



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los
comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Condori Rodriguez, Araceli Ruth (ORCID: 0000-0002-0874-4771)

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana (ORCID: 0000-0001-9402-5601)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ
2022

Dedicatoria

Dedico con todo el corazón mi tesis a Dios, el que me acompaña y me levanta de todo tropiezo, así mismo a mi madre Rodriguez Camargo Raquel, mi hijo Iker, mi hermana Jhesly, Joissy y Sarai, pues sin ellos no lo hubiera logrado con su gran paciencia que me tuvieron y me motivaron todo el tiempo para alcanzar mi meta.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme vivir, por darme esta oportunidad de lograr mi carrera profesional y estar con mi familia disfrutando de mi logro, así mismo a mi asesora Mairena Fox Petronila por apoyarme en cada paso con el desarrollo de mi tesis en base de su sabiduría y experiencia.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	9
3.1. Tipo y diseño de investigación	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	48
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. PROPUESTA	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60

Índice de tablas

1.	Relación de expertos para la validación del instrumento que se encuentran en actividades académicas en Lima Norte	17
2.	Baremo para estimación del nivel de confiabilidad	18
3.a.	Resumen de procesos de casos del instrumento comunicación efectiva y relaciones interpersonales	18
3.b.	Estadísticos de habilidad de instrumento comunicación efectiva y relaciones interpersonales	18
4.	Nivel de percepción de comunicación efectiva de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	21
5.	<i>Nivel de percepción de elementos de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022</i>	22
6.	Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión elementos de la comunicación	23
7.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión elementos de la comunicación	24
8.	Nivel de percepción de barreras de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	25
9.	Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión barreras de la comunicación	26
10.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión barreras de la comunicación	27
11.	Nivel de percepción de relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	28
12.	Nivel de percepción de empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	29
13.	Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión empatía	30

14.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión empatía	31
15.	Nivel de percepción de proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	32
16.	Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión proactividad	33
17.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión proactividad	34
18.	Nivel de percepción de asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	35
19.	Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión asertividad	36
20.	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión asertividad	37
21.	Baremos del coeficiente de correlación de Spearman	38
22.	Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y relaciones interpersonales	39
23.	Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y empatía	40
24.	Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y proactividad	41
25.	Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y asertividad	42
26.	Estadísticos descriptivos.	43

Índice de figuras

1.	Lugar de los comerciantes en Sangani Perene.	16
2.	El distrito que ocupan los comerciantes en la zona Sangani Perene.	16
3.	ceso de recolección de datos	19
4.	Nivel de percepción de comunicación efectiva de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	21
5	Nivel de percepción de elementos de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	22
6.	Nivel de percepción de barreras de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	25
7.	Nivel de percepción de relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	28
8.	Nivel de percepción de empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	29
9.	Nivel de percepción de proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	32
10.	Nivel de percepción de asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	35
11.	Modelo celebration en acciones conjuntas de relaciones de comunicación	52

Resumen

En esta presente tesis tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. La metodología que llevo en la tesis tuvo un método de investigación hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Como técnica se maneja la encuesta y se desarrolló el instrumento conformado de 22 preguntas basada en escala de Likert teniendo 3 niveles de alternativas. De modo que, los socios están conformados por 40 comerciantes, obteniendo como muestra piloto 35 comerciantes. De acuerdo al resultado obtenido la fiabilidad de variables es 0.70, en base al coeficiente de Baremo de alfa de Cronbach el nivel es aceptable. Además, se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.506 que existe una correlación positiva moderada en los comerciantes de la marginal, la cual se dio énfasis para la tesis.

Palabras clave: Comunicación, comunicación efectiva, relaciones interpersonales

Abstract

In this present thesis, the general objective was to establish the relationship between effective communication and the interpersonal relationships of the merchants of the marginal, Ciudad Satélite, Junín Region, 2022. The methodology that I carried out in the thesis had a hypothetical-deductive research method, an approach quantitative, applied type, correlational descriptive level, non-experimental design and cross section. As a technique, the survey is handled and the instrument made up of 22 questions based on a Likert scale was developed, having 3 levels of alternatives. So, the partners are made up of 40 merchants, obtaining a pilot sample of 35 merchants. According to the result obtained, the reliability of variables is 0.70, based on the Cronbach's Alpha Scale coefficient, the level is acceptable. In addition, there was a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.506 that there is a moderate positive correlation in the merchants of the marginal, which was emphasized for the thesis.

Keywords: Communication, effective communication, interpersonal relationships

I. INTRODUCCIÓN

En este estado de la socialización del presente, radica en la necesidad de mejorar el comunicado o contenido de la intención en las palabras orales, escritas o símbolos que tienen un significado claro, donde no se asegura el nivel de entendimiento entre los oyentes o personales para un buen resultado y cumpliendo con las necesidades de la demanda de las organizaciones para obtener cada vez más socios en el mercado, ya que estos son los que distribuyen las primeras necesidades potenciales que generan ingresos logrando un mejor posicionamiento antes las competencias, donde se busca estrategias de acuerdo a la necesidad de la organización. De tal manera que, si en consecuencia es negativa o desfavorable será un grado de relación ineficaz del trabajador. Por otro lado, el dialogo es interpersonal, intergrupala, organizacional y externa en donde hay expresión oral para lograr un buen intercambio de mensajes que teniendo en cuenta las palabras y acciones son clave del trabajo u que componen la cultura de las organizaciones.

Asimismo, se observa en esta parte de la segmentación de los socios que nos permite examinar totalmente las necesidades de las relaciones para el mejoramiento del espacio requerido, ya que es la atmosfera creada por actitudes y convivencias que se complementan con lideres, acuerdos, planificaciones en donde conforma la asociación. Es decir, los individuos que presentan negativamente estas características no podrán ser productivas, por ellos se trata de una conexión personal y negativo en la conexión social. Por lo tanto, para un buen funcionamiento en contacto con la sociedad se dará en la convivencia armónica donde se asume un papel importante en el desarrollo de las personas, pero sin embargo puede haber carencias en estas habilidades que afectan en el rechazo y aislamiento que desfavorece a las organizaciones para la sociedad. Asimismo, también podemos decir que se logra adecuadamente las relaciones entre los socios con varias maneras de la socialización, como teniendo la confianza, seguridad de sí mismo y comprensión para la organización de comerciantes.

Como resultado, en nuestro país hay emprendedores fundamentales que nos permite una inter actividad con los clientes, evolucionando a través de nuevas tecnologías para concebir la importancia del aumento del dialogo en el ingreso al

mercado competitivo. Por consiguiente, es importante en las empresas pongan la relación de la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales transmitiendo así los pensamientos, sentimientos y conductas de tal manera que permita actuar al individuo en forma positiva, segura y en confianza a su entorno para analizar el direccionamiento de las estrategias tecnológicas para la captación, buscando el posicionamiento dentro del mercado, dando el control y efecto que nos permite un servicio de calidad en las organizaciones.

En este proyecto de investigación se hará saber la situación actual que voy a realizar durante este transcurso de tiempo, la cual se llevara a cabo en la asociación de comerciantes de la marginal que está compuesta por grupos de socios donde dan el servicio de atención de ventas de sus productos o mercaderías de frutas y verduras a los clientes minoristas y mayoristas donde se permite establecer cantidades de mercaderías requeridos para cubrir la demanda esperada que de este modo se cumple con la demanda de clientes en los mejores productos de servicios en calidad. En conclusión, la asociación de comerciantes tiene un nivel ilimitado de conseguir un vínculo, por eso es débil al respecto de captar nuevos clientes con la publicidad entre la red.

En la asociación de los comerciantes de la marginal existe la deficiencia del manejo de producto en distintas formas de vinculación, ya que la comunicación efectiva es débil en la expresión y también la cultura. Pero con el avance de las capacitaciones y herramientas disponibles podemos decir que el dialogo tiene un nivel de recolectar a los clientes que ha sido beneficiado para la asociación de los comerciantes en la actualidad.

En el negocio de la asociación de comerciantes de la marginal se conforman con pequeños clientes que carecen en vender sus productos y es débil en tener rentabilidad por la alteración en los mensajes o malos entendidos que causan distorsión entre la vendedora y el cliente, donde las barreras son interferencias en la comunicación. Ya que actualmente es encaminado a un proceso continuo de emitir y recibir información con estilo o calidad en la asociación.

En la dirección de la asociación de comerciantes de la marginal logra una limitada venta ya que no implementan las relaciones interpersonales, lo cual hoy en día existe la comunicación interna de descendente y ascendente de las habilidades que son fundamentales en la organización atrayendo más clientes.

En este momento la asociación de comerciantes de la marginal tiene un alto deficiente captación para lograr que los clientes alcancen el menor plan de permanencia y débilmente corresponden a la organización, es por ello que en ese sentido el ciclo periódico constituye un sistema gerencial que se logra objetivos y haciendo estrategias donde hay oportunidades en la competencia del mercado.

De tal modo que la asociación de los comerciantes de la marginal se limita en la relación del cliente al vendedor de la manera menos productivo que llegan con necesidades interpersonales. Aunque todas las personas se integren en la consecución de los objetivos planteados se realizara el control de los comerciantes; por ende, las necesidades son satisfechas y que pueden superar el establecimiento de la asociación en el mercado porque la base de estos intercambios es la comunicación.

De igual importancia es inadecuada la falta de ambiente que va disminuyendo la interacción de los consumidores, son procesos de cambian continuamente a la adaptación de distintas variedades de situaciones, sino también se puede incluir el equilibrio para mantener las satisfacciones de las necesidades y que se refleja entre las características personales u de la asociación interna en un grado de armonía para que sea favorable en el logro de metas.

Por consiguiente, se observa raras veces las incorporaciones de los trabajadores en el mercado y que pocos se sienten identificados. Por ende, a que ser conscientes de un impulso para actuar de manera determinada para un comportamiento específico y al mismo tiempo canalizarla actuación en el momento del mercado para vender las frutas y verduras.

La investigación se abordó la **problemática** orientando a ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, ciudad satélite, región Junín, 2022?; donde se abordaron los siguientes **problemas específicos** en (a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022? (b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022? (c) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?

La investigación se **justifica teóricamente**, se orientó a la utilización de la teoría de Miquel de Moragas que impacta a la variable de estudio que es la Comunicación efectiva Por ello, según Rodrigo (2016) refiere que, Miquel de Moragas fue el creador de la teoría de la comunicación y que publicó en el año 1981. De modo que nos genera conocimiento por la que atribuyen una disciplina extremadamente viva en evolución y en discusión permanente. Por otro lado, en la variable de Relaciones interpersonales tenemos la teoría de Kurt Lewin que nos va generar conocimiento de una manera u otra impactando en las relaciones humanas. Según López (2017) indica que, la teoría del campo fue creada por Kurt Lewin donde descubrió que el aprendizaje en las relaciones humanas se realizaba mejor desde la práctica y la observación dentro la enseñanza teórica. Asimismo, se convirtió una importante teoría dinámica que formaban grupos de entrenamiento que facilitarían el aprendizaje.

De otro lado, la **justificación metodológicamente**, se generó la elaboración de un instrumento para medir la variable Comunicación efectiva con 13 ítems determinada por las dimensiones Elementos de la comunicación y Barreras de comunicación y por otra parte la variable Relaciones interpersonales con 9 ítems determinada por las dimensiones Empatía, Proactividad y Asertividad. Donde fueron formulados y revisados por expertos para ser tamizados mediante la validez y la confiabilidad a su juicio.

Por último, la **justificación practica** busca encontrar el motivo de las dificultades de la comunicación entre los socios de comerciantes en Ciudad Satélite y en las respuestas de los estudios se dirigirá al presidente del comité para que de ello tome decisiones adecuadas a fin de implementar las técnicas más importantes para generar un buen ambiente.

En esta investigación se abordaron como **objetivo general** orientado a establecer la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, región Junín, 2022. Donde se desprende los siguientes **objetivos específicos** a) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 b) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 y c) Determinar la relación entre la comunicación

efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Finalmente, la investigación se plantea como **hipótesis general** si existe relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, región Junín, 2022. De tal modo que se determinó las **hipótesis específicas** a) Existe relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022, b) Existe relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 y c) Existe relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Desde el punto de vista en la situación de los **antecedentes a nivel nacional** tenemos, la investigación de Sotelo (2015) refiere que los desempeños laborales del Ministerio de Educación – Lima, las relaciones interpersonales son de dos o más personas que interviene la comunicación para obtener información al tema establecido, ya que esta comunicación existe carencia donde se ve reflejada en el perjuicio. En metodología se trabajó con los docentes para el análisis y el desempeño laboral. De tal modo que en los resultados las necesidades a fortalecer las enseñanzas desarrollando el enfoque intercultural, promoviendo un espacio favorable con una motivación establecida y con una comunicación efectiva. En conclusión, el desempeño laboral de los docentes se da un ambiente donde se desarrolla el aprendizaje y por ello falta hacer la planeación pedagógico con enfoque intercultural.

Coronado (2019) menciona que existe un irregular desempeño laboral y también niveles bajos como trabajo en equipo, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, innovación y su objetivo es elaborar estrategias de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de la dirección Universidad Señor de Sipán. En conclusión, se elaboró la estrategia como elaboración de procedimiento de capacitación, escalas salariales y desarrollo de las competencias del clima organizacional tomando en cuenta la ley N° 30709 que prohíbe la discriminación remunerativa.

Sotil y et al (2015) refiere que debe implementar técnicas de superación donde se desarrollan las habilidades de comunicación para tener interrelaciones sociales con otras personas con un fin de obtener la confianza en uno mismo y desarrollando empatía para comprender a otras, donde esto nos permitirá tener una mejor fluidez con las organizaciones. En conclusión, la comunicación y la empatía se desarrollan en las personas mediante un buen fluido de habilidades para su satisfacción entre las personas presentes.

Antecedentes a nivel internacional tenemos, en el comportamiento organizacional hay abusos pese que existe comunicación donde muchos estudios tienen un diseño transversal y por otro lado afirma que impiden determinar la causalidad de las interacciones por haber sufrido el acoso pero según García

(2019) refiere que hay un amplio conducta de acoso laboral y debido a eso el objetivo es buscar el tratamiento que en la organización del concejo españoles hace justicia para esas conductas, por ello se revisa las normativas vigentes. Por ende, los resultados llegan a conclusión que afirman la estructura organizacional españoles no es higiénico de acoso laboral en factor justicia y el proceso se hace en la administración en el mismo momento.

Puruncaja (2021) refiere que en el clima organizacional hay problema en la organización, desempeño, comunicación y desarrollo, donde efectivamente también en cultura organizacional se tuvo afectado en la cohesión y recompensas. De modo que el objetivo es analizar el clima organizacional y la cultura organizacional del Hospital Básico Píllaro – Ecuador, donde fueron como muestra 70 empleados. En conclusión, se propone acciones en mejorar las relaciones entre subordinados, colegas y jefes, motivando el los logros en equipos promoviendo el trabajo en equipo con una buena comunicación.

