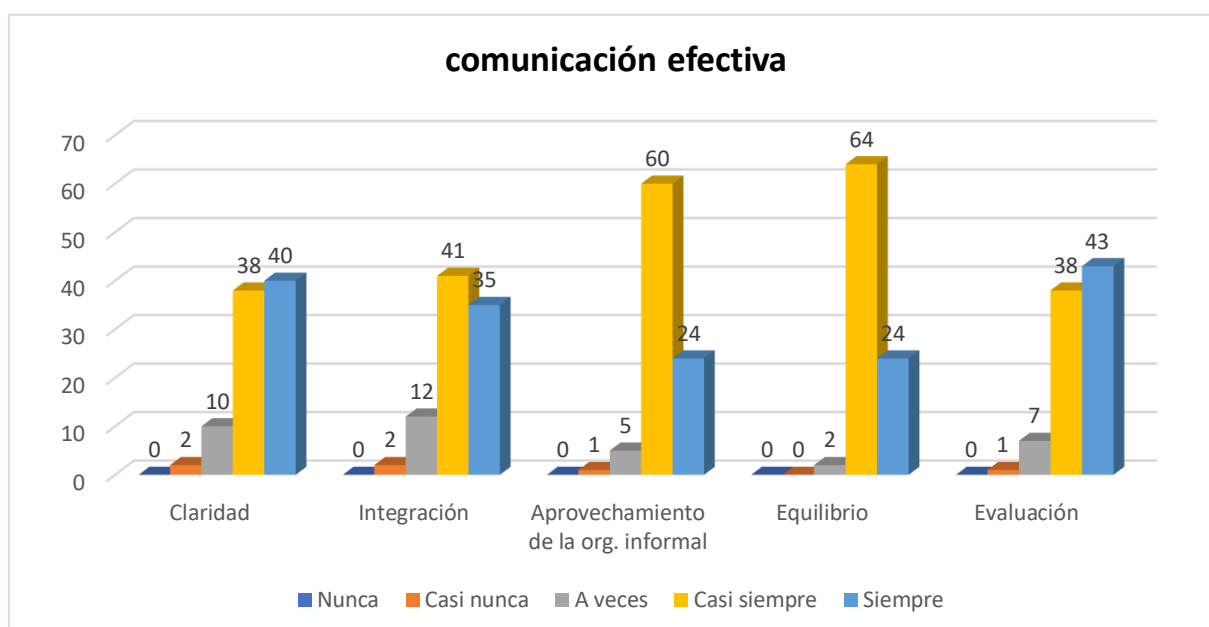
En la tabla 11, la dimensión cortesía, con respecto a su indicador modales del hablante, el 30% (24) de los colaboradores perciben un nivel bajo de cortesía en la comunicación, mientras que el 50% (40) de colaboradores cree que se desarrolla un nivel medio, el 20% (16) representan un nivel alto, asumiendo que los modales empleados por los miembros de la organización son buenos.

Objetivo específico 2. Identificar estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C.

Tabla 13. Comunicación efectiva.

	Nunca		Casi nunca		a veces		Casi siempre		Siempre	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Claridad	0	0%	2	2%	10	11%	38	42%	40	45%
Integración	0	0%	2	2%	12	13%	41	46%	35	39%
Aprovechamiento de la org. Informal	0	0%	1	1%	5	5%	60	67%	24	27%
Equilibrio	0	0%	0	0%	2	2%	64	71%	24	27%
Evaluación	0	0%	1	2%	7	7%	38	43%	43	48%

Fuente: Base de datos del SPSS



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 6. Comunicación efectiva.

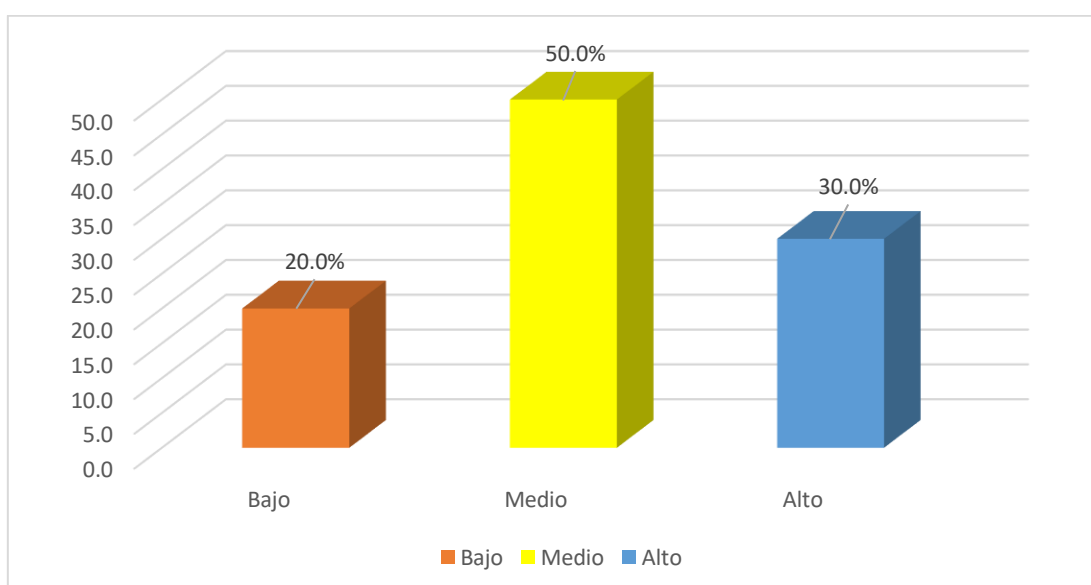
Interpretación. Para la identificación de estrategias de comunicación efectiva se ha considerado el análisis de 5 elementos de comunicación efectiva. Analizados en la tabla 12 y gráfico 6, contando con resultados de 45%(siempre) para la dimensión claridad donde los colaboradores manifiestan un nivel alto de claridad, en la dimensión integración se obtuvo un porcentaje máximo de 46% siendo casi siempre la respuesta de los colaboradores, asumiendo que se practica la integración al momento de formar equipos de trabajo. En el aprovechamiento de la organización informal el 60% de los colaboradores afirman que casi siempre los líderes emplean este elemento para la interacción y cambio de información entre colaboradores y líderes. La dimensión equilibrio el 67%de los encuestados manifiestan que casi siempre los incentivos y trato igual a los colaboradores son buenos para mantenerlos satisfechos además de motivarlos. Para la dimensión evaluación, siendo este un componente importante para la comunicación efectiva, el 48% de los encuestados sostienen que siempre se realizan evaluaciones de mejora para la buena práctica de relaciones interpersonales y mejor comunicación. A continuación, se muestran resultados del nivel de cada dimensión de la variable comunicación efectiva.



Tabla 14. Dimensión claridad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	20.0	20.0	20.0
	Medio	40	50.0	50.0	70.0
	Alto	24	30.0	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

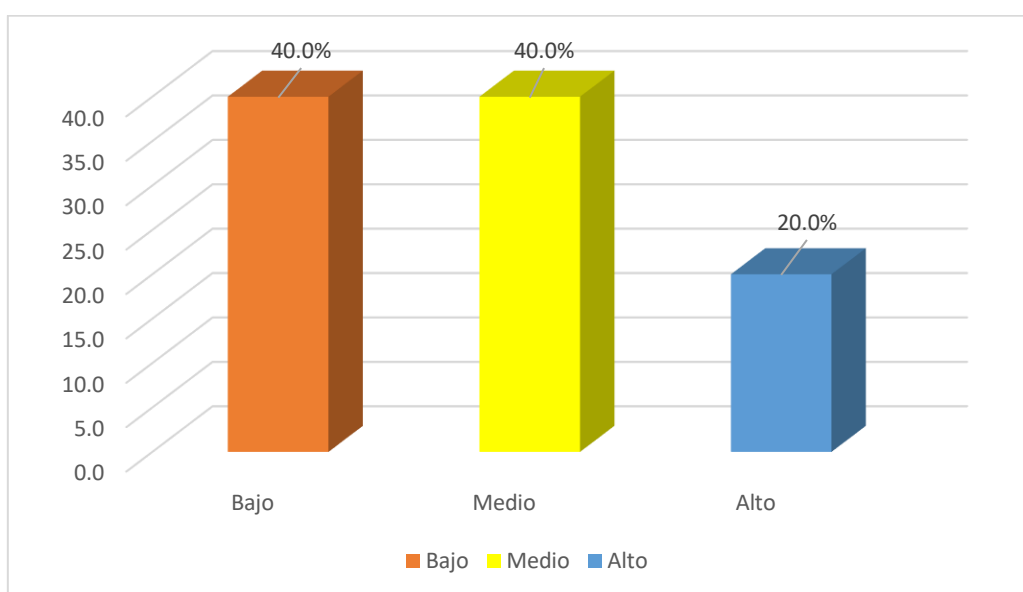
Gráfico 7. Dimensión claridad.

En la tabla 13 se muestra la dimensión claridad, con los indicadores claridad técnica y claridad informal, el 20% (16) es percibido con un nivel bajo en la dimensión claridad, mientras que el 50% (40) con un resultado medio, cree que recibe una información adecuada, como también se visualiza que el 30% (24) que es un nivel alto reciben la información de manera correcta.

