

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO  
EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA  
S.R.L. – CAJAMARCA 2020**

**PRESENTADO POR:**

Br. Chávez Díaz, Juan Luis  
Br. Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida

**Asesor:**

Dr. Montenegro Díaz, Víctor

**Cajamarca – Perú**

**MAYO 2022**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO  
EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA  
S.R.L. – CAJAMARCA 2020**

Tesis para obtener el título profesional de:

Licenciado en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR:**

Br. Chávez Díaz, Juan Luis  
Br. Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida

**Asesor:**

Dr. Montenegro Díaz, Víctor

**Cajamarca – Perú**

**MAYO 2022**

**COPYRIGHT © 2022 by**  
Chavez Diaz, Juan Luis  
Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida  
Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**APROBACIÓN DE LICENCIATURA**

**RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL  
TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA**

**CEPARTHA S.R.L. – CAJAMARCA 2020**

Presidente : Dr. Víctor Montenegro Diaz.

Secretario : Mg. Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal : Mg. Anthony Rabanal Soriano.

Asesor : Dr. Víctor Montenegro Diaz.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto de investigación, a Dios, mis padres y hermanos, por motivarme a no rendirme cuando hay dificultades, por demostrarme que todo es posible, por cada consejo, apoyo económico y oración a Dios para seguir adelante, por ser las personas que más amo en el mundo.

Ana Peralta

La presente tesis la dedico a Dios, mis padres y a toda mi maravillosa familia, que gracias a su apoyo incondicional en la parte moral y económica he podido culminar mis estudios superiores.

Juan Chávez

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento va dirigido en primer lugar a Dios, por darnos el privilegio de cumplir nuestros sueños, ya que sin su ayuda nada hubiese sido posible, también agradecer a nuestros queridos padres por el sacrificio enorme que han hecho para apoyarnos,

A nuestra Alma mater y a los docentes, por sus conocimientos transmitidos durante toda la instancia universitaria.

Al Gerente y colaboradores de la Empresa Cepartha S.R.L. por su apoyo con la información brindada para la realización de nuestra tesis.

Chavez Diaz, Juan Luis  
Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>V</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>VI</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>VII</b>
<b>LISTA DE TABLAS .....</b>	<b>IX</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>XI</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>XII</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>XIII</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.1.2 Definición del Problema.....	3
1.1.3 Objetivos .....	3
1.1.4 Justificación e Importancia.....	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
2.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
2.1.1 Antecedentes Teóricos .....	6
2.1.2 Bases Teóricas.....	10
2.1.3 Hipótesis.....	25
2.1.4 Operacionalización de Variables.....	27

<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
3.1 UNIDAD DE ANÁLISIS, UNIVERSO Y MUESTRA .....	30
3.1.1 Unidad de análisis .....	30
3.1.2 Universo .....	30
3.1.3 Muestra.....	31
3.2 TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	33
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN E INVESTIGACIÓN DE DATOS.....	33
3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	34
3.6 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:.....	38
3.7 ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
4.1 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	41
4.2 RESULTADOS.....	43
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>



## LISTA DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> VARIABLES DE MEDICIÓN, COMUNICACIÓN INTERPERSONAL.....	14
<b>TABLA 2</b> VARIABLE DE MEDICIÓN, RELACIONES INTERPERSONALES.....	24
<b>TABLA 3</b> OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....	27
<b>TABLA 4</b> OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO.....	28
<b>TABLA 5</b> POBLACIÓN .....	30
<b>TABLA 6</b> VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL RESUMEN DE CASOS .....	35
<b>TABLA 7</b> ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD.....	36
<b>TABLA 8</b> ESTADÍSTICA POR PREGUNTA DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....	36
<b>TABLA 9</b> RESUMEN DE DATOS.....	37
<b>TABLA 10</b> ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD.....	37
<b>TABLA 11</b> ESTADÍSTICA POR PREGUNTA DE LA VARIABLE TRABAJO EN EQUIPO.....	38
<b>TABLA 12</b> PRUEBA DE NORMALIDAD DE LAS VARIABLES.....	42
<b>TABLA 13</b> ANÁLISIS DESCRIPTIVO COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....	44
<b>TABLA 14</b> ANÁLISIS DESCRIPTIVO TRABAJO EN EQUIPO.....	45
<b>TABLA 15</b> COEFICIENTE DE SPEARMAN DE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO	48
<b>TABLA 16</b> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO EN LA EMPRESA CEPARTHA SRL, 2020.....	49
<b>TABLA 17</b> COEFICIENTE DE SPEARMAN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DE LOS COLABORADORES.....	50
<b>TABLA 18</b> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL LIDERAZGO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CEPARTHA SRL, 2020 .....	52