Martínez y Túnez (2021) refiere que el expresidente de BBVA produjo un impacto en sectores económicos y políticos, afectando la comunicación en la organización de Madrid, que en su metodología se fundamenta el estudio del caso que encontraron una gestión inadecuada estando inmersa de presunto delito económica. De tal modo los resultados son un proceso en la comunicación que hay entre el emisor y receptor donde interpretan bien o mal el mensaje que a veces hay ruido de interferencia y produce caos en la información. En conclusión, fue generado un clima de desconfianza que desencadenó una crisis de comunicación.

En cuanto el **enfoque teórico**, la teoría de comunicación de Miquel de Moragas esta evidenciada (Rodrigo, 2016) refiere que, la teoría de la comunicación ha sido creado u en estado científico y académico que nos genera conocimiento, por la que atribuyen una disciplina extremadamente viva en evolución y en discusión permanente. Por otro lado, la tenemos a la teoría de campo de Kurt Lewin que nos genera conocimiento de una manera u otra en las relaciones humanas. (López, 2017) indica que, la teoría del campo fue creada por Kurt Lewin donde se descubrió el aprendizaje en las relaciones humanas que se realizaba mejor desde la práctica y la observación dentro la enseñanza teórica. Asimismo, se convirtió una importante teoría dinámica que formaban grupos de entrenamiento que facilitaría el aprendizaje.

Por último, el **enfoque conceptual** orientado por Fernando (2016) dice que, en relación a comunicación efectiva, se centra en los procedimientos, red de conceptos y marcado por bastantes factores como la cultura, cercanía de los interlocutores y estados de ánimos, ya que existe bastantes diferencias, existen elementos comunes que permiten que se den procesos comunicativos y las barreras de comunicación donde hay obstáculos logrando un mal entendimiento. De modo que, las dimensiones planteadas para las variables de estudios para el desarrollo de la presente tesis fueron; variable (1) Comunicación efectiva, se dimensionaron en: (a) elementos de la comunicación, (b) barreras de la comunicación.

Por otro lado, en la variable Relaciones interpersonales. Monjas (2021) menciona que, es un aspecto muy relevante de nuestras vidas que pasamos mucho tiempo conviviendo e interactuando de manera física o virtualmente, donde la empatía, proactividad y asertividad son parte de nuestro comportamiento. Por lo tanto, una gran parte de nuestras emociones, acciones y pensamientos se entablan en la vida con las otras personas. Así mismo que en esta variable (2) Relaciones interpersonales, se dimensionaron en: (a) empatía, (b) proactividad y (c) asertividad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Enfoque de la investigación del presente estudio es cuantitativo, porque se busca evaluar el comportamiento de los comerciantes. Donde según Ortiz (2015) refiere que el enfoque es la orientación metodológica de la investigación donde se hace la estrategia general en el transcurso de formar el problema científico, ya que incluye los métodos, orientaciones más generales del sistema investigativo y principios.

Método de la investigación esta empleada en hipotético deductivo donde se observa para plantear una hipótesis para comprobarlas. De tal modo que según Bernal (2006) refiere que es un procedimiento que comprueba tales hipótesis donde se tiene conocimientos para las conclusiones que se confrontan con los hechos.

Este tipo de la investigación esta aplicada. De tal manera que según Rodriguez (2005) refiere que la investigación aplicada se le denomina dinámica o activa y depende de sus aportes teóricos y descubrimiento, donde se dirige a una utilización inmediata y no al desarrollo de teorías.

Diseño de la investigación no experimental es subdividida transversalmente. De modo que según Heinemann (2007) refiere que el diseño de la investigación también se califica como investigación empírica, donde es un plan sistemático o un proceso por etapas establecidas de antemano que obtiene información y especifica el problema.

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación de describe las variables (1) Comunicación efectiva (2) Relaciones interpersonales. A continuación, se procederá a definir las variables de forma conceptual, operacional, indicadores y la escala de mediación a desarrollar (ver anexo).

Variable 1: Comunicación efectiva

Definición conceptual

Según Traverso, et al (2017) manifestó que hay un elemento fundamental e indispensable para la incorporación y la interacción del recurso humano en torno operacional de las organizaciones, accediendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias donde que adaptamos una forma de intercambio de mensajes sin confusiones.

Definición operacional

La variable Comunicación efectiva fue operacionalizada mediante las dimensiones de elementos de la comunicación (emisor, mensaje, receptor, código, canal o medio y contexto) y barreras de comunicación (barreras personales, barreras físicas y barreras semántica).

a) Elementos de la comunicación

Según Calvo (2018) refiere que dentro de la comunicación hay proceso e intercambio de información entre emisor y receptor, por una canal que circula mensaje, usando un código claro y determinando contexto, teniendo en cuenta que la otra persona obtenga la información y comprendiendo bien el mensaje. De tal modo que, es importante transmitir los mensajes con mucha claridad para un mejor entendimiento.

Indicadores

Emisor

Según Calvo (2018) dice que, emisor es el elemento que da la información y dirige todo su proceso. Por lo tanto, es quien pone en marcha la comunicación transmitiendo el mensaje.

Mensaje

Según Calvo (2018) refiere que, el mensaje viaja por un medio de código para entender entre el emisor y receptor, dando con claridad la información. Asimismo, es la información que se transmite entre dos personas o más.

Receptor

Según Calvo (2018) indica que es un elemento que recibe la información intentando comprender su significado, donde el resultado no es la misma de entendimiento del emisor al receptor. Así que el receptor es el quien recibe el mensaje.

Código

Según Calvo (2018) refiere que, el código es un conjunto de signos, señales como expresiones corporales como gestuales, orales o escritos y reglas que permiten usar al transmitir el mensaje. Por lo tanto, es usado como transmisión.

Canal o medio

Según Calvo (2018) dice que, en el soporte físico del mensaje, circula la información ya sea por revistas, notas, encuestas, buzón de sugerencias y reuniones. De tal manera que, es un medio de donde se puede pasar las informaciones.

Contexto

Según Calvo (2018) menciona que en contexto está conformado por aspectos físicos, componentes de carácter psicológico y culturales como las creencias y culturales. De tal manera, esto es la forma de la comprensión al mensaje que queremos comunicar.

b) Barreras de la comunicación

Según León (2005) refiere que es un proceso de comunicación la cual existen perturbaciones que afectan total o parcial, donde los psicólogos denominan las barreras que pueden ocurrir los mensajes deficientes o distorsionado y que no se cumpla con la comunicación.

Indicadores

Barreras personales

Según Barona (2015) refiere que, son creadas entre las mismas personas, ya que son como aspecto psicológico, las emociones, la actitud ante la vida de su

personalidad y todo influye que puede haber interferencias donde forman prejuicios que actúan como un filtro, de tal manera que se dificultan el habla, enfermedades mentales. esto surge de la desconfianza y por ello se debe evitar para lograr una buena comunicación.

Barreras físicas

Según Escalona (2019) menciona que, son los que se derivan del propio lugar o del ambiente que produce la comunicación como paredes o interferencias en los medios y careciendo connotación personal donde limitan o distorsionan la comprensión del mensaje por los excesivos ruidos que provoca repercusión en las barreras físicas.

Barreras semántica

Según De la Cruz (2014) dice que, son una falta de coincidente entre el emisor y el receptor con el sentido que poseen, ya que hay problemas en la estructuración del mensaje, es por ello que una retroalimentación disminuya la barrera semántica que tiene sobre la comunicación y poniendo en el mismo lugar emocional.

Escala de dimensión

Como la variable es de naturaleza cualitativa entonces la escala de mediación será ordinal porque se hará uso de un instrumento con escala tipo Likert.

Variable 2: Relaciones interpersonales

Definición conceptual

Según Aguilar (2018) refiere que, Son necesidades primordiales porque todas las personas se juntan en cualquier grupo y esas son las necesidades de inclusión, efecto y control. Todas las personas, al incorporarse en algún grupo, se preocupan inicialmente por la inclusión, después pasa por el control y ultimo intenta complacer su necesidad de afecto.

Definición operacional

La variable Relaciones interpersonales fue operacionalizada mediante las

dimensiones de Empatía (comprensión, apoyo y confianza), Proactividad (iniciativa, manejo de situaciones y seguridad en sí mismo) y Asertividad (comportamiento, actitud y habilidad social).

a) Empatía

Según Swartz (2021) menciona que la empatía es comprender al otro de su respuesta sin hacerlo sentir mal, aunque no está de acuerdo en su punto de vista y escucho lo que me cuenta. De tal modo que es identificarse con la otra persona y hacer el esfuerzo de entenderlos con respeto, aunque no se comprenda.

Indicadores

Comprensión

Según Quintanilla (2019) indica que tiene la capacidad de participar donde no solo es proceso mental, sino práctico que es prescindible para dar soluciones en situaciones difíciles. Asimismo, que la comprensión es notable por las personas del caso por el buen entendimiento.

Apoyo

Según Swartz (2021) menciona que el apoyo es algo que transmite para su comprensión al tener respuesta, donde se promueve la seguridad de las personas. De tal manera que esta respuesta es tan importante para hacer sentir el sentimiento de confort generando tranquilidad.

Confianza

Según Prieto (2016) dice que la confianza es esencial entre las personas teniendo de seguridad que consiste generar creencias en nuestras actitudes y también demostrando los principios dentro de la moral. De tal modo es donde se da credibilidad a favor de las personas para evitar situaciones conflictivas.

b) Proactividad

Según Infante (2018) indica que proactividad es pensar en un plan, que la persona asume el control entero de la conducta asumiendo la responsabilidad de lo que suceda en los eventos creando la autoridad y potestad. Asimismo, es la persona

que toma riendas y decide de ser líder de sí mismo donde tiene la confianza de su potencial.

Indicadores

Iniciativa

Según Unceta (2019) indica que es la capacidad de expresarse con seguridad y decisión sin esperar que nadie le ordene para realizar algún hecho. Por lo tanto, la iniciativa es cuando la persona toma decisión en hacer las cosas sin que alguien le mande.

Manejo de situaciones

según Areiza y et al (2019) refiere que tiene la capacidad entre las personas de manejo de las situaciones para llegar a un acuerdo dentro de la socialización. Asimismo, el manejo de situaciones es una adaptación en la organización.

Seguridad en sí mismo

Según Treasure (2021) menciona que es algo cuando la persona misma construye en sí mismo su seguridad para que se dé cuenta acerca de lo que lo desagrada o irrita la situación donde se encuentra. Por lo tanto, la seguridad en sí mismo es lo que sentimos al estar firme en nuestras decisiones para hacer las cosas.

c) Asertividad

Según Peñafiel y Serrano (2010) menciona que es una conducta que la persona actúa a sus intereses ya sea sentimental, defenderse o ejercer su derecho, por lo cual se identifica con el comportamiento para hacer respetarse y decir con firmeza hacia las otras personas. Por lo tanto, asertividad es cuando uno actúa con interés propios y firmemente defendiéndose nuestros derechos con respeto a los demás.

Indicadores

Comportamiento

Según Weinreb (2021) indica que el comportamiento de las personas se ven en sus intenciones donde ya está determinado y va en un espacio más allá del pensamiento. De tal manera no es predecible el comportamiento.

Actitud

Según Gómez (2017) refiere que la actitud es la manera rápida de transmitir positivamente su energía constructiva y optimista, que nos hace tocar el profundo ser de cada uno contagiándonos. Asimismo, es la manera de estar en plena energía positiva de sí mismo

habilidad social

Según Dalia (2017) menciona que la habilidad social busca a mejorar el reforzamiento del ambiente a través de las expresiones o es el conjunto de comportamiento que lleva hacer favorable entre las personas. Por lo tanto, son los que se manifiestan en situaciones de las interacciones.

Escala de dimensión

En efecto, la naturaleza de la variable es cualitativa; por lo que, la escala de medición es ordinal por lo que el instrumento a aplicar estará con respuestas de escala tipo Likert.

3.3. Población

La población dispuesta para evaluar se constituyó de 35 socios de comerciantes que están alrededor de una cancha deportiva Sangani Distrito Perene – Chanchamayo – Junín. La población fue censal por lo que se incluyó a todos los socios. De tal modo que, según Ramos, et al (2020) refiere que es un grupo de elementos que distribuyen características estando claramente definidas en el tiempo y espacio. Ya que pueden ser distritos, empresas, escuelas, hogares, hospitales, personas revistas, entre otros. A continuación, es muestra en:

Figura 1

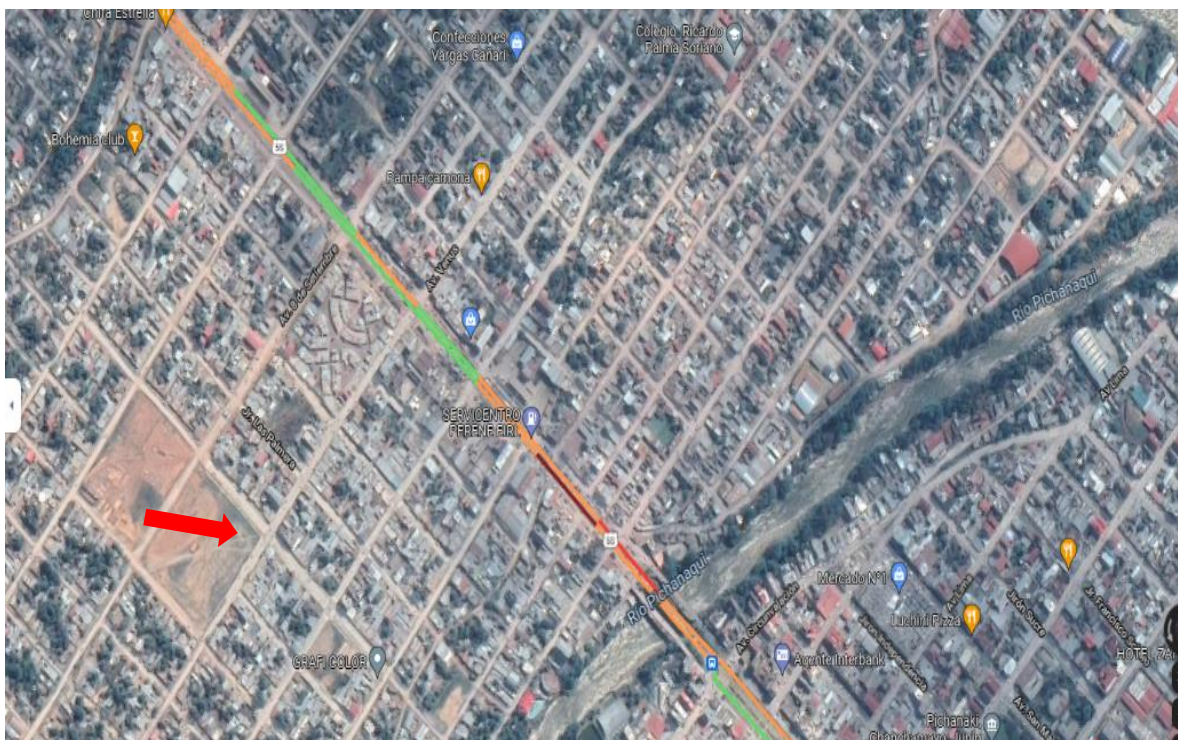
Lugar de los comerciantes en Sangani Perene:



Fuente: Fotografía propia

Figura 2

El distrito que ocupan los comerciantes en la zona Sangani Perene:



Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la **técnica en la recolección de datos**, la mediación de las dos variables de estudio (Comunicación efectiva y Relaciones interpersonales) se realizó la técnica de la encuesta para acopiar datos específicos de la población censal y fueron tomadas a los trabajadores que es el objetivo de estudio de la investigación. Según Yuni y Urbano (2006) refiere que las técnicas más comunes en la investigación cualitativa pueden ser tomadas simultáneamente en un desarrollo de trabajo. De tal manera que de un grupo de socios para el análisis documentos y que se podría pedir que respondan un cuestionario.