*Tabla 15. Dimensión integración.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	40.0	40.0	40.0
	Medio	32	40.0	40.0	80.0
	Alto	16	20.0	20.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

*Fuente: base de datos del SPSS Statistics.*



*Fuente: Elaboración propia.*

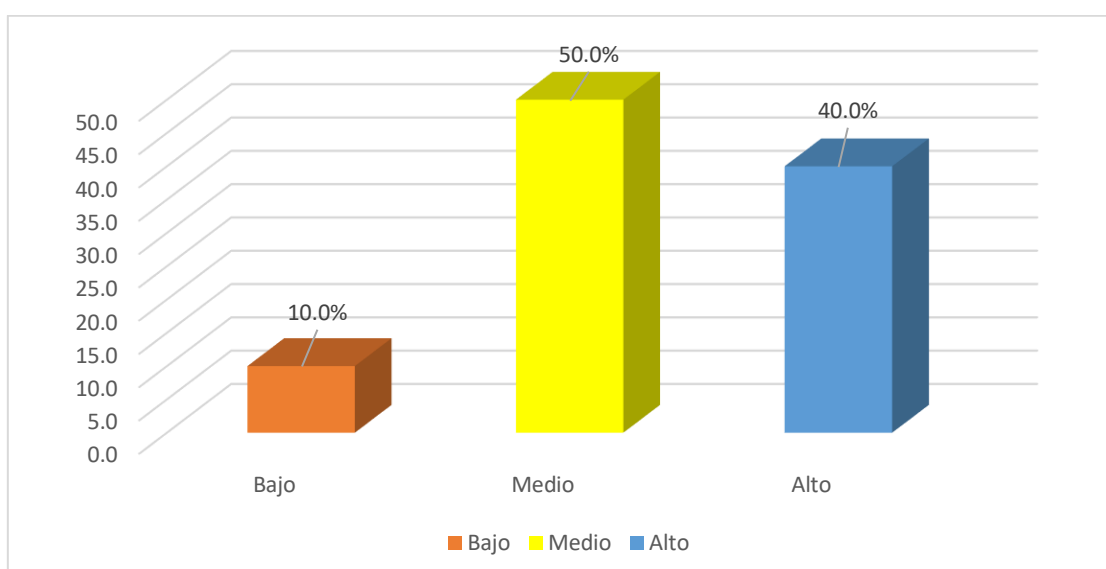
*Gráfico 8. Dimensión integración.*

En la tabla 14 y gráfico 8, la dimensión integración, medida por los indicadores, interacción entre miembros e interacción con el entorno, donde se observa que el 40% (32) representa el nivel bajo, de integración, en tanto el 40% (32) indica un nivel medio de integración en los grupos de trabajo, el 20% (16) indican un nivel alto en la integración de grupos de trabajo.

Tabla 16. Dimensión aprovechamiento de la organización informal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	40	50.0	50.0	60.0
	Alto	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

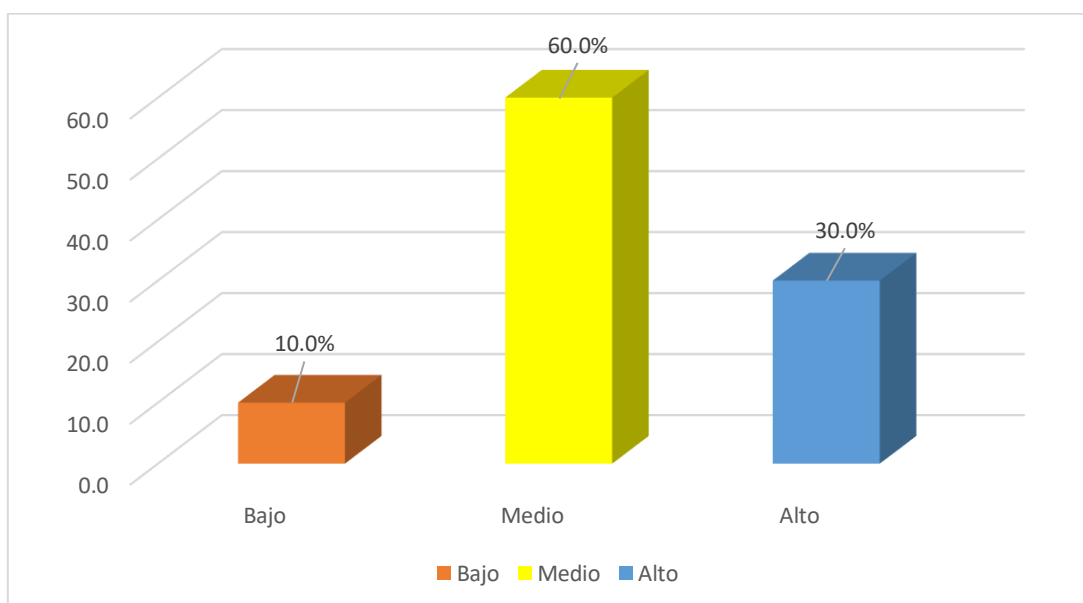
Gráfico 9. Dimensión aprovechamiento de la organización informal.

En la tabla 15 gráfico 9, la dimensión aprovechamiento de la organización informal, el 10% (8) indica un resultado bajo para dicha dimensión, el 50 % (40) representa un nivel medio, el 40% (32) un nivel alto respaldando a la organización por lo que los encuestados indican que pocas veces se hace uso de este elemento de comunicación.

Tabla 17. Dimensión equilibrio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	10.0	10.0	10.0
	Medio	48	60.0	60.0	70.0
	Alto	24	30.0	30.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

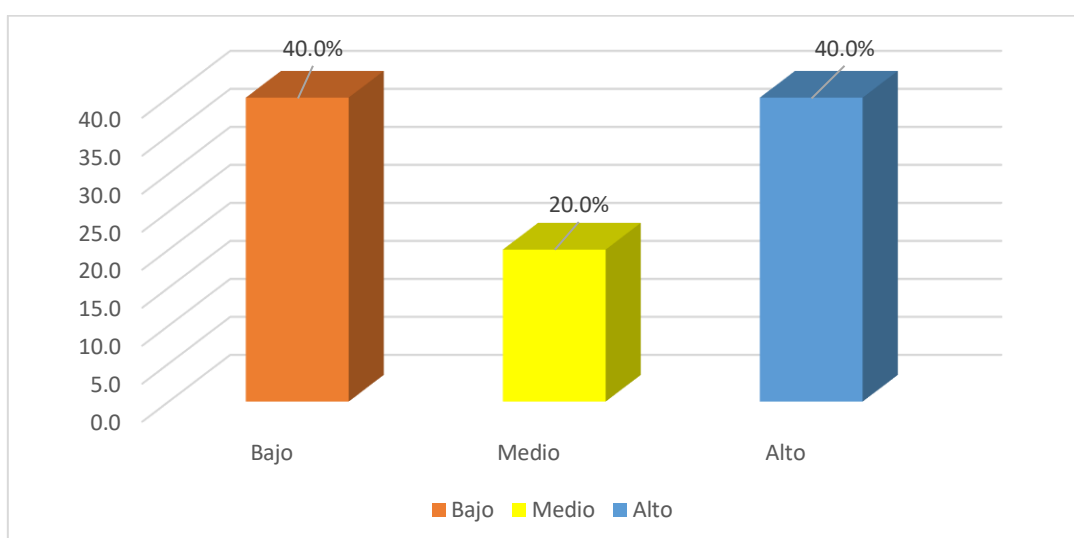
Gráfico 10. Dimensión equilibrio.

En la tabla 16 la dimensión equilibrio, con el indicador: incentivos motivacionales, de acuerdo a los resultados el 10% (8) que es un nivel bajo indican no llevan un buen equilibrio en la organización, 60% (48) es parte del nivel medio de colaboradores revelando que se lleva un plan de incentivos medio, mientras el 30% (24) indican un nivel alto de equilibrio en la organización.

Tabla 18. Dimensión evaluación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	40.0	40.0	40.0
	Medio	16	20.0	20.0	60.0
	Alto	32	40.0	40.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Fuente: base de datos del SPSS Statistics.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11. Dimensión evaluación.

En la tabla 17 y el gráfico 11, tenemos la dimensión evaluación, con indicadores: seguridad de información y equidad al informar, de acuerdo a encuesta el 40% (32) indican que tiene un nivel bajo de evaluación, el 20% (16) de colaboradores revelan que tienen un nivel medio de evaluación y el 40% (32) indica que lleva una buena evaluación, señalando que la evaluación de información es escasa entre líderes y colaboradores de dicha empresa.

**objetivo específico 3.** diseñar una propuesta de estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo.

Tabla 19. Cuadro de estrategias.

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	LUGAR
Capacitar a los colaboradores empleando los 5 elementos de la comunicación efectiva y Elaborar un plan de incentivos y motivación constante.	1 Taller con los 5 elementos de comunicación efectiva y Taller de Coaching Motivacional para fomentar el trabajo en equipo	- Dar a conocer los elementos de la comunicación efectiva - Entregar folletos del tema - Se realizará preguntas sobre tema. - Emplear el proceso de comunicación efectiva. - Realizar una reunión semanal para aplicar la escucha efectiva, evaluando casuísticas que se puedan mejorar.	- Hojas bond - Cinta - Laptop - Papelotes - Dípticos - Refrigerios - Medallas - Bonos - Premios	- Gordillo Yaneth - Díaz Campos Diana	Tingal PERU S.A.C
Implementar un área para reuniones mensuales y semanales en las cuales se emplee la técnica del RAPPORT para lograr una sintonía y mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores	2. Implementar un área específica para reuniones mensuales y semanales Empleando la técnica del RAPPORT.	- Adecuar un área específica de la empresa solo para reuniones semanales y reconocimientos a los colaboradores - Dar a conocer las técnicas del RAPPORT al área de recursos humanos para imponerlo entre todos los miembros de la empresa. - Plantear una meta en la productividad de colaboradores y líderes por medio de indicadores de evaluación.	- Financiamiento para la remodelación de la infraestructura de la empresa y crear espacios pertinentes. - mano de obra - pintura - sillas - escenario para ponentes - proyector - Laptop	- Área de recursos humanos. - Área de finanzas - investigadores - gerencia general de la sede Chiclayo	- EMPRESA STRATTON PERU S.A.C

de la empresa  
stratton Perú  
S.A.C.