<b>TABLA 19</b> COEFICIENTE DE SPEARMAN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN CLIMA DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES.....	54
<b>TABLA 20</b> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL CLIMA DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CEPARTHA SRL, 2020.....	55
<b>TABLA 21</b> COEFICIENTE DE SPEARMAN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN PROYECTO DE LOS COLABORADORES.....	56
<b>TABLA 22</b> RELACIÓN ENTRE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL PROYECTO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA CEPARTHA SRL, 2020 .....	58

## LISTA DE FIGURAS

<b>FIGURA 1</b> DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN DE NIVEL CORRELACIONAL .....	32
<b>FIGURA 2</b> ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA, 2020 .....	44
<b>FIGURA 3</b> ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS TRABAJO EN EQUIPO, CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA, 2020 .....	46
<b>FIGURA 4</b> HISTOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE LAS VARIABLES COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO .....	49
<b>FIGURA 5</b> HISTOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN LIDERAZGO DE LOS COLABORADORES .....	52
<b>FIGURA 6</b> HISTOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN CLIMA DE TRABAJO DE LOS COLABORADORES .....	55
<b>FIGURA 7</b> HISTOGRAMA DE DISTRIBUCIÓN DE LA VARIABLE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y LA DIMENSIÓN PROYECTO DE LOS COLABORADORES.....	58

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general, determinar la relación que existe entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo, de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020. El tipo de investigación utilizado es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño de investigación no experimental de corte transversal. La hipótesis planteada es, Existe relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020. La población y muestra en este estudio de investigación estuvo conformada por 20 colaboradores de la empresa Cepartha SRL, utilizando la técnica de encuestas y como instrumento el cuestionario con 15 ítems para la variable comunicación interpersonal y 15 ítems para la variable trabajo en equipo. Para medir la confiabilidad de los instrumentos de recojo de información, se utilizó alfa de Cronbach, obteniendo un valor de  $\alpha=732$  para la primera variable y  $\alpha=835$  para la segunda variable, además se obtuvo como resultado que el 10% de los encuestados, opina que la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo son buenos. Por otro lado, el 25% de los encuestados afirma que ambas variables son Regulares, mientras que el 0% de los encuestados los considera como Deficiente.

**Palabras claves:** Comunicación Interpersonal y Trabajo en Equipo.

## ABSTRACT

The present research project has as a general objective, to determine the relationship that exists between Interpersonal Communication and teamwork, of the collaborators of the company Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020. The type of research used is applied, of correlational descriptive level, with a non-experimental cross-sectional research design. The hypothesis raised is that it was, There is a significant relationship between Interpersonal Communication and teamwork of the company Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020. The population and sample in this research study was made up of 20 employees of the company Cepartha SRL, using the survey technique and as an instrument the questionnaire with 15 items for the interpersonal communication variable and 15 items for the teamwork variable. To measure the reliability of the data collection instruments, Cronbach's alpha was used, obtaining a value of  $\alpha=732$  for the first variable and  $\alpha=835$  for the second variable. It was also obtained as a result that 10% of the respondents, believes that interpersonal communication and teamwork are good. On the other hand, 25% of the respondents affirm that both variables are Regular, while 0% of the respondents consider them as Deficient.