Con relación al **instrumento de recolección de datos** fue el cuestionario que corresponde de la técnica de la encuesta. Según Bustamante (2005) dice que la investigación cualitativa tiene variedades técnicas para la recolección de datos en diferentes pasos y asimismo en la observación del participante a la interacción social entre el investigador y los informantes en el mismo ambiente, las historias, las entrevistas grupales, documentos personales y registro oficiales.

Con respecto al cuestionario que se utilizó en la investigación estuvo compuesto de una escala tipo Likert de 22 ítems van a medir los variables comunicación efectiva y relaciones interpersonales. Los ítems tienen 3 niveles de alternativas de respuestas con el propósito de conocer y determinar los objetivos planteados en el proyecto de investigación.

Además, la validez del cuestionario ha sido revisado y validado por el juicio de expertos, quienes revisaron y opinaron como está constituida la estructura de cada ítem estableciendo coherencia, pertinencia y relevancia. A continuación, se demuestra en la **Tabla 1** (ver anexo), la lista de los expertos que validaron en el instrumento y midieron las variables en estudio.

Acercas de la confiabilidad realizado en el instrumento, se determinó mediante la encuesta en el cual se encuestó a 35 comerciantes que concurren en las veredas de las calles públicas, los resultados fueron procesados mediante el Excel en la versión 2110. Según Sánchez y Martínez (2020) refiere que, la confiabilidad debe ser la más alta para evidencia suficiente de que la deducción de las respuestas del examen es defendible y aunque puede existir respuestas confiables sin validez

como es necesaria pero no suficiente. por otra parte, cuando el instrumento es armado con propósito de medir las variables, primero deben hacer una prueba piloto para precisar si las instrucciones y los ítems están midiendo las dos variables y es comprendida por medir lo que se pretende medir.

Además, una vez recibidos los datos se ejecuta a hallar la confiabilidad del instrumento mediante del estadístico Alfa de Cronbach. Según Galindo (2020) menciona que, es directamente proporcional a los números de preguntas y esto significa que se aumenta cuanto mayor sea el número de preguntas. En un valor de 0.5 es inaceptable, un valor entre 0.7 y 0.8 es aceptable, un valor entre 0.8 y 0.9 es bueno y un valor de 0.9 y 1.0 es excelente. Por lo tanto, como regla general es entre el parámetro de 0 a 1, pero es fiable aquellos que poseen un valor alfa de Cronbach superior a 0.70 donde ese resultado sale de la cantidad de ítems y la variabilidad de las respuestas. A continuación de demuestra en la **Tabla 2** (ver anexo).

Por consiguiente, las dos variables analizadas en el Excel se determinó el valor de Alfa de Cronbach, que corresponde a las variables de Comunicación efectiva y Relaciones interpersonales fue de 0.7, lo cual está dentro de los parámetros 0 a 1. **Tabla 3.a.** y **Tabla 3.b.** (ver anexo).

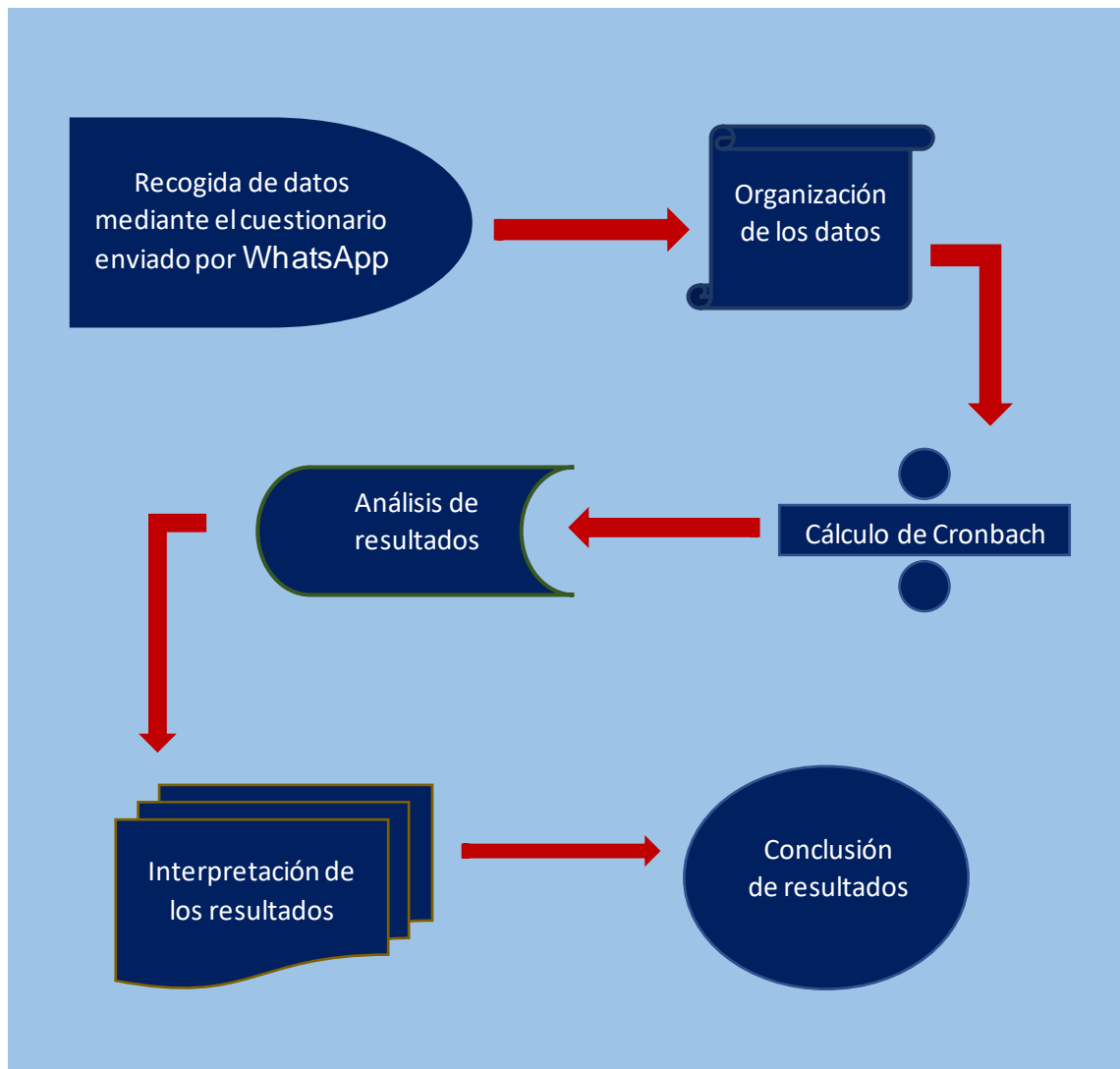
3.5. Procedimientos

Este procedimiento de la investigación se realiza para la implementación de ejecución al proyecto de investigación. Ya que nos indica el tipo, método y técnica, recursos para recolectar datos. Asimismo, según García (2002) dice que el procedimiento es la forma que se propone realizar la investigación, donde dichas etapas son producto de una reflexión de carácter metodológico, ya que son conjuntos de técnicas y métodos que se colocan en la tabulación, mediación y síntesis de los mismos. Por lo tanto, este elaboración y validación de cuestionario son:

1. Recogida de datos mediante el cuestionario que se envió virtualmente a sus WhatsApp de cada comerciante de la marginal Ciudad Satélite – Región Junín
2. Organización de los datos
3. Cálculo de Cronbach
4. Análisis de resultados
5. Interpretación de los resultados
6. Conclusión de resultados

Figura 3

Proceso de recolección de datos



Fuente: Elaboración propia

3.6. Método de análisis de datos

En este método de datos, se realizó las operaciones para alcanzar resultados debido a las técnicas y instrumentos establecidos donde recopilan información de cada detalle correctamente. De tal modo que según Muñoz (1998) refiere que el método de análisis se aplica durante la investigación donde es una forma de usar la estadística para poder interpretar los antecedentes.

3.7. Aspectos éticos

Aspectos éticos de la investigación se trabajó con los principios para la protección de los derechos y bienestar de los comerciantes, donde se obtuvo consentimiento para recopilar los datos, siempre con la privacidad e intimidad, siguiendo así los lineamientos éticos y legales.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

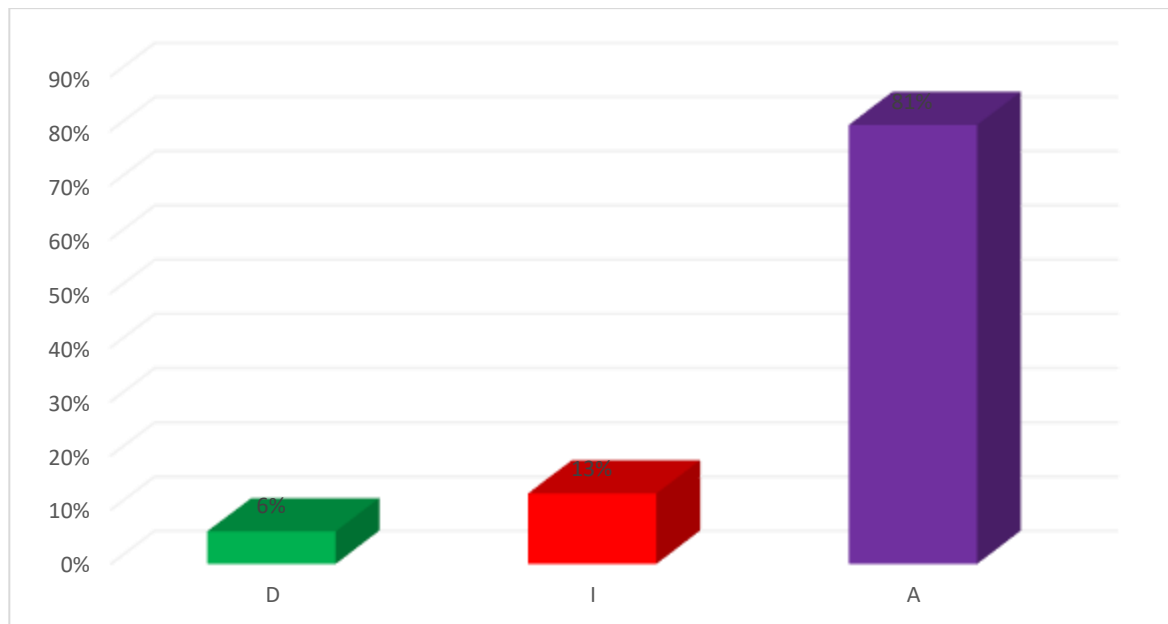
Tabla 4.

Nivel de percepción de comunicación efectiva de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Desacuerdo (D)	29	6	6	6
Indiferente (I)	57	13	13	19
Acuerdo (A)	369	81	81	100
Total	455	100	100	

Figura 4.

Nivel de percepción de comunicación efectiva de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 81% de los encuestados manifestó que a veces **(A)** se encuentran con mayor capacidad de escuchar a las personas cuando requieren ayuda, mientras que un

13% afirma que siempre **(I)** cuando se informa un asunto específico prestan atención a lo informado y un 6% refiere que **(D)** a veces critican a las personas sin conocerlas. Traverso, et al (2017) se refiere que hay un elemento fundamental e indispensable, es una necesaria vinculación estratégicas donde hay un intercambio de mensajes sin dudas. Si los socios llegaran a tener una mala capacidad de escuchar, entonces perjudicarán a las personas, el número de comerciantes que se sienten descontento y arto reducirá, mientras que el 19% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

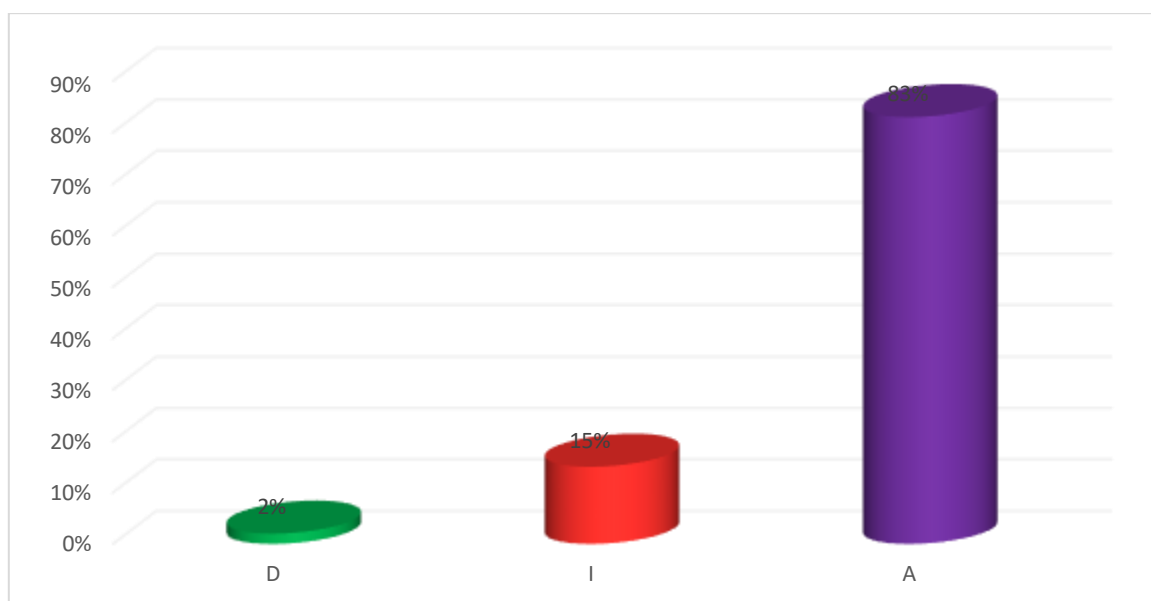
Tabla 5

Nivel de percepción de elementos de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	4	2	2	2
I	31	15	15	17
A	175	83	83	100
Total	210	100	100	