Fomentar el  
trabajo en  
equipo.

3. capacitación  
empleando las  
estrategias de  
comunicación  
efectiva que  
mejoren las  
relaciones  
interpersonales.

- Reconocimientos por el  
desempeño de los  
colaboradores.

- Ofrecer feedback y  
retroalimentación.  
- emplear nuevos canales de  
comunicación interna  
-Realizara tarjetas  
motivadoras para  
colaboradores y lideres  
- Se brindarán dípticos al  
culminar capacitación  
- Actividades de distracción  
(paseos, reuniones)  
- utilizar técnicas para romper  
el hielo.

-Servicio de impresión  
- Laptop  
- Refrigerios  
- Dípticos

Área de recursos  
humanos

-EMPRESA  
STRATTON  
PERU  
S.A.C

Utilizar la  
comunicación  
visual como un  
canal para  
mejorar las  
relaciones  
interpersonales.

4. Pegar figuras  
y frases de  
temas y  
eventos  
importantes.

-Diseñar afiches sobre la  
importancia de las relaciones  
interpersonales.  
- Elaborar imágenes con  
frases motivacionales.  
- Adecuar un espacio especial  
para poner avisos  
importantes.

Servicio de impresión  
Papel  
Cinta  
Micas

Área de recursos  
humanos

EMPRESA  
STRATTON  
PER

**Objetivo específico 4. Validar la propuesta de estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo.**

**La validación se puso a juicio de tres expertos con el grado académico de magister obteniendo los siguientes resultados:**

*Tabla 20. Validación de expertos.*

<b>Experto</b>	<b>Puntaje</b>
<b>Mg. Luis Miguel González Zarpan</b>	<b>Muy adecuado</b>
<b>Mg. Luis Alberto Saavedra Carrasco</b>	<b>Bastante adecuado</b>
<b>Mg. José Manuel Armas Zavaleta</b>	<b>Bastante adecuado</b>



## Validación de propuesta

### VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: **Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan.**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "Estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo"

Realizado por:

- Díaz Campos, Diana
- Gordillo Tingal, Yaneth

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.  
**BA** : Bastante adecuado.  
**A** : Adecuado  
**PA** : Poco adecuado  
**NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada	<input checked="" type="checkbox"/>				
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.	<input checked="" type="checkbox"/>				
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.	<input checked="" type="checkbox"/>				
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de	<input checked="" type="checkbox"/>				

  
**MBA. Lic. Adm. Luis Miguel  
 Gonzales Zarpan  
 ASESOR**

Ilustración 12. Validación de propuesta.

	bibliografía especializada.					
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	✓				
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	✓				
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	✓				
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	✓				
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	✓				

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

<i>Propuesta acorde con bases teóricas de la investigación</i>


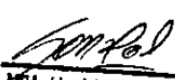
Validado por el Magister: Luis Miguel Gonzales Zarpan.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: *07* años

Cargo Actual: *D.T.P.*

Fecha: *05/06/2020*


  
 MBA. Lic. Adm. Luis Miguel  
 Gonzales Zarpan  
 Mg. *.....* **ASESOR** *.....*

DNI N° *92388746*

## VALIDACION DE PROPUESTA

Estimado: **Mg. Luis Alberto Saavedra Carrasco.**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo”**

**Realizado por:**

- Díaz Campos, Diana
- Gordillo Tingal, Yaneth

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			

*Ilustración 13. validación de propuesta.*

3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.		X			
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.		X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.		X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.		X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

LA VALIDACIÓN SE ENCUENTRA LISTA PARA SU APLICACIÓN

Validado por el Magister: Luis Saavedra.

Especializado: Proyectos y desarrollo de trabajos de investigación

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: ...3... años

Cargo Actual: ...DOCENTE UNIVERSITARIO USAT

Fecha 12/06/2020

  
 Mg. Luis A. Saavedra Carrasco  
 DNI N° 42933119

DNI N° 42933119

## VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado: **Mg. Jose Manuel Armas Zavaleta.**

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada **“Estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo”**

**Realizado por:**

- Díaz Campos, Diana
- Gordillo Tingal, Yaneth

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
<b>I.</b>	<b>Redacción</b>		X			
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada		X			
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.		X			
<b>II.</b>	<b>Estructura de la Propuesta</b>					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.		X			
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.			X		
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.		X			
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.		X			
<b>III</b>	<b>Fundamentación teórica</b>					

*Ilustración 14. validación de propuesta.*

3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.	X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.	X			
<b>IV</b>	<b>Bibliografía</b>				
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.	X			
<b>V</b>	<b>Fundamentación y viabilidad de la Propuesta</b>				
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.	X			
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.	X			
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.	X			

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

<b>La propuesta cumple con las condiciones para ser aplicada</b>

Validado por el Magister: Jose Manuel Armas Zavaleta.

Especializado: Supply Chain Management, Investigación y Responsabilidad Social Universitaria

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 3 años

Cargo Actual: Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela de Ingeniería Industrial de la USS

Fecha: 09/06/2020



Mg. Jose Manuel Armas Zavaleta  
DNI N° 44774002

## V. DISCUSION

En la presente investigación se ha elaborado el estudio de dos variables: relaciones interpersonales y comunicación efectiva, donde el principal propósito era diagnosticar la situación actual de relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. Chiclayo e identificar las estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales para luego realizar el diseño de una propuesta de mejora utilizando estrategias de comunicación efectiva. De acuerdo al análisis y descripción de resultados del estudio se puede argumentar que:

En los resultados obtenidos del objetivo general se ha realizado una propuesta, mediante estrategias de comunicación efectiva, que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, ya que después de realizar el análisis de la realidad problemática en ámbitos tanto locales como nacionales e internacionales, se encontraron diversas problemáticas con respecto al manejo de las relaciones interpersonales entre colaboradores de una organización; tal es el caso de Castro, M & Jiménez, L.(2008), quien en su tesis “Estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna en Unión Consulting”, concluyen que toda organización necesita de una asesoría en comunicación interna con el propósito de mejorar continuamente y establecer relaciones interpersonales más sólidas entre sus integrantes, además de contribuir con una interacción más óptima. En base a ello se ha realizado el diseño de una propuesta con cuatro estrategias de comunicación efectiva las cuales pretenden contribuir con el buen manejo de las relaciones interpersonales.

Así mismo en los resultados obtenidos en el primer objetivo específico donde se buscó diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, se encontró que la mayoría de colaboradores afirman que existe un nivel medio de relaciones interpersonales, donde el 39% indica que el respeto y la personalidad manifestada en cada integrante de los equipos de trabajo es medio y casi siempre se lleva a cabo acciones de liderazgo y empatía entre empleadores y colaboradores. No obstante, el 50% de colaboradores afirman que casi siempre se mantiene una comprensión ante cualquier situación, además el 45% manifiestan que la

cooperación en los equipos de trabajo es constante, aparte de ello el 42% afirman que casi siempre existe una cortesía entre los miembros del grupo. En tal sentido Debravo, J. 2012 afirma que las relaciones interpersonales se reflejan en la manera que un individuo trata al otro, de tal forma que, si se lleva a cabo un trato amable se apertura una interacción, desarrollando buenas relaciones interpersonales. Por lo tanto, se puede afirmar que la situación diagnosticada de relaciones interpersonales en la empresa stratton Perú S.A.C es de nivel medio a alto.

Con respecto al segundo objetivo específico de esta investigación, en el cual se pretendió identificar estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en la empresa Stratton Perú S.A.C Chiclayo. se identificó componentes que facilitan que la comunicación se realice de manera eficaz entre compañeros, tal es el caso que se encontró como fuente teórica a Llacuna y Pujol, (2008) quienes indican que la comunicación efectiva es constituir componentes que aseguren que el recado que se transmite llegue de condición correcta, ellos determinan elementos que facilitan y permiten una comunicación efectiva, tal es el caso de la claridad, integración, interacción, aprovechamiento de la organización informal y el equilibrio serian una fuente confiable que facilita la interacción. en tal sentido se llevó a cabo la evaluación y análisis de estos componentes en el cual se obtuvo un porcentaje significativo de 60% donde el aprovechamiento de la comunicación informal sería una de las estrategias más factibles para generar confianza y facilidad para el manejo de relaciones interpersonales entre colaboradores, también los incentivos y reconocimientos por el desempeño de los colaboradores influyen de manera positiva para el rendimiento y satisfacción de los mismos, incrementando el compromiso y satisfacción. Hernández, A, 2010 indica que el aprovechamiento de la organización informal, es un método que facilita que la comunicación sea eficaz, en el que los empleadores otorgan libertad a sus colaboradores para utilizar un lenguaje informal, este sería un canal de comunicación que facilita la expresión de ideas e información entre los miembros de la empresa.