Figura 5

Nivel de percepción de elementos de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 83% de los encuestados manifestó que a veces **(A)** los avisos que comunican son claro y preciso, mientras que un 15% afirma que siempre **(I)** cuando se informa un asunto específico prestan atención a lo informado y un 2% refiere que **(D)** cuando informan algo importante, hacen gesto de expresión en el mensaje. Calvo (2018) se refiere que elementos de la comunicación esta orientada en procesos donde circula los mensajes hacia la otra persona con claridad comprendiendo la información brindada. Si los socios llegaran a tener una mala comunicación, entonces obtendrán una información a medias, el número de socios que se sienten insatisfecho y descontento disminuirá, mientras que el 17% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 6

Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión elementos de la comunicación

%	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
15%	I	MEDIANO PLAZO (MP)	15% REGULAR ESFUERZO (R. ESF.)	0.15
2%	D	LARGO PLAZO (LP)	17% MAYOR ESFUERZO (R. ESF.)	0.17

Tabla 7

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión elementos de la comunicación

PORCENTAJES	TEORIAS	
100%	Calvo (2018) señala que elementos de la comunicación está orientada en procesos donde circula los mensajes hacia la otra persona con claridad comprendiendo la información brindada	
15% INDIFERENTE	IMPLEMENTAR AREA DE REUNIONES PARA MOTIVARLOS A UNA COMUNICACIÓN CLARA Y PRECISA	
	ACTIVIDADES P3	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Brindar a los comerciantes unos folletos de animación y seguridad informativa.	Folletos dirigidos a los comerciantes
	2. Programar horarios establecidos para escuchar los inconvenientes y dar soluciones.	Registro de evidencia
	3. Generar una evaluación específica para saber si prestaron atención a la información	Registro de evaluación
15% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	IMPLEMENTAR CURSO DE ORATORIA PARA EL BUEN DESEMBOVIMIENTO DE LOS COMERCIANTES	
	ACTIVIDADES P3 P4	MEDIOS DE VERIFICACION
	4. Proponer capacitaciones de autoliderazgo para generar sus propias autoestimas.	Capacitaciones
	5. Proponer capacitación conductual para sobrellevar el comportamiento.	Capacitaciones
83% ACUERDO	AFILIADOS	

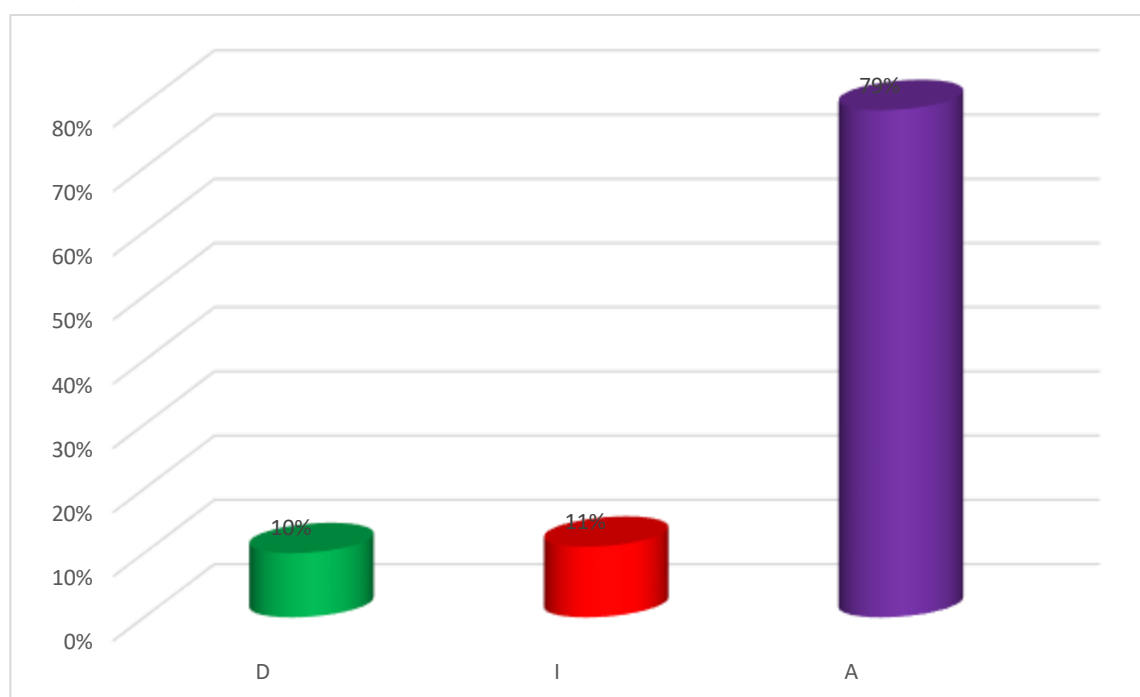
Tabla 8

Nivel de percepción de barreras de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	25	10	10	10
I	26	11	11	21
A	194	79	79	100
Total	245	100	100	

Figura 6

Nivel de percepción de barreras de la comunicación de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 79% de los encuestados manifestó que a veces (**A**) se encuentran con mejor capacidad de oír a los socios cuando necesitan apoyo, mientras que un 11% afirma

que siempre **(I)** cuando están de mal animo para hablar se informa a la otra persona y un 10% refiere que **(D)** varias veces critican a los socios sin conocer la razón. León (2005) refiere que es una etapa de comunicación la cual hay desorden que afectan completo, donde los identifican barreras que distorsionan los mensajes y no se concluya la comunicación. Si los comerciantes tendrían una pésima capacidad de dialogo, entonces no podrán acudirse mutuamente, la cantidad de comerciantes que se sienten disconforme y disgustado disminuirá, mientras que el 21% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 9

Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión barreras de la comunicación

%	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
11%	I	MP	11% R. ESF.	0.11
10%	D	LP	21% M. ESF.	0.21

Tabla 10

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión barreras de la comunicación

PORCENTAJES	TEORIAS	
100%	León (2005) refiere que es una etapa de comunicación la cual hay desorden que afectan completo, donde los identifican barreras que distorsionan los mensajes y no se concluya la comunicación.	
IMPLEMENAR METODOS ESTABLES DE CANALES PARA HACER LLEGAR EL MENSAJE BIEN CLARO A LOS COMERCIANTES		
15% INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Proponer a la directiva un medio de comunicación, previo envío de solicitud mediante WhatsApp	WhatsApp dirigido a la directiva
	2. Establecer una relación de los comerciantes para monitorear si les llego el mensaje.	Monitoreo de mensaje
	3. Programar los mensajes precisos antes de informar a los socios	Lista actualizada de mensajes
IMPLEMENTAR PARAMETROS DE SEGURIDAD PARA IDENTIFICAR EL PELIGRO DE MENSAJES FALLIDOS EN CADA REUNION CITADOS		
15% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Establecer objetivos	Informe
	2. Actualizar las estrategias	Informe
83% ACUERDO	AFILIADOS	

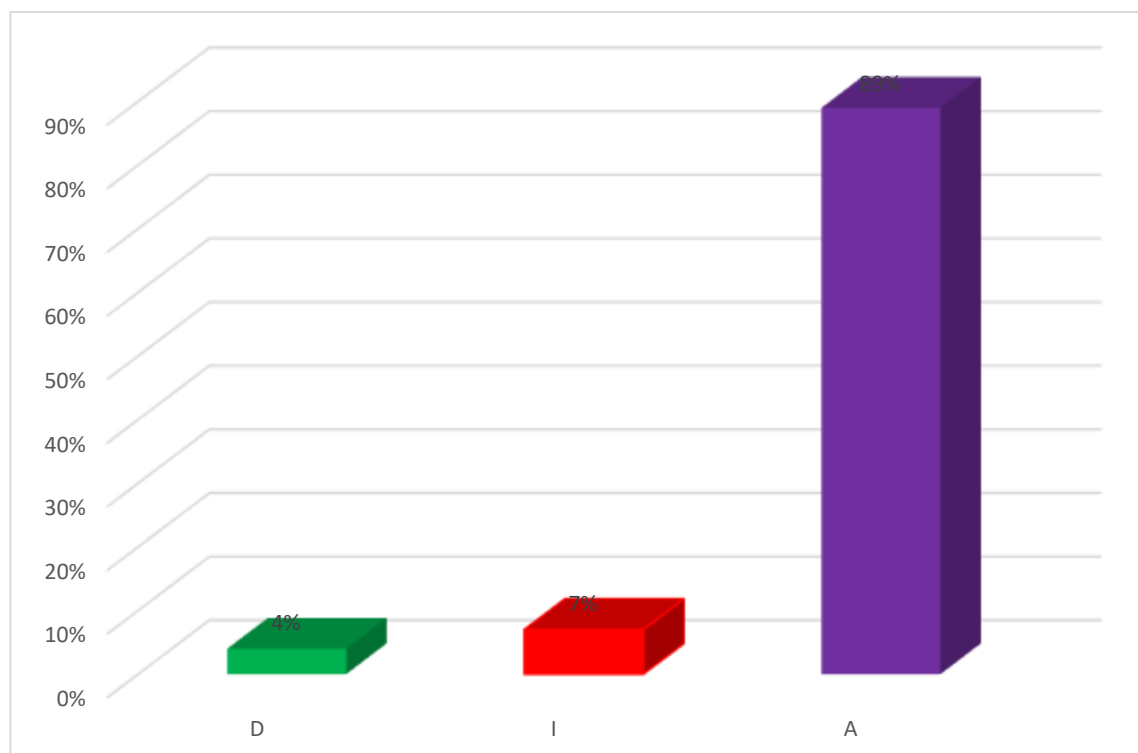
Tabla 11

Nivel de percepción de relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	12	4	4	4
I	23	7	7	11
A	280	89	89	100
Total	315	100	100	

Figura 7

Nivel de percepción de relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 89% de los encuestados manifestó que a veces **(A)** cuando se tiene un dialogo me manifiesto con mi conducta formal y educada, mientras que un 7% afirma que siempre **(I)** cuando quiero una opinión de los socios para temas necesarios, se le comunico para escuchar su opinión y un 4% refiere que **(D)** cuando un socio necesita mi apoyo, accedo a su solicitud pronto. Aguilar (2018) refiere que es una necesidad fundamental porque todas las personas se reúnen en cualquier grupo y así se dan afecto e inclusión para así satisfacer al grupo. Si las personas tienen una conversación con mal comportamiento en su dialogo, entonces no podrán conversar educadamente, la mayoría de las personas se alejará del dialogo, mientras que el 11% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

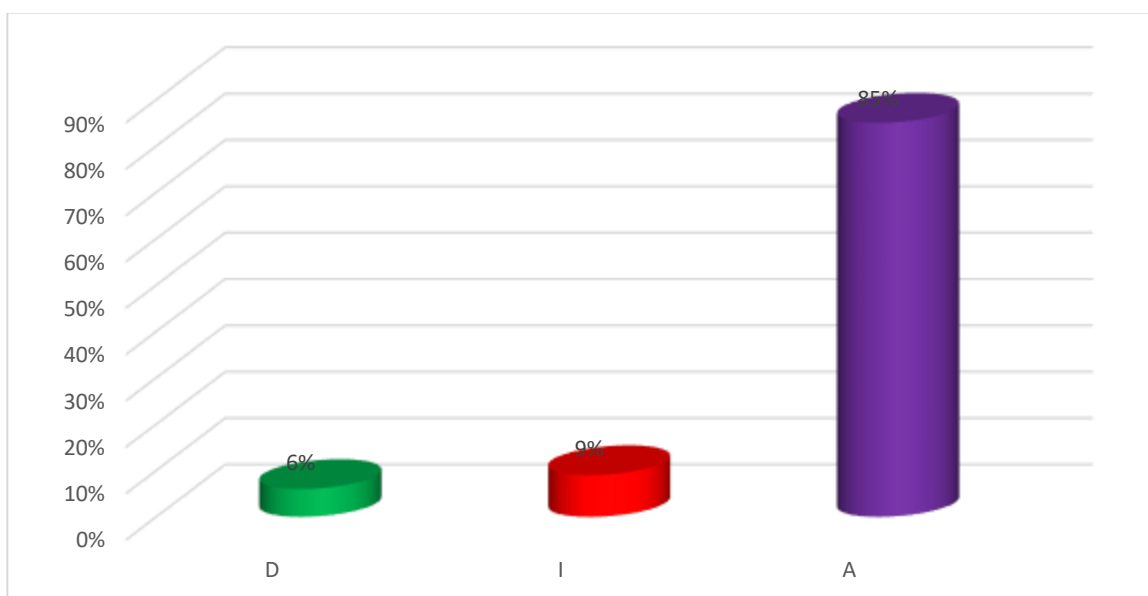
Tabla 12

Nivel de percepción de empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	6	6	6	6
I	10	9	9	15
A	89	85	85	100
Total	105	100	100	

Figura 8

Nivel de percepción de empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 85% de los encuestados manifestó que a veces (**A**) si alguien requiere mi espacio informándome su situación, brindo su pedido, mientras que un 9% afirma que siempre (**I**) cuando requiero una opinión del comerciante en temas exactos, se lo digo para escucharlo su opinión y un 6% refiere que (**D**) cuando un comerciante pide mi favor, accedo a su ruego veloz. Swartz (2021) refiere que es entender a la otra respuesta sin ofenderlo, aunque no estoy conforme con su conclusión y oigo lo que dice. Si el vecino no brinda su lugar por más que lo explicaron su situación, entonces no podrán estar cómodos en el lugar, la mayoría de los vecinos se enojara por la incomprensión, mientras que el 15% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 13

Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión empatía

%	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
9%	I	M P	9% R. ESF.	0.9
6%	D	L P	15% M. ESF.	0.15

Tabla 14

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión empatía

PORCENTAJES	TEORIAS	
100%	Swartz (2021) refiere que es entender a la otra respuesta sin ofenderlo, aunque no estoy conforme con su conclusión y oigo lo que dice.	
MEDIR LAS CAPACIDADES DE LOS COMERCIANTES		
15% INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Establecer capacidad mental para la comprensión con respeto.	Planeación de capacidad
	2. Proponer acuerdos de mensajes para identificar el esfuerzo de los comerciantes.	Cronograma de acuerdo
3. Brindar un estímulo de a la otra persona que esta confundida en el mensaje para que tenga confianza en sí mismo.	Registros	
IMPLEMENTAR INVITACIONES PERSONALES PARA LOS SOCIOS EN MOTIVARLOS DESENVOLVIENDOSE		
15% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Encomendar a un socio específico para entregar las notificaciones.	Registro de notificaciones
2. Actualizar los acuerdos en cada invitación	Acuerdos actualizados	
83% ACUERDO	AFILIADOS	

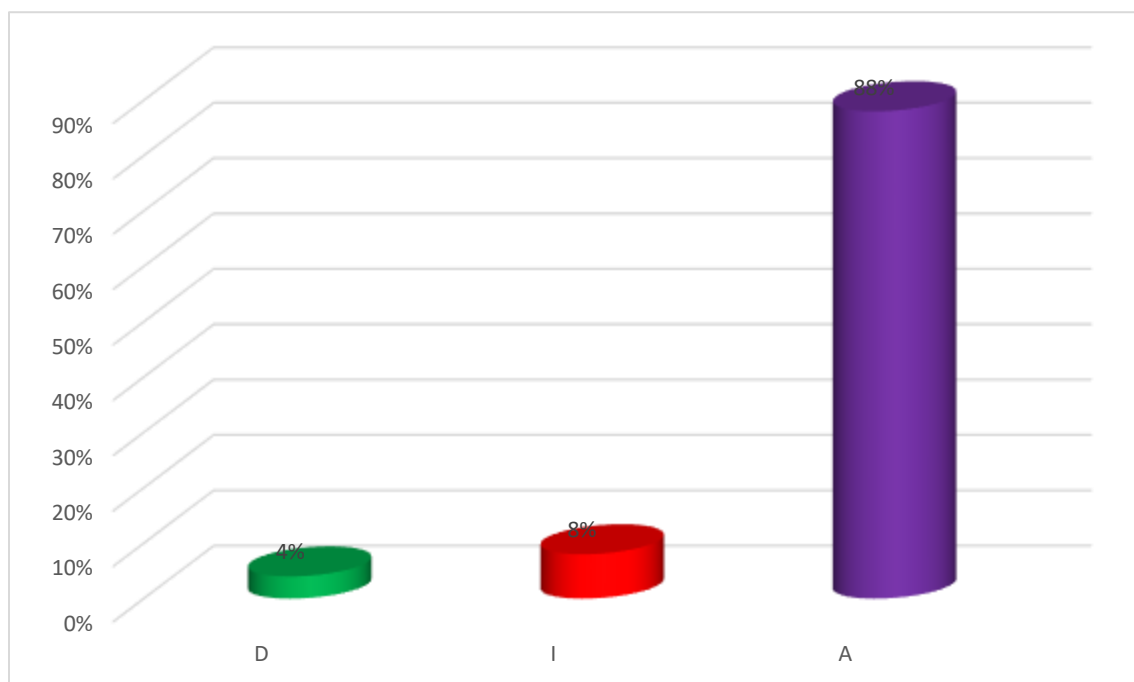
Tabla 15

Nivel de percepción de proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	4	4	4	4
I	8	8	8	12
A	93	88	88	100
Total	105	100	100	

Figura 9

Nivel de percepción de proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 88% de los encuestados manifestó que están acuerdo (**A**) se procuran realizar actividades comerciales bien establecidas informando a los agremiados del

progreso de cada puesto, mientras que un 8% afirma que son indiferentes (**I**) cuando requiero un apoyo para alguna persona tomo la decisión de tener modo de resultado y un 4% refiere que (**D**) se consideran capaz para reunir a las personas e informar lo acordado entre los agremiados. Infante (2018) refiere que es razonar en un plan, que uno mismo asume el control completo del comportamiento asumiendo el compromiso que se da en las reuniones formando el mando y poder. Si los socios no cooperan en el proyecto, entonces no tendrán apoyo y alguna solución, considerando la capacidad de citar para informar, mientras que el 12% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 16

Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión proactividad

%	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
8%	I	M P	8% R. ESF.	0.8
4%	D	L P	12% M. ESF.	0.12

Tabla 17*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión proactividad*

PORCENTAJES	TEORIAS	
100%	Infante (2018) refiere que es razonar en un plan, que uno mismo asume el control completo del comportamiento asumiendo el compromiso que se da en las reuniones formando el mando y poder.	
	PROPONER A LA DIRECTIVA PLAN DE CONTROL ENTERO PARA ASUMIR LA RESPONSABILIDAD.	
15% INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Programar a la directiva una rotación de puestos, innovando los eventos.	Lista de la directiva
	2. Registro diario de la directiva al realizar cronogramas de eventos a los comerciantes	Cronograma de eventos
	3. Preguntar a finales del periodo a la directiva si fue de su agrado sus cargos.	fotografías
	IMPLEMENTAR REGLAS DE SANCIONES PARA LA SOLUCION DE CONDUCTA.	
15% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Brindar a los comerciantes las reglas de sanciones de forma virtual	Invitación de información
	2. Dar de conocimiento las reglas de manera divertido mediante capacitación.	Registro de capacitación
83% ACUERDO	AFILIADOS	

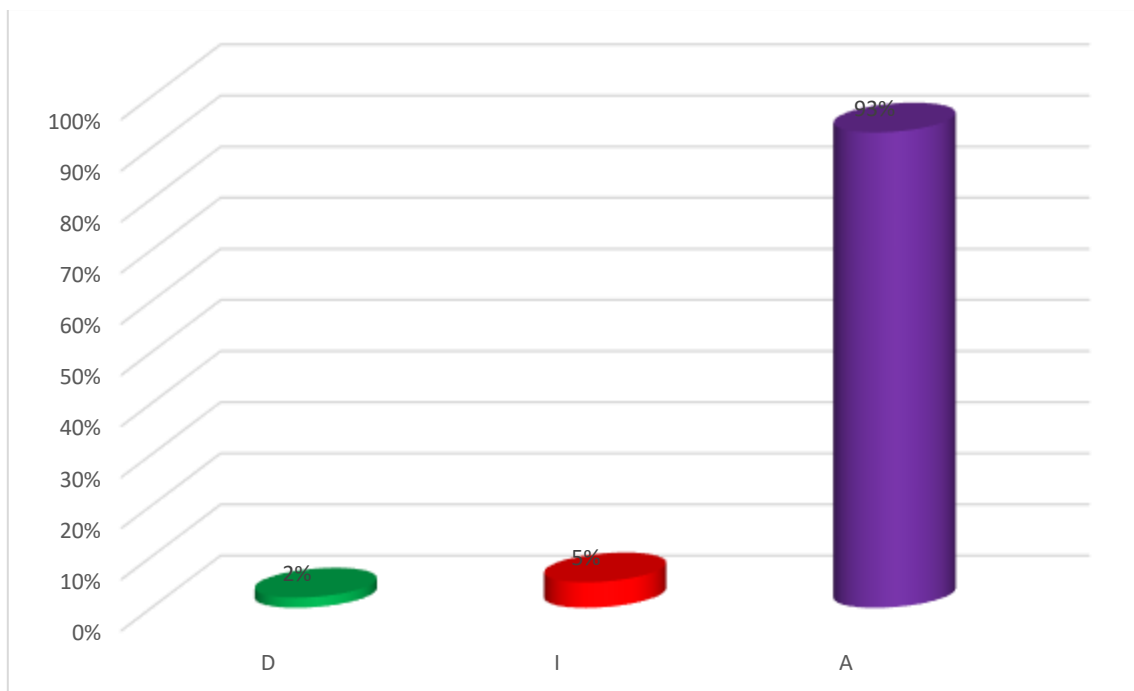
Tabla 18

Nivel de percepción de asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

	Frecuencia	%	% valido	% acumulado
D	2	2	2	2
I	5	5	5	7
A	98	93	93	100
Total	105	100	100	

Figura 10

Nivel de percepción de asertividad de los comerciantes de la marginal Ciudad, Satélite, Región Junín, 2022



Interpretación

El 93% de los encuestados manifestó que a veces **(A)** obtienen una conversación me presento con una actitud correcto y cortes, mientras que un 5% afirma que

siempre **(I)** considero las opiniones de las personas y un 2% refiere que **(D)** siento que obtengo técnicas innatas para relacionar y conectar una conversación con las personas. Peñafiel y Serrano (2010) refieren que es un comportamiento de la persona que actúan a sus intereses personales, para hacerse respetarse y demostrando sus derechos hacia todos. Si los comerciantes tendrían una actitud mala, entonces perjudicarán a sus intereses propios, la mayoría de comerciantes que se sienten descontento y arto reducirá, mientras que el 7% de encuestados que están de acuerdo aumentara hasta llegar al 100%.

Tabla 19

Interpretación de los componentes de la brecha de la dimensión asertividad

%	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
5%	I	MP	5% R. ESF.	0.5
2%	D	LP	7% M. ESF.	0.7

Tabla 20*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades de la dimensión asertividad*

PORCENTAJES	TEORIAS	
100%	Peñafiel y Serrano (2010) refieren que es un comportamiento de la persona que actúan a sus intereses personales, para hacerse respetarse y demostrando sus derechos hacia todos.	
IMPLEMENTAR CAPACITACION PARA INTERES ACEPTABLES GENERANDO UN BUEN COMPORTAMIENTO ENTRE LOS COMERCIANTES		
15% INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Enseñar a los comerciantes con la capacitación en solucionar los problemas de intereses.	Planeación de estrategias
	2. Fortalecer a la directiva con estrategias quincenalmente.	Planeación de estrategias
	3. Actualizar estrategias para defender el interés entre los socios.	Planeación de estrategias
IMPLEMENTAR HABILIDADES PARA REFORZAR LAS RELACIONES EN LOS COMERCIANTES DE LA MARGINAL.		
15% + 2% INDIFERENTE + DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Estar acorde a las interacciones para poder tener mejor ambiente de expresiones.	Ficha de observación
	2. Supervisión continua de manejo de habilidad entre los socios	Ficha técnica
83% ACUERDO	AFILIADOS	

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre comunicación efectiva y relaciones interpersonales en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

H1: Existe relación entre comunicación efectiva y relaciones interpersonales en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

Tabla 21

Baremos del coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Martínez, 2009

Significancia de tabla = 0.05; **nivel de aceptación** = 95%

Significancia y decisión

Si la significancia Bilateral < 0.05, entonces se rechaza H0 y se acepta la H1

Si la significancia Bilateral > 0.05, entonces se acepta H0 y se rechaza la H1

Tabla 22*Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y relaciones interpersonales*

			V1_COMUNICACIONEFFECTIVA	V2_RELACIONESINTERPERSONALES
Rho de Spearman	V1_COMUNICACIONEFFECTIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.506**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	35	35
	V2_RELACIONESINTERPERSONALES	Coeficiente de correlación	.506**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	35	35

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

Interpretación

La variable comunicación efectiva posee relación directa con la variable relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, porque tiene significancia de $0.002 < 0.05$, donde rechaza la hipótesis nula (H_0) y se asume que existe una correlación directa entre las dos variables y aceptando la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; de acuerdo al coeficiente de la correlación de Rho de Spearman se estableció que la correlación es de 0.506; de modo que, existe la correlación positiva moderada.

Hipótesis específicas

H₀: No existe una relación directa entre comunicación efectiva y empatía en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

H_{e1}: Existe una relación directa entre comunicación efectiva y empatía en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

Tabla 23*Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y empatía*

			V1_COMUNICACIONEFFECTIVA	V2_D1_EMPATIA
Rho de Spearman	V1_COMUNICACIONEFFECTIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.497**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	35	35
	V2_D1_EMPATIA	Coeficiente de correlación	.497**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	35	35

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

Interpretación

La variable comunicación efectiva tiene relación directa con la dimensión empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, porque hay significancia de $0.002 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se asume que existe una correlación directa entre las variables y se acepta la hipótesis (H_1) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman se estableció que la correlación es de 0.497; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada.

H₀: No existe relación directa entre comunicación efectiva y proactividad en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

H_{e1}: Existe relación directa entre comunicación efectiva y proactividad en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

Tabla 24*Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y proactividad*

			V1_COMUNICACIONE	V2_D2_PROACTIVIDAD
Rho de Spearman	V1_COMUNICACIONE	Coeficiente de correlación	1.000	.374*
		Sig. (bilateral)	.	.027
		N	35	35
	V2_D2_PROACTIVIDAD	Coeficiente de correlación	.374*	1.000
		Sig. (bilateral)	.027	.
		N	35	35

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

La variable comunicación efectiva posee relación directa con la dimensión proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, porque hay significancia de $0.027 < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se asume que existe una correlación directa entre las variables y se acepta la hipótesis (H_1) como verdadera; de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman se estableció que la correlación es de 0.374; por lo tanto, existe una correlación positiva baja.

H₀: No existe relación directa entre comunicación efectiva y *asertividad* en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

H_{e1}: Existe relación directa entre comunicación efectiva y *asertividad* en los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

Tabla 25*Prueba de hipótesis entre comunicación efectiva y asertividad*

			V1_COMUNICACIONEFECTIVA	V2_D3_ASERTIVIDAD
Rho de Spearman	V1_COMUNICACIONEFECTIVA	Coeficiente de correlación	1.000	.035
		Sig. (bilateral)	.	.842
		N	35	35
	V2_D3_ASERTIVIDAD	Coeficiente de correlación	.035	1.000
		Sig. (bilateral)	.842	.
		N	35	35

Interpretación

La variable comunicación efectiva no posee relación directa con la dimensión asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, porque hay significancia de $0.842 < 0.05$, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se asume que no existe una correlación directa entre las variables y se rechaza la hipótesis (H_1); de acuerdo con la correlación de Rho de Spearman se estableció que la correlación es de 0.035; por lo tanto, es una correlación positiva muy baja.

Tabla 26*Estadísticos descriptivos*

	DESV. ESTANDAR	PROMEDIO	COEF. VARIABLE
V1. COMUNICACIÓN EFECTIVA	0.43	2.75	0.17
Elementos de la comunicación	0.41	2.81	0.15
Barreras de la comunicación	0.44	2.69	0.19
V2. RELACIONES INTERPERSONALES	0.40	2.85	0.14
Empatía	0.50	2.79	0.18
Proactividad	0.43	2.85	0.15
Asertividad	0.28	2.91	0.10

Interpretación:

Entre el promedio de la V1. Comunicación efectiva y la V2. Relaciones interpersonales hay un alto promedio en V2. Relaciones interpersonales 2.85 debido a que los comerciantes que no se relacionan adecuadamente, teniendo poco interés de expresiones. De modo que, en la dimensión elementos de la comunicación se encuentra un menor promedio 0.41 en los comerciantes sobre el trayecto de los mensajes que se hace llegar a la otra persona de forma fallida y en la dimensión empatía se tiene un menor promedio de 2.79, debido a que generalmente son ajenos a los sentimientos entre los comerciantes.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados de la presente investigación, se determinó lo siguiente:

Primera

Se tuvo como objetivo general establecer la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ "; por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.506, lo cual indica que es una relación sólida y aceptable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Sotelo (2018) diagnostico que los desempeños laborales del Ministro de Educación – Lima, las relaciones son de dos o más personas que se da la fluidez de una conversación que se obtiene información al tema, ya que en este dialogo hay carencia donde se nota reflejos en los prejuicios. Donde en la metodología se trabajó con un enfoque deductivo, analítico y estadístico. De moto que en los resultados las carencias a reforzar las enseñanzas ejecutando el enfoque intercultural, fomentando un lugar favorable con una estimulación establecido y una comunicación efectiva. En conclusión, los profesores en el ámbito laboral se da un lugar donde se realiza el aprendizaje y por ende falta realizar planificaciones pedagógico con enfoque intercultural. La población del estudio estuvo constituida por 40 comerciantes de la marginal, se extrajo una muestra de 35 personas, lo cual se aplicó como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Los hallazgos descubiertos difieren de conclusión de Sotelo en reforzar un espacio de enseñanza con una estimulación en relacionarse y una mejor comunicación. Por ende, concuerdo la postura con Sotelo en la propuesta del objetivo. La teoría de comunicación para Coronado (2019) al existir una irregularidad de comunicación laboral y bajos relaciones en equipos, su objetivo es crear estrategias para mejorar la fluidez.