También en el tercer objetivo específico de esta investigación, se buscó diseñar una propuesta de estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales. Para ello se ha realizado el diseño de una propuesta partiendo de



la realidad problemática estudiada y haciendo el análisis respectivo de la información, donde el propósito general es aportar estrategias que faciliten y mejoren el desarrollo de relaciones interpersonales entre los colaboradores de la empresa stratton Perú S.A.C dicha propuesta contiene actividades y conocimientos que permiten la interacción e integración entre los integrantes que conforman equipos de trabajo, como de empleadores a colaboradores, aportando de manera detallada un presupuesto de S/. 2778.00 nuevos soles, el cual sería el costo total para recursos y medios tanto materiales como humanos necesarios para aplicarlo además de realizar el cronograma de actividades para su ejecución. esta propuesta puede ser aplicada entre dos o más áreas de la empresa, mejorando la fluidez de comunicación entre áreas.

Y para el cuarto y último objetivo donde se pretendió validar la propuesta de estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. se procedió a la evaluación y validación de la propuesta planteada por el equipo de investigación, para ello se acudió a 3 expertos, los cuales evaluaron y dieron el visto bueno a lo propuesto, los validadores ocupan el grado académico de magister, de acuerdo a lo validado el Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan califica como muy adecuado la propuesta planteada, también el Mg. Luis Alberto Saavedra Carrasco califica como bastante adecuado la propuesta realizada y el Mg. José Manuel Armas Zavaleta califica como bastante adecuado la propuesta planteada por los investigadores. Lo cual garantiza la validez y aprobación de dicha propuesta.

## VI. COCNLUSIONES

1. Para dar respuesta al objetivo general, se ha realizado una propuesta de comunicación efectiva con un plan de estrategias que permitan mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C., Chiclayo, las cuales se pueden aplicar en dicha empresa.
2. Se llegó a diagnosticar la situación actual de las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. Chiclayo, llevando a cabo el análisis estadístico de dicha variable, teniendo como resultado un nivel medio de relaciones interpersonales entre los colaboradores de dicha empresa.
3. Se identificó estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo. En la primera estrategia se llevará a cabo talleres con los 5 elementos de la comunicación efectiva con los colaboradores de la empresa, como segunda estrategia, se propuso la implementación un área adecuada para llevar a cabo reuniones semanales y mensuales, la tercera estrategia es emplear la técnica del Rapport para lograr una sintonía entre colaboradores, y la cuarta estrategia se basa en utilizar el canal de la comunicación visual para mejorar el proceso de información.
4. Se realizo el diseño de una propuesta conformada por estrategias de comunicación efectiva, las mismas que pueden ser aplicadas para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C, Chiclayo. Así mismo dicha propuesta cuenta con un presupuesto detallado de los costos que implicaría su aplicación.
5. Se realizo la validación y evaluación de la propuesta de estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C. validado por tres expertos con el grado académico de magíster, obteniendo el visto bueno del Mg. Luis Miguel Gonzales Zarpan, Mg. Luis Alberto Saavedra Carrasco y el Mg. José Manuel Armas Zavaleta. Quienes aprobaron y calificaron como bastante adecuado la propuesta realizada.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se debe fortalecer los canales de comunicación para hacer llegar la información de manera clara y entendible, uno de estos medios sería aplicando la comunicación visual en el que se registren mensajes y comunicados en una zona visible y accesible por todos los colaboradores.
2. Programar actividades recreativas donde los colaboradores interactúen de manera directa e intercambiar ideas, de esta manera se puede consolidar las relaciones interpersonales para que se transmita y refleje en el nivel laboral, ello también puede favorecer la productividad y desempeño.
3. Es necesario seleccionar días en los que se lleve a cabo reuniones constantes, en la que se informe las novedades y cambios que se realizan para mejora de la empresa, así como escuchar las ideas y aportes de los colaboradores.
4. Promover frecuentemente la escucha efectiva y práctica de la cortesía, además de promover valores para todos en la organización.
6. Tener un horario adecuado para hacer llegar información, además de evaluar los canales de comunicación, practicando una retroalimentación, y realizando un feedback adecuado para facilitar la interacción, además de simplificar el mensaje y hacer uso de términos claros y precisos.
7. Se debe contar con un liderazgo efectivo donde cada líder de grupo conozca y muestre apoyo a cada miembro del equipo además de realizar una escucha activa, generando confianza y empatía.

## **VIII. PROPUESTA**

### **I. INFORMACION GENERAL**

Propuesta acerca de las estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa stratton Perú S.A.C.

### **II. PRESENTACION**

Muchas de las empresas hoy en día básicamente se enfocan más en cumplir objetivos y sobre todo en lo económico, como también muchas de ellas desconocen o descuidan el tema de relaciones entre los colaboradores, ya que aquellos pueden tener serios problemas entre compañeros incluso con los líderes generando una inestabilidad, desconcentración de trabajo que afecta a la empresa a cumplir las metas con más facilidad.

### **III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

#### Reseña Histórica

Konecta instruye operación en el país, ubicándose por el complejo de la capital, Cargo City el 10 de enero del 2011. La primera instalación acoge a 1000 participantes, tratando servicios de atención al cliente como también ventas, Perú se ha convertido en uno de los países latinoamericanos en los que la compañía tiene mayor presencia, A partir de 2014 el crecimiento acelerado de Stratton Perú s.a.c (Konecta) en el país se conforma con la construcción del segundo local en Cercado de Lima, con 400 nuevas posiciones, incrementando para 2015 tres plataformas a la ya existente y en 2016, entra en actividad el local de Surquillo. Y así se va desarrollando en 10 países: Colombia, Argentina, Perú, Chile, México, Brasil, España, Portugal, Reino Unido y Marruecos. Ya existen dos locales en Cercado de Lima y uno en Chiclayo.

#### **IV. DESCRIPCION**

Stratton Perú s.a.c empresa dedicada a prestar servicios de telefonía móvil ofreciendo alternativas y brindando soluciones a sus clientes de forma inmediata. Situada en la provincia de Chiclayo en la avenida Sáenz Peña número 355, con 1500 colaboradores, dedicada a prestar servicios de telefonía móvil y brindar la solución a sus clientes vía telefónica. Realiza actividades de: a) atención al cliente, b) ventas y c) soporte técnico.

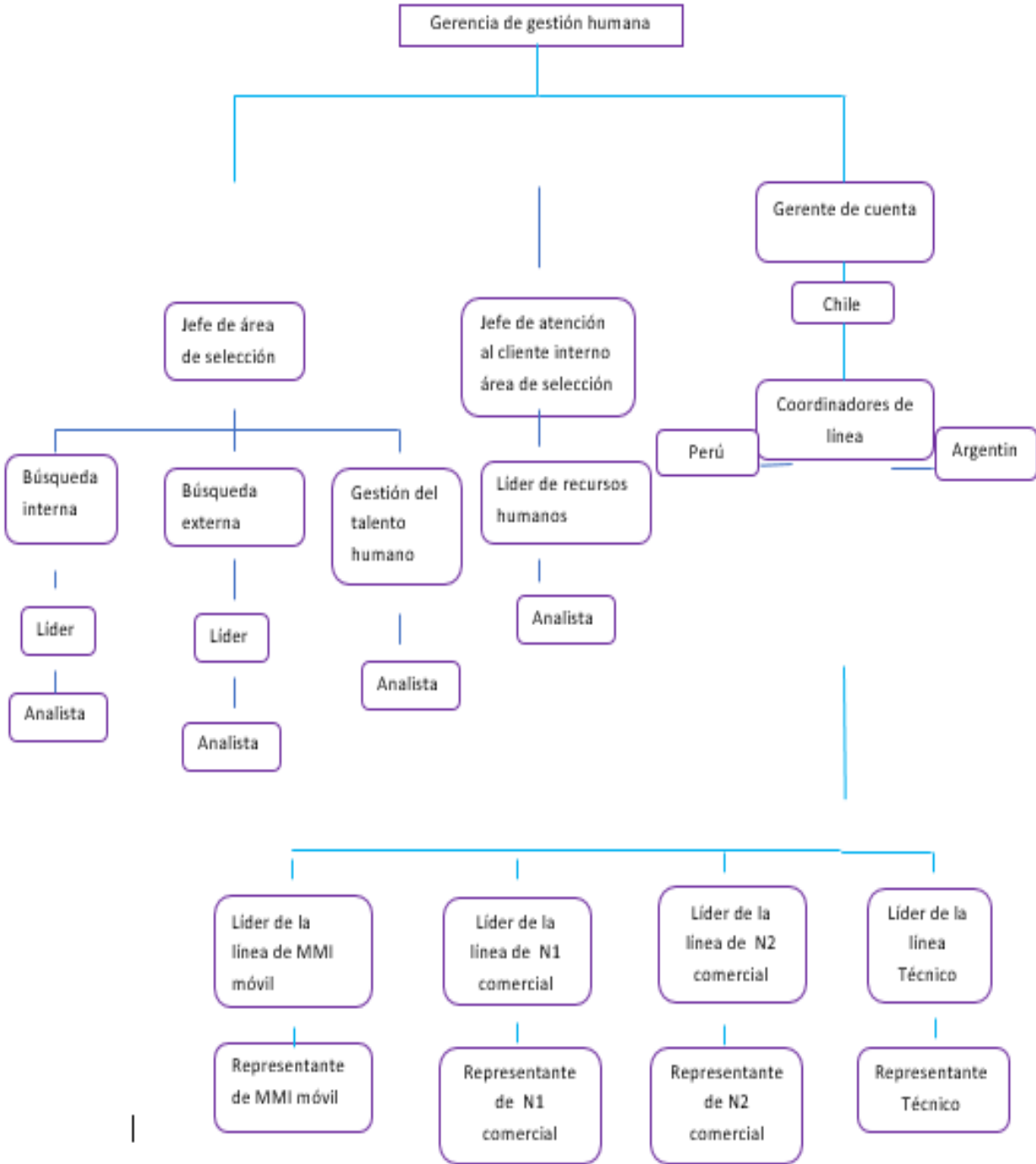
#### **MISION:**

Orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, prestando servicios integrales de outsourcing, a través de un modelo sostenible que favorece a crear valor para los asociados, clientes y colaboradores conservando un amplio compromiso con el medio ambiente.