Segunda

Como hipótesis se determinó si existe relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se mostró de con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir $0.002 < 0.05$, por ende, se rechaza la H_0 . Además, la variable y dimensión tienen una correlación de 0.497; lo cual significa que es una correlación positiva moderada. Por ello, se aprueba la hipótesis de investigación señalando que existe correlación positiva moderada entre la comunicación efectiva y empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022, de modo que, el objetivo general queda declarado. Según Casapia (2018) estableció determinar la relación entre la capacidad empatía y las estrategias de la comunicación en la ciudad de Arequipa por los problemas conyugales. El objetivo principal de la investigación fue plantear que asistan al centro interdisciplinario de desarrollo humano de José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa para una orientación. En esta tesis se aplicó como instrumento un cuestionario a 64 personas conyugales. De tal modo que se hizo el análisis de datos del coeficiente de relación Rho de Spearman. Se coincide con la conclusión de la tesis Casapia, en que se aplica las orientaciones y capacitaciones en lugares adecuados a las personas para tener una mejor comunicación y empatía. Son (2018) establece el desarrollo de la empatía y la habilidad de la comunicación, fomentando estrategias nuevos aprendizajes para interactuar una buena relación.

Tercera

Como hipótesis se determinó si existe relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Donde se tuvo como, objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se mostró de con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir $0.027 < 0.05$, por ende, se

rechaza la H_0 . Además, ambas variables tienen una correlación de 0.374; lo cual significa que es una correlación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación señalando que existe correlación entre perfecta y fuerte entre la comunicación efectiva y la proactiva de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022, de modo que, el objetivo general queda declarado. Según Vásquez (2020) elaboraron la tesis en la empresa de telecomunicaciones *camec comunicaciones S.A.C.*, que tuvo como objetivo determinar la relación entre proactividad y comunicaciones en el distrito San Miguel. En esta tesis se aplicó el método hipotético deductivo y la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional de corte transversal. El instrumento fue aplicado por un cuestionario de dos variables de estudio a 80 colaboradores. Se obtuvo como resultado una confiabilidad según alfa de Cronbach de 0.9 concluyendo que la proactividad tiene relación directa relación Rho de Spearman 0.52. por ello se rechazó la hipótesis nula y se determinó que la correlación es positiva. Se coincide con la conclusión de la tesis Vásquez, donde se aplica las concentraciones de sus energías para tomar decisiones precisas antes que lleguen los problemas en la organización. Pietro (2016) estableció los ambientes proactivos y tan importante la comunicación organizacional porque es un enfoque de la inteligencia emocional, donde la proactividad es el compromiso y la responsabilidad para que sucedan las cosas y mejorar los procesos organizacionales.

Cuarta

Como hipótesis se determinó si existe relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022. Mediante la prueba Rho de Spearman se mostró de con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir $0.842 < 0.05$, por ende, se rechaza la H_1 . Además, ambas variables tienen una correlación de 0.035; lo cual significa que es una correlación positiva baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación señalando que existe correlación entre perfecta y fuerte entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región

Junín, 2022, de modo que, el objetivo general queda declarado. Según Olortegui (2019) estableció determinar la comunicación y asertividad de la institución ciencias humanidades los olivos 2019. La metodología de esta tesis se aplicó tipo aplicativo de nivel descriptivo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. Donde fue aplicado el instrumento de cuestionario con 20 preguntas de 5 alternativas a 59 adolescentes. Se tubo como resultado un 45% de adolescentes que presentan un nivel medio de asertividad y comunicación en las habilidades de los adolescentes. Se coincide con la conclusión de la tesis Olortegui, en implementar conocimientos de habilidades como desarrollo de sus etapas mejorando el asertividad y la comunicación. Egusquiza (2020) establece un mejoramiento en la comunicación y asertividad, fomentando a facilitar nuestra interrelación con las personas y a disminuir el estrés. De modo que las conductas se resumen como el comportamiento que defiende los derechos sin agredir ni ser agredidos.

VI. CONCLUSIONES

Los objetivos planteados y la contrastación de las hipótesis se llegaron a las siguientes:

Primera:

Se estableció que existe relación positiva de 0.506 ($p < 0.05$) entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales. Asimismo, la correlación queda demostrada a que los elementos de la comunicación son medios por donde el mensaje se tiene precisa y se denotan en los establecimientos de los comerciantes de la marginal para alcanzar claramente la información. Por otro lado, las relaciones interpersonales evidenciado por los comerciantes de la marginal que fomentan disminuir el estrés denotando que hay 25.60% de correlación.

Segunda:

Se determinó que existe relación positiva moderada de 0.497 ($p < 0.05$) que se muestra una correlación entre comunicación efectiva y empatía de comerciantes de la marginal. Además, la relación se evidencia debido a que la comunicación efectiva que presentan los comerciantes es por las barreras que existe la capacidad de oír a personas cuando necesitan ayuda al momento de obtener las informaciones, en relación a la empatía de los comerciantes de la marginal mayormente se manifiesta si alguien requiere un lugar le accedo tu petición .

Tercera:

Se determinó que existe relación positiva baja de 0.374 ($p < 0.05$) que se muestra una correlación entre comunicación efectiva y proactividad. Además, la relación se demuestra debido que la comunicación que presentan los socios es por barreras e la comunicación que existe procurar que el lenguaje sea entendible por la otra persona. De modo que, la relación a la proactividad de los comerciantes se constata hacer actividades bien formadas avisando a las personas del desarrollo del lugar.

Cuarta:

Se determinó que existe relación de 0.035 ($p < 0.05$) que se muestra una correlación positiva muy baja entre comunicación efectiva y asertividad de comerciantes de la marginal. Asimismo, la relación se declara debido a la comunicación efectiva se da a conocer la información precisa y claro a las personas, en correlación del asertividad de los comerciantes se manifiestan con una conducta formal y educada cuando tienen el mensaje.

VII. RECOMENDACIONES

Se plantearon las siguientes:

Primera

Se recomienda al comité de los socios de comerciantes que se fortalezca las estrategias importantes de implementar un área de reuniones, así generar una comunicación fluida y agradable, además llevar talleres de cursos de oratoria para que obtengan un buen desenvolvimiento y relaciones entre los comerciantes.

Segunda

Se recomienda que se mida las capacidades para reforzarlas mediante propuestas de estímulos y de esta manera aumentar la confianza en sí mismo, además implementando invitaciones personales para motivarlos e incentivándoles a comprender.

Tercera

Se recomienda proponer un plan control para asumir la responsabilidad total de la directiva en los desarrollos de la gestión y también implementar reglamentos específicos de sanciones si no se cumple lo acordado entre los comerciantes de la marginal, así teniendo una solución a los temas establecidos.

Cuarta

Se recomienda implementar capacitaciones quincenales para los problemas de interés generando una solución de comportamiento y además implementar habilidades de interacciones para reforzar las relaciones teniendo un mejor ambiente entre los comerciantes.

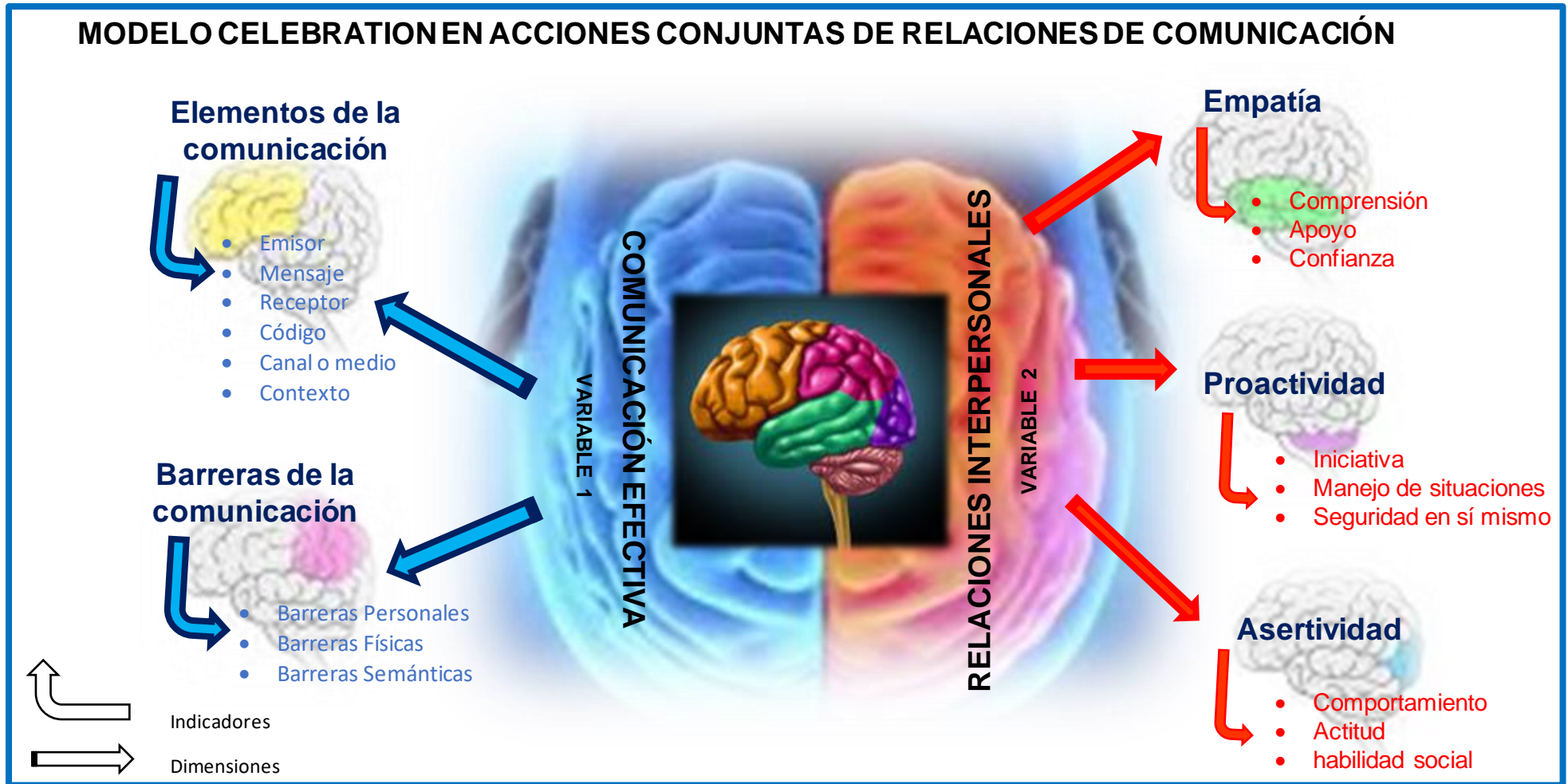
VIII. PROPUESTA

En ejecución mi tesis realizada permitió elaborar un modelo celebration en acciones conjuntas de relaciones de comunicación fundamentado en los resultados de la investigación. Donde se muestra los indicadores se articulan en las dimensiones de las variables entre comunicación efectiva y relaciones interpersonales.

El modelo semeja una secuencia detallada de acciones conjuntas bajo la directiva de los comerciantes de la marginal. De modo que esta secuencia de acciones conjuntas esta formado por el lóbulo frontal: procesa funcionamiento cognitivos como la ejecución, coordinación y control de la conducta, lóbulo parietal: procesa información de movimiento, temperatura, tacto; lóbulo temporal: procesa recuerdos y integra con sensaciones de los 5 sentidos; cerebro y lóbulo occipital: es responsable de la visión que nos permite así una cadena de funcionamiento controlando las funciones de las actividades del organismo. Similarmente el proceso de la asociación de los comerciantes de la marginal actúa sobre el organismo que gestiona los patrones representados por las actividades, en este sentido la relación de comunicación con los indicadores que vinculan con las dimensiones de las variables entra en interacción. Por ende, las variables que se relacionan es comunicación efectiva y relaciones interpersonales. El cerebro izquierdo atribuye el lenguaje - comunicación efectiva y el cerebro derecho ayuda a comprender – relaciones interpersonales.

Figura 11

Modelo celebration en acciones conjuntas de relaciones de comunicación



Fuente: *Elaboración propia.*

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2018). Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos, 2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25629/Aguilar_LM.pdf?sequence=1
- Ambituni, A., Ejiogu, C., Ejiogu, A. y Omar, M. (2019). Dilemas operacionales en industrias críticas para la seguridad: la tensión entre las preocupaciones de reputación organizacional y la comunicación efectiva del riesgo. Recuperado de: https://dora.dmu.ac.uk/bitstream/handle/2086/17750/JMO_Operational%20dilemmas%20in%20safety%20critical%20industries%20_Final%20Version_with%20Title%20Page%20vs2.pdf?sequence=1
- Andrade, N., Oliveira, P., Pais, R., Amendoeira, J., Días, H., Santiago, M. y Ferreira, R. (2021). LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO PROMOTORA DE INTERVENCIONES COMPLEJAS Y TRANSDISCIPLINARIAS A LA PUERPERA: UNA REVISIÓN ALCANCE. Recuperado de: <https://doi.org/10.36489/nursing.2021v24i278p5902-5911>
- Barona, F. (2015). Negociación y contratación internacional. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=UBr6CAAQBAJ&pg=PA81&dq=barreras+de+la+comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj25Mfvv__zAhXOG7kGHczlCewQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&f=false
- Benavides, L. (2019). La comunicación interna y el rendimiento laboral del personal administrativo en la UGEL - Chepén, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28227>
- Cehade, S., Matta, N., Pothin, J. y Cogranne, R. (2020). Manejo de una comunicación efectiva para apoyar la conciencia en las operaciones de rescate. Recuperado de: <https://hal-utt.archives-ouvertes.fr/hal-02955866/file/Samer%20CHEHADE%20Journal%202020%20Submitted%20paper.pdf>

- Córdova, A. y Flores, R. (2019). Comunicación interna y su relación con la identidad corporativa del personal administrativo de la UNASAM – Huaraz, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49409>
- Corredor, A., Echeverri, C., Restrepo, D., González, E., Muños, G., Rico, J., Gallego, L., Ricardo, L. y Suarez, M. (2016). PYMES: GESTION Y CLIMA ORGANIZAIONAL. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=SWBgDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=relaciones+interpersonales%2Bclima+organizacional+-indicadores%2Bambiente%2Bcompa%C3%B1erismo%2Brelaciones+humana&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi807rigIP0AhXulbkGHXrwAisQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>
- Cortéz, M. (2020). Propuesta de Estrategias de Comunicación Efectiva para mejorar la calidad de servicios en una Unidad Educativa de Guayaquil - Ecuador 2019. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/MX_9356bc51d240c2eaf3c6727058599c73
- De la Cruz, I. (2014). Gestión de equipo de trabajo del almacén. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ck7kBgAAQBAJ&pg=PT34&dq=barreras+de+la+comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiZtqev0v_zAhWdqJUCHSr-BW84ChDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&f=false
- Díaz, R. y Salinas, K. (2019). Comunicación efectiva y uso de la banca electrónica para los clientes de la oficina Tusilagos del BCP. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8646>
- Duque, A. y Villamizar, C. (2017). Del comercio electrónico al comercio social: La innovación al alcance de las organizaciones. Estudio para el sector calzado Bucaramanga, Colombia. Recuperado de: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/del-comercio-electronico-al-social-la-innovacion/docview/2114230139/se-2>
- Escalona, A. (2019). Proceso de comunicación con perspectiva de genero en el entorno de intervención. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Z1lpEAAAQBAJ&pg=PT20&dq=barreras+de+la+comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiZtqev0v_zAhWdqJUCHSr-BW84ChDoAXoECAMQAg#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&f=false