#### **VISION:**

Ser la compañía líder global de BPO y contact center ofreciendo las mejores experiencias a los clientes.

**Organigrama de empresa Stratton Perú S.A.C.**



*Ilustración 15. Organigrama de la empresa Stratton Perú S.A.C.*

## **V. EL PROBLEMA**

En este sentido en la realidad problemática local de la empresa Stratton Perú S.A.C, a pesar de ser una empresa con muchas sedes tanto nacional como internacional, tiene un gran problema en las relaciones interpersonales tanto entre líder y colaborador como en las áreas, ya que no se establece el momento adecuado para comunicar ciertas funciones o novedades a los colaboradores, de tal manera que lo hacen cuando el colaborador se encuentra realizando su trabajo, esto ocasiona malestar para el colaborador por la distracción que se genera al ser interrumpido en sus funciones, como también incomodidad para el cliente. o también al momento de transferir llamadas a un área especializada hay demoras y esto ocasiona incomodidad y molestia al trabajador como también al cliente generando una insatisfacción y perdida para la empresa, esto ocasiona malestar para el colaborador por la distracción que se genera al ser interrumpido en sus funciones, como también incomodidad para el cliente.

## **VI. DESCRIPCION DE LA PROPUESTA**

Propuesta de estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa stratton Perú s.a.c.

El diseño de esta propuesta parte de una realidad problemática obtenida a través de la observación, para lo cual se desarrolló el análisis respectivo de la información, teniendo en cuenta estrategias y objetivos que contribuyen con la solución al problema.

Lerma. H. (2016) define que la propuesta es un plan que se debe estudiar el cual está relacionada con el aporte ya sea práctico, metodológico, teórico o por la utilidad para alguien de los resultados del estudio. Esta propuesta presenta un porte practico y metodológico ya que se utilizan métodos y casos prácticos que conlleven a la solución del problema.

## **VII. OBJETIVOS**

### **OBJETIVOS GENERAL**

Mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa stratton Perú S.A.C

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Orientar a líderes y colaboradores a conocer, los procesos de comunicación efectiva que permitan mejorar las relaciones interpersonales.
- Proponer la técnica de RAPPORT para lograr una sintonía y buena interacción entre colaboradores mejorando la cortesía y claridad al momento de interactuar.
- Establecer estrategias que permitan la integración entre compañeros de la empresa Stratton Perú S.A.C.
- Elaborar un plan de incentivos y motivación constante para los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C.

## **VIII. JUSTIFICACION**

La propuesta de estrategias de comunicación efectiva se realiza con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa stratton Perú S.A.C, de acuerdo a los procesos que se deben realizar, ya que permitirá tener al colaborador informado y relacionarse de la mejor manera.

Por lo tanto, esta propuesta ayudará a resolver y dar solución al problema de la investigación. Asimismo, ayudará a incrementar el conocimiento tanto de líder como de colaborador con los temas mencionados en cada estrategia. Lo que contribuye a tener una buena comunicación entre colaborador y líder.



## IX. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Tabla 21. Estrategia 1.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Frecuencia	Responsables	Lugar
Capacitar a los colaboradores empleando los 5 elementos de la comunicación efectiva y elaborar un plan de incentivos y motivación constante.	Taller con los 5 elementos de comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al inicio se realizarán dinámicas para ganar al público.</li> <li>- Exponer la importancia de la comunicación efectiva y relaciones interpersonales.</li> <li>- Utilizar videos como enseñanza del tema tratado.</li> <li>- Entrega de folletos del tema.</li> <li>- Se realizará preguntas sobre el tema.</li> <li>- Emplear el proceso de comunicación efectiva</li> <li>- Realizar dinámicas sobre el tema de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas bond</li> <li>- Cinta</li> <li>- Laptop</li> <li>- Papelotes</li> <li>- Dípticos</li> <li>- Refrigerios</li> <li>- Medallas</li> <li>- Bonos</li> <li>- Premios</li> </ul>	3 veces al mes.	Área de recursos humanos	-Empr esa stratt on Perú S.A.C
	Taller de Coaching Motivacional para fomentar el trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinámicas de grupos.</li> <li>- Realizar un grupo de preguntas para analizar en equipo, que permita desarrollar habilidades de escucha activa, empatía, integración, capacidad de liderazgo.</li> <li>- Plantear una meta en la productividad de colaboradores y líderes por medio de indicadores de evaluación.</li> <li>- Reconocimientos por el desempeño de los colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hojas bond</li> <li>- Bolígrafos.</li> <li>- Limpia tipo</li> <li>- Globos</li> <li>- Plumones</li> </ul>			

Fuente: elaboración propia.

Tabla 22. Estrategia 2.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Frecuencia	Responsables	Área
Implementar un área para reuniones mensuales y semanales en las cuales se emplee la técnica del RAPPORT para lograr una sintonía y mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa stratton Perú S.A.C.	Implementar un área específica para reuniones mensuales y semanales.  Empleo de la técnica del RAPPORT.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seleccionar un salón determinado con el espacio suficiente para reuniones.</li> <li>- Adecuar el área únicamente para reuniones, capacitaciones o ponencias.</li> <li>- Convencer a los miembros de la organización de la importancia del buen trato entre colaboradores.</li> <li>- Optimizar el ambiente de trabajo.</li> <li>- Buscar la impresión de jefes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Financiamiento para la remodelación de la infraestructura de la empresa y crear espacios pertinentes para las reuniones semanales y mensuales.</li> <li>- Mano de obra. (15 personas)</li> <li>- Material de pintura</li> <li>- Mesas</li> <li>- Sillas</li> <li>- Proyector</li> </ul>	1 semana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Área de recursos humanos.</li> <li>- Área de finanzas</li> <li>- Gerencia general de la sede Chiclayo.</li> </ul>	Empres a stratton Perú S.A.C.
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conocer las técnicas del RAPPORT al área de recursos humanos para imponerlo entre todos los miembros de la empresa.</li> <li>- Promover la comunicación eficaz.</li> <li>- Aplicar dinámicas que permitan el desarrollo de la empatía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diapositivas</li> <li>- Videos</li> <li>- USB</li> <li>- Hojas bond</li> <li>- Plumones</li> </ul>	3 veces al mes		

Fuente: elaboración propia.

Tabla 23. Estrategia 3.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Frecuencia	Responsables	Área
Fomentar el trabajo en equipo	Capacitación empleando las estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofrecer feedback y retroalimentación.</li> <li>- Emplear nuevos canales de comunicación interna</li> <li>- Realizara tarjetas motivadoras para colaboradores y lideres</li> <li>- Se brindarán dípticos al culminar capacitación</li> <li>- Actividades de distracción (paseos, reuniones)</li> <li>- utilizar técnicas para romper el hielo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de impresión</li> <li>- Laptop</li> <li>- Refrigerios</li> <li>- Dípticos</li> </ul>	3 veces al mes	Área de recursos humanos	Empresa stratton Perú S.A.C.

Fuente: elaboración propia.

Tabla 24. Estrategia 4.

Objetivo	Estrategia	Actividad	Recursos	Frecuencia	Responsables	Área
Utilizar la comunicación visual como un canal para mejorar las relaciones interpersonales	Pegar frases y figuras de temas que se quiere informar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar afiches sobre la importancia de las relaciones interpersonales.</li> <li>- Elaborar imágenes con frases motivacionales.</li> <li>- Adecuar un espacio especial para poner avisos importantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio de impresión</li> <li>- Papel</li> <li>- Cinta</li> <li>- Micas</li> <li>- Figuras</li> </ul>	Cada vez que se quiere emitir comunicados o temas de información.	Área de recursos humanos	Empresastratton Perú S.A.C.

Fuente: elaboración propia

## X. FINANCIAMIENTO

Tabla 25. Financiamiento del plan de propuesta.

<b>Materiales</b>				
	<b>N°</b>	<b>Descripción</b>	<b>cantidad</b>	<b>costo</b>
<b>ESTRATEGIA N°1</b>	1	Hojas bond	100	S/10.00
	2	Cinta de embalaje	2	S/6.00
	3	Impresión de dípticos	90	S/20.00
	4	Refrigerios	90	S/70.00
	5	Medallas	3	S/27.00
	6	Bonos	2	S/50.00
	7	Premios	2	S/25.00
<b>ESTRATEGIA N°2</b>	8	Financiamiento para la implementación del salón de reuniones	1	S/1,500.00
	9	Mano de obra	10	S/200.00
	10	Pintura	5	S/150.00
	11	Sillas	90	S/270.00
	12	Proyector	1	S/200.00
<b>ESTRATEGIA N°3</b>	13	Tarjetas de motivación	90	S/45.00
	14	Refrigerios	90	S/70.00
<b>ESTRATEGIA N°4</b>	15	Dípticos	90	S/20.00
	16	Papel	90	S/20.00
	17	Impresión	50	S/90.00
	18	cinta de embalaje	2	S/5.00
<b>Total</b>				<b>S/2,778.00</b>

Fuente: elaboración propia.

## XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 26. Cronograma de actividades para ejecución de la propuesta.

<b>Estrategia</b>	<b>Fecha</b>	<b>Lugar</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>
1. Taller con los 5 elementos de comunicación efectiva y coaching motivacional	07/2020	Sala de capacitaciones de Stratton Perú s.a.c.	Equipo de investigación	S/208.00
2. Implementar un área específica para reuniones mensuales y semanales empleando la técnica del RAPPORT.	09/2020	Sala de capacitaciones de Stratton Perú s.a.c.	Área de recursos humano. - Área de finanzas. - gerencia general de la sede Chiclayo	S/2,320.00
3. Capacitación empleando las estrategias de comunicación efectiva que mejoren las relaciones interpersonales.	10/2020	Sala de capacitaciones de Stratton Perú s.a.c.	Área de recursos humanos	S/135.00
4. Pegar frases y figuras de temas que se quiere informar	11/2020	Empresa stratton Perú S.A.C.	Área de recursos humanos	S/115.00

*Fuente: elaboración propia.*

# REFERENCIAS

- Almeida, M. R. (2016). *Aplicacion del dramaticuentos como estrategia para mmejorar las relaciones interpersonales de los niños y niñas de cinco años del nivel inicial I.E 283 de puerto inca*. Huanuco. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/RELACIONES\\_INTERPERSONALES\\_DRAMATIZACION\\_OROZCO\\_ALMEIDA\\_MARIBEL\\_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/473/RELACIONES_INTERPERSONALES_DRAMATIZACION_OROZCO_ALMEIDA_MARIBEL_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barry Reece, M. R. (2017). *effective Human Relations Interpersonal Relations and Organizational Applications* (Thirteenth Edition ed.). Boston: Cengage Learning. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bHxTCwAAQBAJ&pg=PA79&dq=respect+in+interpersonal+relations&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwjLufSfpriAhVGI6wKHbmFCdYQ6AEIKjAB#v=onepage&q=respect%20in%20interpersonal%20relations&f=false>
- Berrio-Otxoa Kontxesi, A. I. (2016). Principios de la comunicacion efectiva. OCW. Obtenido de [https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/13598/mod\\_resource/content/2/Teor%C3%ADa-Conceptos%20y%20principios%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva\\_2.pdf](https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/13598/mod_resource/content/2/Teor%C3%ADa-Conceptos%20y%20principios%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20efectiva_2.pdf)
- Cangelosi, D. (2006). *La integracion del Discapacitado* (Primera Edicion ed.). Buenos Aires , Argentina: Noveduc. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=rPos4qbwN\\_gC&printsec=frontcover&dq=libro+de+integracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzs-uvJXIAhVDQ6wKHZ76Ad0Q6AEIMzAC#v=onepage&q=libro%20de%20integracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=rPos4qbwN_gC&printsec=frontcover&dq=libro+de+integracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzs-uvJXIAhVDQ6wKHZ76Ad0Q6AEIMzAC#v=onepage&q=libro%20de%20integracion&f=false)
- Chaturvedi, M. (2009). *Busines Comunication* (Sixth Impression ed.). India, India: Pearson Education. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=GAiRYHP\\_ahcC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=GAiRYHP_ahcC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Comas, C. (February de 2018). How can a company improve the interpersonal relationships of its employees. *Blastingnews*, 2. Obtenido de <https://uk.blastingnews.com/business/2018/02/how-can-a-company-improve-the-interpersonal-relationships-of-its-employees-002353209.html>
- Crawford, H. (2017). How to Effectively Communicate at Work. *USNews*, 2. Obtenido de <https://money.usnews.com/money/blogs/outside-voices-careers/articles/2017-04-19/how-to-effectively-communicate-at-work>
- Craze, R. (2017). Difference Between Concepts and Variables in Research. *Sahifa*, 2. Obtenido de <http://readingcraze.com/index.php/difference-between-concepts-and-variables-in-research/>
- Daniel L. Stufflebeam, A. J. (2007). *Teoría de evaluación, modelos y aplicaciones* (First edition ed.). United States: ISBN. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=xx6UgC6UdFMC&dq=book+that+conceptualize+evaluation&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xx6UgC6UdFMC&dq=book+that+conceptualize+evaluation&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

- Debravo, J. (2012). *Relaciones Humans*. Costa Rica. Obtenido de <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/ea6093e1-5fe1-48c7-95b6-e5e1257c9ce2/1.pdf?MOD=AJPERES&CVID=I1EvWyA>
- Díaz, C. P. (2007). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo* (Primera edición ed.). España. Obtenido de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/comunicacion\\_efectiva\\_trabajo\\_equipo.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/comunicacion_efectiva_trabajo_equipo.pdf)
- Díaz, C. P. (2008). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España: Aula Mentor.
- Dubrin, A. (2008). *Relaciones Humanas y Comportamiento Humano en el Trabajo* (Novena edición ed.). México, México: Pearson Educación. Obtenido de [http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia%20y%20Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi\\_redacted.pdf](http://psicologiavirtual.com.mx/Aula1/Biblioteca/Psicologia%20y%20Consejeria/Relaciones-Humanas-Comportamiento-Humano-en-el-Trabajo-9edi_redacted.pdf)
- Expertos, E. d. (2018). Habilidades interpersonales en el desarrollo profesional. *VIU- Universidad de valencia*. Obtenido de <https://www.universidadviu.com/las-habilidades-interpersonales-en-el-desarrollo-profesional/>
- Fernández, M. D. (2014). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo* (Primera Edición ed.). Madrid, Madrid: Editorial CEP, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8OpCDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=COMUNICACION+EFFECTIVA+Y+TRABAJO+EN+EQUIPO+MARIA+DOLORES+SANCHEZ+FERNANDEZ&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwi5xpTT2prlAhUJ5awKHUMCCagQ6AEIKjAB#v=onepage&q=COMUNICACION%20EFFECTIVA%20Y%20TRABAJO%2>
- Garrido, J. J. (2018). Los celulares afectan las relaciones interpersonales. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/celulares-afectan-relaciones-interpersonales-afirma-estudio-noticia-511608-noticia/>
- Gavidia, I. J. (2017). *Estrategias gerenciales de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en la institución educativa Sinai*. Tesis, Universidad Católica de Manizales, Manizales, Manizales. Obtenido de <http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/1737/Isabel%20Jaramillo%20Gaviria.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Gillman, B. (2008). *Developing a Questionnaire* (second edition ed.). New York, New York: Real World Research. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EpKvAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=questionnaire+book&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOIK71juPIAhXBzVkkHRjdAOMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=questionnaire%20book&f=false>
- Glacer, K. (2014). *Inductive or Deductive* (1° Ed. ed.). Luneburg, Luneburg: ISBN. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=7-OmBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=7-OmBgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Golafshani, N. (2003). *Understanding Reliability and Validity in* (SECOND EDITION ed., Vol. VOLUME 08). TORONTO, TORONTO: Creative Commons License.



- Golafshani, N. (2003). *Understanding Reliability and Validity in* (SECOND EDITION ed., Vol. VOLUME 08). TORONTO, TORONTO: Creative Commons License.
- Hurbina, J. J. (2016). *inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la micro red- centro de salud ciudad de Dios*. Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1578/TORRES%20URBINA%20Jhon%20Jairo%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- John Wiley, S. L. (2007). *Trust Complexity and Control confidence in a convergent world*. England: Copy Right. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xRLqGKY8axwC&pg=PA101&dq=cooperat+ion+in+interpersonal+relationships+pdf&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKEwiPg6mo3JTIAhUHLa0KHdZRBoYQ6AEIOTAD#v=onepage&q=cooperation&f=false>
- Juan Llacuna Morera, L. F. (2008). *La comunicación en las organizaciones*. España.
- Juneja, P. (2019). *Managing Conflict in Interpersonal Relationship at Workplace. management Study Guide*. Obtenido de <https://www.managementstudyguide.com/conflict-management-interpersonal-relationship.htm>
- Latif, R. M. (2013). *Focus Group Interview as a Tool for Qualitative Research: An Analysis* (1° Edition ed., Vol. Vol. 33). Pakistan, Pakistan.
- Lavrakas, P. &. (2019). Survey research. *APA PCYC NET*, 1. Obtenido de <https://psycnet.apa.org/record/2000-07611-009>
- Lemeshow, P. L. (2013). *Simpling of Populations Methods and Aplications* (Fourth Edition ed.). United States, United States: Wiley. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=XU9ZmLe5k1IC&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=XU9ZmLe5k1IC&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Leon, K. A. (2016). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo de la compañía grupo Imar*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1488/1/T-ULVR-1495.pdf>
- Létora, J. (2019). Los líderes son los que comunican. *Diario Gestion*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/jaime-lertora-lideres-son-comunican-263439-noticia/>
- Loyola, M. A. (2018). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de los olivos, 2018*. Tesis, Universidad César Vsillejo, Lima , Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25629/Aguilar\\_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- María Cristina Arana Enríquez, R. L. (2018). *Análisis de las relaciones interpersonales aplicadas en las principales cadenas de salones de belleza de lima metropolitana y su impacto en la rotacion laboral de sus colaboradores*. Lima. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624875/Lanao\\_sr.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624875/Lanao_sr.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Castro, M & Jiménez, L. (2008). *Estrategias de mejoramiento de comunicacion interna en Union Consulting*. tesis , Universidad Javierana, Bogotá. Obtenido de <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis137.pdf>