Farmansyah, M. y Isnalita. (2020). La tecnología de la información y la comunicación en el desempeño organizacional del gobierno local | Technologie informacyjno-komunikacyjne w działaniu organizacyjnym samorządu lokalnego. Recuperado de: https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/discovery/openurl?institution=51UCV_INST&vid=51UCV_INST:UCV&date=2020&artnum=&auid=Farmansyah&issue=2&isbn=&spage=127&title=Polish%20Journal%20of%20Management%20Studies&aunit=M.H.A.&atitle=Information%20and%20communication%20technology%20in%20organizational%20performance%20of%20local%20government%20%7C%20Technologie%20informacyjno-komunikacyjne%20w%20dzia%C5%82aniu%20organizacyjnym%20samorz%C4%85du%20lokalnego&auid=M.H.A.&volume=22&%3Fsid=Elsevier:Scopus&pages=127-141&aunit1=M&issn=20817452&_service_type=getFullTxt&epage=141&id=doi:10.17512%2Fpjms.2020.22.2.09

Fernando, Y. y Wulansari, P. (2020). Comprensión percibida de la competencia de integración de la cadena de suministro, comunicación y trabajo en equipo en las empresas de fabricación globales. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMBE-06-2020-0157/full/pdf?title=perceived-understanding-of-supply-chain-integration-communication-and-teamwork-competency-in-the-global-manufacturing-companies>

Galarza, M., y Baltazar, T. (2017). Correlación entre liderazgo, clima institucional, y comunicación efectiva organizacional en funcionarios y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2016. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1063>

Hinojoza, S. y Tuero, D. (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 – año 2014. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67629>

- Huamani, D. y Solano, M. (2018). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN EL HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE HUANCVELICA 2017. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43585>
- Johansson, C., Grandien, C y Strandh, K. (2019). Hoja de ruta para un índice de madurez de la comunicación para las organizaciones: teorizar, analizar y desarrollar el valor de la comunicación. Recuperado de: <https://doi.org/10.25746/ruiips.v9.i1.24840>
- Kharouf, H., Sekhon, H., Fazal, E., Hasan, S., Hickman, E. y Mortimer, G. (2019). El rol de eficaz comunicación y confiabilidad para determinar la lealtad de los huéspedes. Recuperado de: <https://dora.dmu.ac.uk/handle/2086/16810>
- León, A. (2005). Estrategias para el desarrollo de la comunicación profesional. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=2yXjdKrQh-4C&pg=PA36&dq=barreras+de+la+comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj37pvvuf_zAhXkHbkGHZbmDo4Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=barreras%20de%20la%20comunicacion%2Bpersonales%2Bproceso%2Bsemantica&f=false
- Llique, R. (2018). Comunicación efectiva de los trabajadores y la calidad de atención a los clientes en los cafetines de la universidad. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1403>
- Lopes, J., Regina, S., Figueiredo, L., Macedo, E., Martines, D., Ribeiro, I., Cardozo, M. y Barbosa, T. (2021). Comunicación en la transición del paciente oncológico a los cuidados paliativos: una revisión integradora. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4796>
- Mamani, K. y Mamani, M. (2018). Comunicación efectiva para fortalecer los vínculos con los pobladores en el uso del gas natural y mejorar su calidad de vida en Arequipa Metropolitana segundo semestre del 2017. Recuperado de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/ES_ecadbe500e30664e9415e2a6fe18c4f6/Description#tabnav

- Marín, F. (2009). Comunicación de crisis. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=cdsDEAAAQBAJ&pg=PT69&dq=direccion+de+la+comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiLsYDF5P_zAhV6KLkGHV3MCRw4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=direccion%20de%20la%20comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&f=false
- Mazuela, A. (2012). DIES HERRAMIENTAS DE GESTION ORGANIZACIONAL.2 PARTE. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=kO7SBQAAQBAJ&pg=PA54&dq=direccion+de+la+comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjig9Oy3f_zAhWWH7kGHUYADPMQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=direccion%20de%20la%20comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&f=false
- Moreno, L. (2017). PLAN ESTRATÉGICO GERENCIAL BASADO EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES. Recuperado de: <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4637/1/mmoreno.pdf>
- Patiño, M. (2021). La comunicación efectiva de las relaciones públicas y el liderazgo organizacional en los colaboradores del Centro del Adulto Mayor, Lima 2020 - (sede Jesús María- Comas). Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/41009>
- Rodas, E. (2017). COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rossolini, M., Pedrazzoli, A. y Ronconi, A. (2021). Campañas de crowdfunding ecológicas: una investigación del encuadre de mensajes y estrategias de comunicación efectivas para el éxito de la financiación. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-01-2021-0039/full/pdf?title=greening-crowdfunding-campaigns-an-investigation-of-message-framing-and-effective-communication-strategies-for-funding-success>
- Segundo, M., Sanhueza, S. y Friz, C. (2017). Triangulación de métodos como propuesta para el estudio de competencia comunicativa intercultural en contextos de inmigración e interculturalidad. Recuperado de: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/triangulación-de-métodos-como-propuesta-para-el/docview/2084316224/se-2>

- Silva, B., Costa, R., Torres, A., Lima, E., Silva, N. y Barros, L. (2021). Aspectos éticos relacionados con el proceso de comunicación eficaz durante la pandemia COVID-19: revisión integradora. Recuperado de: <https://doi.org/10.33448/rsd-v10i4.14302>
- Traverso, P., Williams, B. y Palacios, I. (2017). LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE ÉXITO EN LOS NEGOCIOS. Recuperado de: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Valero, A. (2018). Procesos de comunicación con perspectiva de género en el entorno de intervención. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Ysl8DwAAQBAJ&pg=PA30&dq=direccion+de+la+comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjig9Oy3f_zAhWWH7kGHUYADPMQ6AF6BAglEAI#v=onepage&q=direccion%20de%20la%20comunicacion%2Bdescendente%2Bascendente%2Bcruzada&f=false
- Villafuerte, E. (2017). Las competencias laborales y la calidad de servicio de la dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Huancavelica año 2015-2016. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9300>
- Villasant, I. y Rojas, E. (2019). La comunicación efectiva como estrategia para fortalecer el liderazgo en Enfermería. Recuperado de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2125>
- Wolfgang, E., Lidwien, A. y Wijngaert. (2017). El papel supera al ping: sobre el efecto de una separación cada vez mayor de la notificación y el contenido debido a la digitalización de la comunicación gubernamental. Recuperado de: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0740624X18302934?token=C0084DE628E7A11EE980B751CD8F7C83D598A14496C046082F52FB4458055D7E9D52E8DCEE07EC538D41E062CC939628&originRegion=us-east-1&originCreation=20211024004501>
- Yap, J. y Skitmore, M. (2020). Mejora del control del tiempo y los costos con el aprendizaje de proyectos y la gestión de la comunicación: aprovechamiento de los activos de conocimiento reutilizables. Recuperado de: <https://eprints.qut.edu.au/198332/1/50017729.pdf>

Zubanov, V., Katic, I., Grubic, N. y Berber, N. (2017). El papel de los equipos de gestión en el éxito empresarial: evidencia de Serbia. Recuperado de: https://www.exeley.com/exeley/journals/engineering_economics/28/1/pdf/10.5755_j01.ee.28.1.15132.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1 COMUNICACIÓN EFECTIVA	Según Traverso, Williams, Palacios (2017) nos manifiesta que hay un elemento fundamental e indispensable para la incorporación y la interacción del recurso humano en torno operacional de las organizaciones, accediendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias donde que adaptamos una forma de intercambio de mensajes sin confusiones (p.33).	La variable 1, Comunicación efectiva, será medida mediante las dimensiones elementos de la comunicación y barreras de la comunicación.	Elementos de la comunicación	Emisor	Ordinal tipo Likert 03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo
				Mensaje	
				Receptor	
				Código	
				Canal o medio	
			Barrera de la comunicación	Contexto	
				Barreras Personales	
				Barreras Físicas	
				Barreras Semánticas	
V2 RELACIONES INTERPERSONALES	Según Aguilar (2018) nos refiere que, Son necesidades fundamentales porque todo ser humano se reúne en un grupo cualquiera y esas necesidades son inclusión, control y afecto. Toda persona, al entrar en un grupo, se preocupa inicialmente por la inclusión, pasa luego por el control y, finalmente intenta satisfacer su necesidad de afecto (p.37).	La variable 2, Relaciones Interpersonales, será medida mediante las dimensiones empatía, proactividad y asertividad.	Empatía	Comprensión	Ordinal tipo Likert 03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo
				Apoyo	
				Confianza	
			Proactividad	Iniciativa	
				Manejo de situaciones	
				Seguridad en sí mismo	
			Asertividad	Comportamiento	
				Actitud	
				habilidad social	

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
GENERAL: ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?	GENERAL: Establecer la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	GENERAL: Existe relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	VARIABLE 1: Comunicación Efectiva	Elemento de la comunicación	La investigación es hipotético - deductivo ENFOQUE
				Barreras de la comunicación	Cuantitativo TIPO
					Aplicada
					NIVEL
ESPECÍFICOS: a) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022? b) ¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?	ESPECÍFICOS: a) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 b) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 b) Determinar la relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	ESPECÍFICOS: a) Existe relación entre la comunicación efectiva y la empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 b) Existe relación entre la comunicación efectiva y la proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022 b) Existe relación entre la comunicación efectiva y el asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022	VARIABLE 2: Relaciones Interpersonales	Empatía	Descriptivo - correlacional DISEÑO
				Proactividad	No experimental y de corte transversal
				Asertividad	

Fuente: Elaboración propia

Lima, 09 de Junio de 2022

Estimado(a) Dr.(a)

Aprovechamos la oportunidad para saludarla y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **“Comunicación efectiva y Relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022”** Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



Condori Rodriguez Araceli Ruth

DNI: 47267067

**“COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS
COMERCIANTES DE LA MARGINAL, CIUDAD SATÉLITE, REGIÓN JUNÍN, 2022”**

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, ciudad satélite, región Junín, 2022?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Efectiva y la Empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Efectiva y la Proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre la Comunicación Efectiva y la Asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la Comunicación Efectiva y las Relaciones Interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

2.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la Comunicación Efectiva y la Empatía de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022
- b) Determinar la relación entre la Comunicación Efectiva y la Proactividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022
- c) Determinar la relación entre la Comunicación Efectiva y la Asertividad de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022

COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS

COMERCIANTES DE LA MARGINAL, CIUDAD SATÉLITE, REGIÓN JUNÍN, 2022

OBJETIVO: Determinar la relación entre la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022.

INSTRUCCIONES: Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible. Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

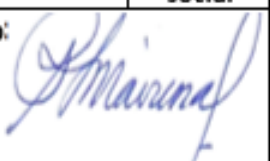
DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO
D	I	A

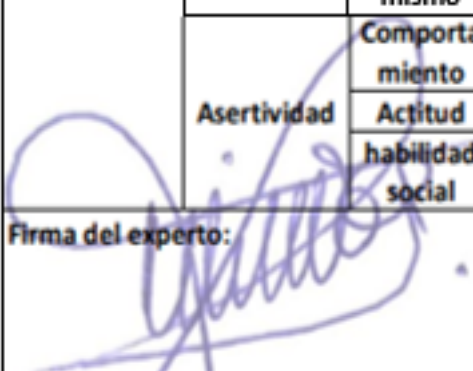
Generalidades:

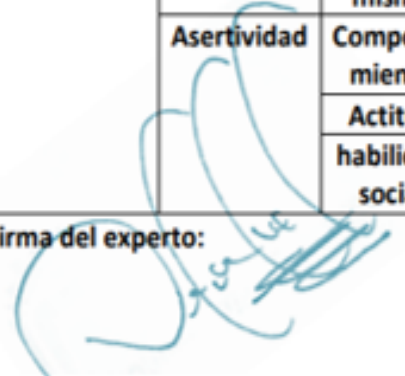
- Acepto tener el conocimiento pleno del objetivo académico de la investigación.
- Sexo
- edad

N°	Ítems	D	I	A
1	Los socios que vendan sus productos conversan de manera clara cuando se informa algo	1	2	3
2	El aviso que se da a conocer a los comerciantes es claro y preciso	1	2	3
3	Cuando se quiere informar un asunto en específico para los comerciantes prestan atención a lo informado	1	2	3
4	Cuando se informa un asunto importante, la persona hace gesto de fuerza de expresión en el mensaje	1	2	3
5	Para una mejor comunicación del mensaje se brinda citas con la información que se está anunciando	1	2	3
6	Los socios de comerciantes tienen un lugar fijo para reunirse e informar todos los asuntos precisos en el desarrollo de comercialización	1	2	3
7	Me encuentro con mayor capacidad de oír a otras personas cuando buscan ayuda	1	2	3
8	Cuando estoy en un estado de ánimo poco bueno para mantener una conversación se lo informo a la otra persona	1	2	3
9	Muchas veces critico a otras personas sin conocerlas	1	2	3

10	Considero que mis criterios deben ser consideradas	1	2	3
11	Cuando se da información entre los comerciantes se impide el alcance del mensaje por el ruido del entorno (motos, carros, etc.)	1	2	3
12	Cuando pregunta algo a su vecino en concreto, le pone atención apagando sus equipos para escucharlo (radios, teléfonos, etc.)	1	2	3
13	Cuando tengo una comunicación procuro que el lenguaje sea entendible por mi oyente	1	2	3
14	Cuando alguien me pide mi lugar informándome de su estado, concedo la petición	1	2	3
15	Cuando un vecino requiere mi ayuda, accedo a su petición rápido	1	2	3
16	Cuando quiero una opinión del vecino para temas precisos, se le informo para oír su opinión	1	2	3
17	Cuando requerimos una ayuda para algún vecino tomo la iniciativa para tener un método de solución	1	2	3
18	Procuro hacer las actividades comerciales bien formadas avisando a los agremiados del desarrollo de cada establecimiento	1	2	3
19	Me considero una persona capas para citar a mis vecinos y comunicar lo pactado entre los agremiados	1	2	3
20	Cuando obtengo una comunicación me manifiesto con una conducta educada y formal	1	2	3
21	Honro las opiniones de mis vecinos	1	2	3
22	Considero que tengo técnicas innato para entablar y vincularse una comunicación con los vecinos	1	2	3

Titulo de la investigación: "Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Condori Rodriguez, Araceli Ruth							
Apellidos y nombres del experto: Mairena Fox, Petronila Liliana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DE EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
V2 RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	Comprensión	Cuando alguien me pide mi lugar informándome de su estado, concedo la petición	03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo	X		
		Apoyo	Cuando un vecino requiere mi ayuda, accedo a su petición rápido		X		
		confianza	Cuando quiero una opinión del vecino para temas precisos, se le informo para oír su opinión		X		
	Proactividad	Iniciativa	Cuando requerimos una ayuda para algún vecino tomo la iniciativa para tener un método de solución		X		
		Manejo de situaciones	Procuro hacer las actividades comerciales bien formadas avisando a los agremiados del desarrollo de cada establecimiento		X		
		Seguridad en sí mismo	Me considero una persona capaz para citar a mis vecinos y comunicar lo pactado entre los agremiados		X		
	Asertividad	Comportamiento	Cuando obtengo una comunicación me manifiesto con una conducta educada y formal		X		
		Actitud	Honro las opiniones de mis vecinos		X		
		habilidad social	Considero que tengo técnicas innatas para entablar y vincularse una comunicación con los vecinos		X		
	Firma del experto:				Fecha 22/10/21		

Título de la investigación: "Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Condori Rodriguez, Araceli Ruth							
Apellidos y nombres del experto: Diaz Torres, William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DE EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
V2 RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	Comprensión	Quando alguien me pide mi lugar informándome de su estado, concedo la petición	03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo	X		
		Apoyo	Quando un vecino requiere mi ayuda, accedo a su petición rápido		X		
		confianza	Quando quiero una opinión del vecino para temas precisos, se le informo para oír su opinión		X		
	Proactividad	Iniciativa	Quando requerimos una ayuda para algún vecino tomo la iniciativa para tener un método de solución		X		
		Manejo de situaciones	Procuo hacer las actividades comerciales bien formadas avisando a los agremiados del desarrollo de cada establecimiento		X		
		Seguridad en sí mismo	Me considero una persona capas para citar a mis vecinos y comunicar lo pactado entre los agremiados		X		
	Asertividad	Comportamiento	Quando obtengo una comunicación me manifiesto con una conducta educada y formal		X		
		Actitud	Honro las opiniones de mis vecinos		X		
		habilidad social	Considero que tengo técnicas innato para entablar y vincularse una comunicación con los vecinos		X		
	Firma del experto:						
			Fecha 22/10/21				

Título de la investigación: "Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Condori Rodriguez, Araceli Ruth							
Apellidos y nombres del experto: García Yovera, Abraham José							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DE EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
V2 RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	Comprensión	Cuando alguien me pide mi lugar informándome de su estado, concedo la petición	03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo	X		
		Apoyo	Cuando un vecino requiere mi ayuda, accedo a su petición rápido		X		
		confianza	Cuando quiero una opinión del vecino para temas precisos, se le informo para oír su opinión		X		
	Proactividad	Iniciativa	Cuando requerimos una ayuda para algún vecino tomo la iniciativa para tener un método de solución		X		
		Manejo de situaciones	Procuro hacer las actividades comerciales bien formadas avisando a los agremiados del desarrollo de cada establecimiento		X		
		Seguridad en sí mismo	Me considero una persona capaz para citar a mis vecinos y comunicar lo pactado entre los agremiados		X		
	Asertividad	Comportamiento	Cuando obtengo una comunicación me manifiesto con una conducta educada y formal		X		
		Actitud	Honro las opiniones de mis vecinos		X		
		habilidad social	Considero que tengo técnicas innatas para entablar y vincularse una comunicación con los vecinos		X		
Firma del experto:							
			Fecha 22/10/21				

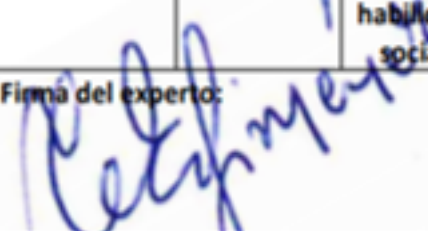
Título de la investigación: "Comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal, Ciudad Satélite, Región Junín, 2022"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Condori Rodriguez, Araceli Ruth							
Apellidos y nombres del experto: Jimenez Calderón, Cesar Eduardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DE EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS
V2 RELACIONES INTERPERSONALES	Empatía	Comprensión	Cuando alguien me pide mi lugar informándome de su estado, concedo la petición	03=Acuerdo 2=Indiferente 1=Desacuerdo	X		
		Apoyo	Cuando un vecino requiere mi ayuda, accedo a su petición rápido		X		
		confianza	Cuando quiero una opinión del vecino para temas precisos, se le informo para oír su opinión		X		
	Proactividad	Iniciativa	Cuando requerimos una ayuda para algún vecino tomo la iniciativa para tener un método de solución		X		
		Manejo de situaciones	Procuro hacer las actividades comerciales bien formadas avisando a los agremiados del desarrollo de cada establecimiento		X		
		Seguridad en sí mismo	Me considero una persona capaz para citar a mis vecinos y comunicar lo pactado entre los agremiados		X		
	Asertividad	Comportamiento	Cuando obtengo una comunicación me manifiesto con una conducta educada y formal		X		
		Actitud	Honro las opiniones de mis vecinos		X		
		habilidad social	Considero que tengo técnicas innatas para entablar y vincularse una comunicación con los vecinos		X		
	Firma del experto:						
			Fecha 22/10/21				

Tabla 1*Expertos para la validación del instrumento*

GRADO ACADÉMICO	NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR	OPINIÓN DE EXPERTO
Doctor	Cesar Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable
Doctor	García Yovera Abraham José	Aplicable
MBA	William Ricardo Diaz Torres	Aplicable
Doctora	Petronila Liliana Mairena Fox	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia***CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS****Tabla 2***Baremo para estimación del nivel de confiabilidad*

RANGO	EVALUACIÓN DEL COEFICIENTE
Coeficiente alfa >,9	Es excelente
Coeficiente alfa >,8	Es bueno
Coeficiente alfa >,7	Es aceptable
Coeficiente alfa >,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa >,5	Es probable
Coeficiente alfa <,5	Es inaceptable

*Fuente: Sánchez, J. E. (2019). Cadena de valor e innovación. Durango, México: Universidad Juárez del Estado de Durango.***Tabla 3.a***Resumen de procesos de casos del instrumento comunicación efectiva y relaciones interpersonales*

	N	%
Casos		
Valido	35	100.0
Excluido*	0	0.0
Total	35	100.0

*Nota: *la eliminación por las se basa en todas las variables del proceso***Tabla 3.b***Estadísticos de habilidad de instrumento comunicación efectiva y relaciones interpersonales*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.7003	22

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN



El capítulo detalla las características y componentes de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.



PROPUESTA DEL PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COMERCIANTES DE LA MARGINAL, CIUDAD SATÉLITE, REGIÓN JUNÍN.

AUTORA:

Condori Rodriguez, Araceli Ruth

ASESORA:

Dra. Mairena Fox, Petronila Liliana



LIMA - PERÚ

2022

La presente propuesta está constituida de un plan de mejora estratégica para la reducción de comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los establecimientos de comerciales de la marginal; mediante un plan estratégica se busca cumplir con los objetivos establecidos, permitirá de la directiva de comerciantes de la marginal posean herramientas que puede ser utilizadas para la disminución de la comunicación efectiva y relaciones interpersonales.

El plan proporciona a la directiva de los comerciantes de la marginal estrategias y objetivos de medio plazo y largo plazo.

La propuesta está realizada mediante un cuadro en el que se asigna las dimensiones con sus respectivas estrategias, objetivos y actividades al ejecutar, en consecuencia, con medios de verificación; para lo cual se describe los métodos y actividades a aplicar para la comunicación efectiva y relaciones interpersonales de los comerciantes de la marginal.



Objetivos de la propuesta

Considerar un espacio adecuado para obtener una escucha activa con una comunicación efectiva.

Establecer reuniones dinámicas generando emociones para una mejor relación interpersonal.

Detallar cada estrategia mediante las actividades necesarias para llevar a cabo la propuesta, indicando los responsables el tiempo establecido y el costo en el que incurrirá la organización y el costo de inversión de los comerciantes.

Estructura de la propuesta

PROPUESTA DEL PLAN DE ESTRATEGIAS ORIENTA EN COMUNICACIÓN EFECTIVA Y RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS COMERCIANTES DE LA MARGINAL, CIUDAD SATÉLITE, REGIÓN JUNÍN.

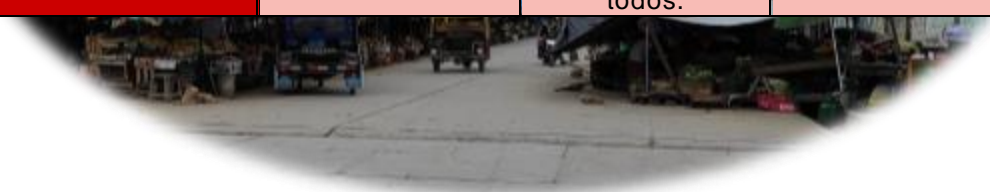
Se muestra una matriz con el desarrollo de las variables de comunicación efectiva y relaciones interpersonales que involucran estrategias con sus objetivos correspondientes, así mismo con sus respectivas actividades, en ella se a programado en la propuesta se a establecido en las 4 columnas que se pasa a escribir en continuación:

1. En la columna de las dimensiones se presentan el desarrollo del marco teórico de las variables estudiadas: comunicación efectiva (Variable 1) y relaciones interpersonales (Variable 2).
2. La columna de las estrategias – definiciones están sustentado a todo el proceso investigativo, en el cual se llevó mediante el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos- actividades orientadas a las acciones propias y directas que van hacer ejecutadas y desarrolladas en los socios de los comerciantes de la marginal.
4. En la columna de los medios de verificación se refiere a las evidencias que se obtienen posterior a la ejecución de cada uno de los objetivos, actividades y como va ser el proceso de medición.

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVO OPERATIVO/ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
COMUNICACIÓN EFECTIVA	ELEMENTOS DE LA COMUNICACION	Calvo (2018) señala que elementos de la comunicación está orientada en procesos donde circula los mensajes hacia la otra persona con claridad comprendiendo la información brindada	IMPLEMENTAR AREA DE REUNIONES PARA MOTIVARLOS A UNA COMUNICACIÓN CLARA Y PRECISA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Brindar a los comerciantes unos folletos de animación y seguridad informativa. 2. Programar horarios establecidos para escuchar los inconvenientes y dar soluciones 3. Generar una evaluación específica para saber si prestaron atención a la información 	<p>Folletos dirigidos a los comerciantes</p> <p>Registro de evidencia</p> <p>Registro de evaluación</p>
			IMPLEMENTAR CURSO DE ORATORIA PARA EL BUEN DESEMBOVIMIENTO DE LOS COMERCIANTES	<ol style="list-style-type: none"> 4. Proponer capacitaciones de autoliderazgo para generar sus propias autoestimas. 5. Proponer capacitación conductual para sobrellevar el comportamiento 	Capacitaciones
	BARRERAS DE COMUNICACIÓN	León (2005) refiere que es una etapa de comunicación la cual hay desorden que afectan completo, donde los identifican barreras que distorsionan los mensajes y no se concluya la comunicación.	IMPLEMENTAR METODOS ESTABLES DE CANALES PARA HACER LLEGAR EL MENSAJE BIEN CLARO A LOS COMERCIANTES	<ol style="list-style-type: none"> 6. Proponer a la directiva un medio de comunicación, previo envío de solicitud mediante WhatsApp 7. Establecer una relación de los comerciantes para monitorear si les llego el mensaje. 8. Programar los mensajes precisos antes de informar a los socios 	<p>WhatsApp dirigido a la directiva</p> <p>Monitoreo de mensaje</p> <p>Lista actualizada de mensajes</p>
			IMPLEMENTAR PARAMETROS DE SEGURIDAD PARA IDENTIFICAR EL PELIGRO DE MENSAJES FALLIDOS EN CADA REUNION CITADOS	<ol style="list-style-type: none"> 9. Establecer objetivos 10. Actualizar las estrategias 	Informe
				<ol style="list-style-type: none"> 11. Establecer capacidad mental para la comprensión con respeto 12. Proponer acuerdos de mensajes para identificar el esfuerzo de los comerciantes 	<p>Planeación de capacidad.</p> <p>Cronograma de acuerdo</p>
	RELACIONES INTERPERSONALES	EMPATÍA	Swartz (2021) refiere que es entender a la otra respuesta sin ofenderlo, aunque	MEDIR LAS CAPACIDADES DE LOS COMERCIANTES	



		no estoy conforme con su conclusión y oigo lo que dice.		13. Brindar un estímulo de a la otra persona que esta confundida en el mensaje para que tenga confianza en sí mismo	Registros
			IMPLEMENTAR INVITACIONES PERSONALES PARA LOS SOCIOS EN MOTIVARLOS DESENVOLVIENDOSE	14. Encomendar a un socio específico para entregar las notificaciones 15. Actualizar los acuerdos en cada invitación	Registro de notificaciones Acuerdos actualizados
	PROACTIVIDAD	Infante (2018) refiere que es razonar en un plan, que uno mismo asume el control completo del comportamiento asumiendo el compromiso que se da en las reuniones formando el mando y poder.	PROPONER A LA DIRECTIVA PLAN DE CONTROL ENTERO PARA ASUMIR LA RESPONSABILIDAD	16. Programar a la directiva una rotación de puestos, innovando los eventos 17. Registro diario de la directiva al realizar cronogramas de eventos a los comerciantes 18. Preguntar a finales del periodo a la directiva si fue de su agrado sus cargos	Lista de la directiva Cronograma de eventos fotografías
			IMPLEMENTAR REGLAS DE SANCIONES PARA LA SOLUCION DE CONDUCTA	19. Brindar a los comerciantes las reglas de sanciones de forma virtual 20. Dar de conocimiento las reglas de manera divertido mediante capacitación	Invitación de información Registro de capacitación
	ASERTIVIDAD	Peñafiel y Serrano (2010) refieren que es un comportamiento de la persona que actúan a sus intereses personales, para hacerse respetarse y demostrando sus derechos hacia todos.	IMPLEMENTAR CAPACITACION PARA INTERES ACEPTABLES GENERANDO UN BUEN COMPORTAMIENTO ENTRE LOS COMERCIANTES	21. Enseñar a los comerciantes con la capacitación en solucionar los problemas de intereses 22. Fortalecer a la directiva con estrategias quincenalmente 23. Actualizar estrategias para defender el interés entre los socios	Planeación de estrategias
			IMPLEMENTAR HABILIDADES PARA REFORZAR LAS RELACIONES EN LOS COMERCIANTES DE LA MARGINAL	24. Estar acorde a las interacciones para poder tener mejor ambiente de expresiones 25. Supervisión continua de manejo de habilidad entre los socios	Ficha de observación Ficha técnica



GRACIAS