- Medina, A. (2016). *Plan estratégico de comunicación efectiva, para mejorar el ambiente de trabajo en la escuela estatal Efraín Pérez Pérez del municipio libertador estado, Carabobo*. Valencia, Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4065/amedina.pdf?sequence=1>
- Moguel, E. R. (2005). *Metodología de la Investigación* (5ta Ed. ed.). Tabasco, México: ISBN. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA30&dq=metodo+inductivo+-+deductivo+y+metodo+analitico+-+sintetico&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjy5cepipvmAhVtDbkGHdDpApwQ6AEIMDAB#v=onepage&q=metodo%20inductivo-%20deductivo%20y%20metodo%20analitico%20-%2>
- Morales, Y. V. (2018). *relaciones interpersonales que influyen en la satisfacción laboral de enfermeros, hospital Víctor ramos guardia – Huaraz*. Trujillo, Perú.
- Munhal, P. (2012). *NURSING RESEARCH A CUALITATIVE PERSPECTIVE* (Fifth Edition ed.). Canada, Canada: Jones & Bartlett Learning . Obtenido de [https://books.google.es/books?id=3T259dKHHq8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?id=3T259dKHHq8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Pinjol, G. S. (2005). *Comunicación Efectiva en el aula* (Primera edición ed.). Barcelona , España: Editorial GRAO. IRIF.S.L.
- Retamal, A. M. (1994). *Relaciones Humanas y Humanidad* (Segunda Edición ed.). Santiago de Chile: PIIE. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/Chile/piie/20170825035531/pdf\\_567.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/Chile/piie/20170825035531/pdf_567.pdf)
- Rodríguez, L. E. (2012). *Teoría y Técnica de la Entrevista* (Primera edición ed.). México, Estado de México, México: RED TERCER MILENIO S.C. Obtenido de [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria\\_y\\_tecnica\\_de\\_la\\_entrevista.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/salud/Teoria_y_tecnica_de_la_entrevista.pdf)
- Romo, J. D. (2012). *Equilibrio de Excelencia*. España: ISBN. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=I0SiBAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- RUBIO, M. D. (2000). *La cortesía lingüística en el discurso publicitario* (Octava edición ed.). Valencia, Valencia, España: Studies in english language and linguistics .
- Ruiz, M. M. (2016). *Habilidades comunicativas y comunicación política*. Elche. Obtenido de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3208/1/TD%20Moya%20Ruiz%2C%20María%20Teresa.pdf>
- Susana Mayra Hinojosa Paco, D. T. (2017). *La comunicación efectiva y la calidad de servicio del personal administrativo en el organismo supervisor de la inversión en energía y minería, oficina regional de Huancavelica*. Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1063/TP-UNH-ADMIN-00134.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Temple, I. (2016). ¿manejas bien tus relaciones interpersonales? *Lee Hecht Harrison*. Obtenido de <https://lhh.pe/prensa/manejas-bien-tus-relaciones-interpersonales/>

- Toscano, N. Y. (2018). *Relaciones interpersonales que influyen en la satisfaccion laboral de enfermeros, hospital victor ramos guardia*. Ancash, Perú. Obtenido de [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033\\_42120022\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2420/T033_42120022_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urbina, J. J. (2016). *Factores sociales y laborales que determinan las inadecuadas relaciones interpersonales en los trabajadores de la microred- centro de salud de la ciudad de dios*. Trujillo, Perú.
- wiemann, M. (2011). *La comunicacion en las relaciones interpersonales* (Primera Edicion ed.). Santa Barbara: Editorial UOC. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&pg=PA159&dq=RELACIONES+INTERPERSONALES+LIBROS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewinyoOs3Z\\_IAhXLt1kKHVDrDzgQ6AEIOjAD#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xsHHilcCfigC&pg=PA159&dq=RELACIONES+INTERPERSONALES+LIBROS&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewinyoOs3Z_IAhXLt1kKHVDrDzgQ6AEIOjAD#v=onepage&q=relaciones%20interpersonales&f=false)
- Wong, L. R. (2019). *Relaciones Interpersonales*. Jalisco. Obtenido de <https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/5802/Relaciones+interpersonales+en+el+%E1mbito+laboral.pdf;jsessionid=9E7DE1CD5A688AA03BF91A3F414D37B1?sequence=2>
- Zapata, P. M. (2013). *Comunicacion Efectiva Programa de Gestion de Desarrollo* (Primera edicion ed.). Guadalajara: Manos Libres. Obtenido de [https://issuu.com/felox/docs/final\\_-\\_comunicaci\\_n\\_efectiva](https://issuu.com/felox/docs/final_-_comunicaci_n_efectiva)
- Zenteno, E. C. (2015). *Modelo de comunicacion efectiva para mejorar las relaciones interpersonales entre directivos y docentes de la I.E. Francisco Montajo del Distrito de Arequipa*. Tesis, Lambayeque, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/6912/BC-948%20MEDINA%20CENTENO.pdf?sequence=1>

## ANEXO

### ANEXO 3

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Relaciones interpersonales	Son fruto de una comunicación apropiada y eficaz, si se lleva a cabo una buena socialización se estará desarrollando una interacción, lo que da como resultado las buenas relaciones interpersonales. (Wiemann, 2011, p. 33)	Las relaciones interpersonales se definen en la manera como interactuamos con otras personas, ya que esto sería el inicio o base de la formación de personalidad y la manera como los demás nos perciben.	Respeto	-Intenciones del comunicador. -Personalidad manifestada.	5. Siempre 6. casi siempre 7. a veces 8. casi nunca 9. nunca
			Comprensión	-Capacidad de relacionarse -Claridad del mensaje -Percepción de los sentimientos	
			Cooperación	-Entendimiento entre las partes -Compromiso del personal	
			Cortesía	-Modales del hablante	
Comunicación efectiva	Es el intercambio personal que resulta en una comprensión y un acuerdo factible entre el emisor y receptor de un mensaje (Chaturvedi, 2009, p. 18).	Es un componente indispensable para el logro de objetivos y alcanzar el éxito de la empresa, para hacer referencia a la aparición de conflictos y evitarlos, o resolverlos.	Claridad	- Información clara y descifrable -Facilidad de comunicación	
			Integración	- Interacción entre miembros - Interacción con el entorno	
			Aprovechamiento de la organización informal	- Niveles de comunicación interna	
			Equilibrio	- Incentivos motivacionales	
			Evaluación	- Seguridad en la información - Equidad al informar	

## ANEXO 4

### Validación de cuestionario.

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS JUICIO DE EXPERTOS

**I. DATOS GENERALES**

- Apellidos y Nombres del experto: Gomez Ramirez Cesar Augusto
- Grado Académico: LIC
- Institución donde labora: STRATTON PERU SAC
- Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_
- Email: \_\_\_\_\_
- Autor (es) del Instrumento:
  - Díaz campos diana
  - Gordillo Tingal Yaneth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Nº	INDICADORES	Deficien	Bajo	Regu lar	Buen o	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					85
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					90
3	El instrumento tiene en cuenta la Operacionalizacion de la variable					80
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					75
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					85
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					90
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					80
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					85
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					95
10	Las preguntas siguen un orden lógico					80
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					85
12	La estructura del instrumento es la correcta					90
13	Los puntajes de calificación son adecuados					85
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					85

- III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_  
 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_\_\_

  
 Cesar Augusto Gomez Ramirez  
 Licenciado en Gestión de la Operación  
 de la Empresa  
 FIRMADO EN: 16/11/2019

DNI: 40802836

**FECHA**

21 | 11 | 19

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- a. Apellidos y Nombres del experto: SALAZAR CARBONEL OSCAR ENRIQUE
- b. Grado Académico: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
- c. Institución donde labora: UNPRO.
- d. Dirección: AV. JUAN XXIII - LAMBAYEQUE Teléfono: 979634050  
 Email: oscar.salazarc@unpro.edu.pe
- e. Autor (es) del Instrumento:  
 - Díaz Campos Diana  
 - Gordillo Tingal Yaneth

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	Deficier	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la Operacionalización de la variable					✓
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✓
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✓
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✓
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✓
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: INSTRUMENTO OK.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.43

  
MBA Ing. Oscar E. Salazar Carbonel  
 ASESOR  
 FIRMA  
 DNI: 80676706

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- Apellidos y Nombres del experto: DIÁZ DELGADO JORJINHO
- Grado Académico: Lic. ADMINISTRACION
- Institución donde labora: SER. GOBLES NAGAI ETAL.
- Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_
- Email: \_\_\_\_\_
- Autor (es) del Instrumento:
  - Díaz campos diana
  - Gordillo Tingal Yaneth

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Nº	INDICADORES	Deficien	Bajo	Regu lar	Buen o	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable					✓
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable					✗
3	El instrumento tiene en cuenta la Operacionalización de la variable					✗
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable					✗
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores					✗
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general					✗
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos					✗
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable					✗
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente					✗
10	Las preguntas siguen un orden lógico					✗
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto					✗
12	La estructura del instrumento es la correcta					✗
13	Los puntajes de calificación son adecuados					✗
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta					✗

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Proceder para su aplicación  
 IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_\_\_

  
 Lic. Jorjinho Díaz Delgado  
 ADMINISTRACIÓN  
 FIRMA  
 DNI: 10635504

FECHA  

18	11	2019
----	----	------



Análisis de confiabilidad-comunicación efectiva.

## Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	83,3
	Excluido <sup>a</sup>	2	16,7
	Total	12	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,676	24

Análisis de confiabilidad-relaciones interpersonales.

## ► Fiabilidad

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	83,3
	Excluido <sup>a</sup>	2	16,7
	Total	12	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,619	22

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario.

#### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nombre: \_\_\_\_\_

FECHA:

La presente encuesta es parte de una investigación tiene por finalidad proponer estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú s.a.c. Chiclayo.

Instrucciones: Lea atentamente y Marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS:

GENERO: F( ) M( )

EDAD( )

Para evaluar las variables, Marcar con una "X" el casillero correspondiente según a la siguiente escala.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
1	2	3	4	5

#### CUESTIONARIO RELACIONES INTERPERSONALES.

	ITEM	1	2	3	4	5
<b>RESPETO</b>						
1	¿El coordinador y líderes especifican de manera clara los objetivos?					
2	¿Tiene una buena comunicación con su líder?					
3	¿Considera que su líder está capacitado para dirigir a un equipo?					
4	¿Cree que coordinadores y líderes tienen una buena relación entre áreas?					
5	¿Hay diferencias con los colaboradores por cultura, costumbres, religión?					
6	¿Hay consideraciones por parte del líder con un colaborador que se encuentra delicado de salud?					
7	¿Cree que su líder tiene la capacidad de relacionarse con los demás?					
8	¿Considera que todos los líderes tienen una buena relación con sus colaboradores?					
9	¿Considera que una buena relación de equipo permite cumplir objetivos?					
<b>COMPRESION</b>						

10	¿Cree que la información que brinda su líder es clara?					
11	¿Considera de manera necesaria la información que se brinda a diario?					
12	¿La información que brinda su líder ayuda a despejar sus dudas?					
13	¿Considera que su líder tiene la facilidad de una buena comunicación con los colaboradores?					
14	¿Generalmente informa a su líder las cosas que no están bien en su gestión o malestar?					
15	¿Los líderes mantienen buena comunicación con sus colaboradores?					
<b>COOPERACION</b>						
16	¿Cree que hay cooperación entre colaborador y líder para la solución de problemas?					
17	¿Considera que su líder da seguridad al momento de brindar una información?					
18	¿Hay seguridad de información y entendimiento por parte de su líder?					
19	¿Considera que su líder realiza su trabajo de manera equitativa?					
20	¿Hay compromiso para recibir información y adaptarse a posibles cambios?					
21	¿El líder al brindar información se compromete con su equipo de trabajo?					
<b>CORTESIA</b>						
22	¿El líder se expresa de manera correcta con palabras claves y claras?					
23	¿Supone que la comunicación interna se genera gracias a la buena información de su líder?					
24	¿En su área proponen iniciativas que estimulan al personal?					

CUESTIONARIO COMUNICACIÓN EFECTIVA.

	ITEM	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>						
1	¿La información que recibes es muy útil para el desarrollo de actividades?					
2	¿Existe un intercambio de información clara y entendible entre áreas y compañeros?					
3	¿El líder explica de manera clara las funciones y responsabilidades de cada colaborador?					
4	¿Existe voluntad por parte de la empresa para transmitir las políticas y objetivos?					

5	¿Al momento de expresar ideas se hace de manera cuidadosa para no ofender a los demás?					
6	¿Cuándo el líder habla es fácil identificar las intenciones de lo que quiere expresar?					
<b>INTEGRACION</b>						
7	¿La organización permite que los empleados tengan una interacción informal?					
8	¿Al momento de interactuar entre compañeros, se ve un entendimiento mutuo?					
9	¿El comportamiento entre equipos de trabajo es transparente?					
10	¿Las relaciones interpersonales se fortalecen a través de una comunicación efectiva?					
11	¿La personalidad mostrada influye en la facilidad de interacción?					
<b>APROVECHAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN INFORMAL</b>						
12	¿Existe interacción entre los grupos de trabajo que permita el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?					
13	¿Existe fácil y libre interacción entre responsable y subordinado y viceversa?					
14	¿Los empleadores otorgan facilidad y buena actitud de escucha?					
<b>EQUILIBRIO</b>						
15	¿Existe un compromiso por parte del empleador en otorgar incentivos a sus colaboradores?					
16	¿Existe motivación y compromiso para alcanzar los objetivos y metas trazadas?					
17	¿Por cada logro obtenido los líderes incentivan y premian a los colaboradores?					
<b>EVALUACION</b>						
18	¿Existe un compromiso por parte de empleador y colaboradores para hacer llegar el mensaje de manera correcta y segura?					
19	¿Al momento de informar se muestra una actitud buena y segura?					
20	¿Cuándo se brinda información se realiza de manera correcta y veraz?					
21	¿Las decisiones tomadas se hacen en base a la información recibida o acuerdo mutuo?					
22	¿Existe cooperación entre colaboradores y empleadores para la solución de problemas o malos entendidos?					

## Entrevista

### Entrevista al encargado del área de soporte técnico de la empresa stratton Perú s.a.c.

La entrevista es una técnica aplicada al jefe encargado del área de soporte técnico, con el fin de recolectar la información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación denominado: “estrategias de comunicación efectiva para mejorar las relaciones interpersonales en los colaboradores de la empresa Stratton Perú S.A.C.”

#### Relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son fruto de una comunicación apropiada y eficaz. Ya que, si se lleva a cabo una buena socialización y comunicación se estará desarrollando una buena interacción, lo que da como resultado las buenas relaciones interpersonales.

1. ¿Considera que las relaciones interpersonales entre colaboradores y líderes es la correcta? ¿Por qué?

---

---

2. ¿Qué estrategias emplearía usted para practicar la empatía entre colaboradores y líderes?

---

---

3. ¿De qué manera cree que la cooperación influye en las relaciones interpersonales?

---

---

4. ¿Cree que existe una buena comunicación y cortesía entre compañeros de área y líderes? ¿Por qué?

---

---

5. ¿Qué estrategias emplearía para brindar información clara y precisa en su área? ¿Cómo mejoraría?

---

---

## COMUNICACION EFECTIVA

La comunicación efectiva, es un componente indispensable para el logro de objetivos y alcanzar el éxito de la empresa, para hacer referencia a la aparición de conflictos y evitarlos, o para poder resolverlos.

1. ¿Cómo califica la comunicación efectiva entre líderes y colaboradores?

---

---

2. ¿Existe buena interacción y facilidad de comunicación entre líderes y colaboradores?

---

---

3. ¿Cómo jefe inmediato es accesible, escucha de manera activa y responde con facilidad ante alguna información? ¿Qué estrategias utiliza para lograrlo?

---

---

4. ¿Qué tipo de incentivos otorga a sus colaboradores? ¿De qué forma?

---

---

5. ¿Cree que la comunicación entre líderes y colaboradores del área de soporte técnico es fluido y adecuado? ¿Cómo se aplica?

---

---

Carta de solicitud a la empresa stratton Perú S.A.C.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad”

Pimentel, 23 de Octubre del 2019

**OFICIO N°278-2019/UCV/CH/EA**

Señora:  
Cinthia Lobaton  
Coordinadora  
EMPRESA STRATTON PERU SAC  
Presente.-

**ASUNTO : SOLICITA PERMISO PARA REALIZAR TESIS**


Es grato dirigirme a usted a fin de saludarlo y en atención al rubro del asunto manifestarle lo siguiente:

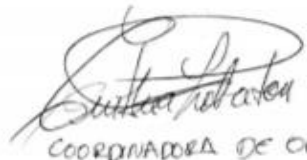
Que, las estudiantes de la Escuela de Administración **DIAZ CAMPOS DIANA CON DNI N° 76323133 Y GORDILLO TINGAL YANETH CON DNI N° 73675656**, pertenecientes al XI Ciclo de la Escuela de Administración; el cual desea realizar su Proyecto de Tesis denominado: **“ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA MEJORAR RELACIONES INTERPERSONALES DE LA EMPRESA STRATTON PERU SAC”**, en la empresa que usted dirige, por ende solicita autorización para recolectar información, encuestas y fotografías, con este propósito los alumnos en mención podrán realizar su proyecto de tesis.

En ese sentido, solicito a su despacho el permiso correspondiente, de ser aceptado para que las estudiantes realicen su proyecto de tesis, sírvase comunicarnos por escrito o vía e- mail a [mcarasco@ucv.edu.pe](mailto:mcarasco@ucv.edu.pe), CC. [sserquenkz@ucvvirtual.edu.pe](mailto:sserquenkz@ucvvirtual.edu.pe)

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
  
-----  
Mgtr. Marco Antonio Carrasco Chávez  
COORDINADOR ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

 77692329  
COORDINADORA DE OPERACIONES

**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Chiclayo Pimentel Km. 3.5  
Telf.: (074) 481616 / Anexo: 6514

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

Carta de aceptación de la empresa Stratton Perú S.A.C.

# Konecta

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION E IMPUNIDAD”

ASUNTO:

Autorización para trabajo de investigación (tesis)

Chiclayo, 20 de noviembre del 2019

Yo Lobatoní Perleche María Cynthia con DNI 77692324,

Coordinadora de la empresa STRATTON PERU S.A.C del área técnica fija acepto y autorizo que las alumnas Diana Diaz Campos con DNI 76323133 y Yaneth Gordillo Tingal con DNI 73675656 de la universidad Cesar Vallejo realicen su investigación (tesis) titulada ESTRATEGIAS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LA EMPRESA STRATTON PERU S.A.C, así mismo se les brindara la información necesaria para ejecutar dicha investigación.

FIRMA

  
.....



## Evidencias

Aplicación de encuesta.



Coordinadora del área de soporte técnico de la empresa Stratton Perú S.A.C.