**Keywords:** interpersonal communication, teamwork

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

### **1.1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

Las empresas en la actualidad quieren llegar al éxito, pero la mayoría de ellas coinciden en dos falencias que no dejan crecer a la empresa y tampoco a los colaboradores, nos referimos a la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo, ya que al haber una buena comunicación nos enfocamos a la transmisión clara de un mensaje que va a lograr tener eficiencia en la Comunicación Interpersonal pues se cumple las expectativas de obtener un buen trabajo a través de la buena comunicación clara y eficiente, esto significa que las empresas deben estar asociadas para medir el desempeño laboral. Este trabajo se realizó con el objetivo de determinar la “Relación entre Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020”.

Decidimos investigar este problema, para poder describir y conocer desde un punto profesional, cómo se relaciona la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de los colaboradores en la empresa Cepartha S.R.L., ya que en la mayoría de casos los colaboradores no se ven involucrados en la toma de decisiones y eso dificulta un buen trabajo dentro de la empresa (Avila, 2017).

Por las consideraciones indicadas y conociendo la problemática empresarial, hemos creído conveniente realizar el presente estudio de investigación, para la

base de resultados se recomienda acciones para fortalecer la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo, para obtener un buen resultado de trabajo. haciendo posible que la empresa tenga éxito en todas sus áreas.

### **1.1.2 Definición del Problema**

¿Relación entre Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020?

### **1.1.3 Objetivos**

#### **1.1.3.1 *Objetivo general***

Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo, de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020.

#### **1.1.3.2 *Objetivo específico***

Determinar la relación entre Comunicación Interpersonal y el Liderazgo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020.

Determinar la relación entre Comunicación Interpersonal y el Clima de Trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020.



Determinar la relación entre Comunicación Interpersonal y el Proyecto de los trabajadores de la empresa. Cepartha S.R.L. Cajamarca – 2020

#### **1.1.4 Justificación e Importancia**

##### **1.1.1. Teórica:**

Con la siguiente investigación se busca corroborar diferentes estudios previos y conceptos claves relacionados a Comunicación Interpersonal y Trabajo en Equipo para contribuir en el mundo empresarial, también en el estudio se determinará la relación entre las variables del estudio.

##### **1.1.2. Práctica:**

La investigación permitirá a la empresa, entender y comprender las dimensiones que debe mejorar para tener colaboradores eficientes, eficaces y por ende leales; de tal manera para fortalecer la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo.

##### **1.1.3. Metodológica:**

La investigación aportará las herramientas para evaluar las variables como el análisis descriptivo (media, moda y desviación estándar) y análisis de regresión para medir el grado de relación.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 Fundamentos Teóricos de la Investigación**

### **2.1.1 Antecedentes Teóricos**

#### **A nivel internacional**

Claro (2021) en su artículo científico denominado “Analysis of the existence of a culture of organizational listening, form managers in the multi-store sector in Chile”. Se propuso analizar desde la óptica de un grupo de ejecutivos de la empresa del sector multi tiendas de retail chilenos cuál es su percepción sobre la presencia de una cultura de la escucha en las organizaciones en las que trabajan. El diseño del estudio fue análisis acotado y de corte cualitativo. La muestra analizada fue de 43 ejecutivos a los que se les aplicó entrevistas y cuestionarios como instrumentos de recolección de información. Como resultado se obtuvo que ningún ejecutivo es capaz de definir expresamente desde su perspectiva lo que es la escucha organizacional y tampoco construir una descripción. Lo que se obtiene al conversar de este tema son conceptos aislados. Se pudo concluir en que existe conciencia respecto de la relevancia de escuchar, pero en el caso de las empresas analizadas no se pone a la escucha en un lugar relevante de la gestión y la administración, teniendo que el 60% predominó en el monólogo y entrega de información.

Para Gómez (2019) en su tesis para optar el grado de doctor titulado “La comunicación interpersonal mejora de productividad: el uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas “concluye lo siguiente: Las organizaciones modifican periódicamente procesos, servicios y productos objeto de su actividad y como consecuencia las tareas y funciones de los miembros. Esto obliga a estar permanentemente informados y comunicados a través de las relaciones interpersonales, una de todos los cambios producidos dentro y fuera de la entidad. Por ello la información al servicio de las organizaciones ha pasado, en los últimos años, a ocupar un papel preponderante. Las empresas dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información interna interpersonal juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en su principal patrimonio.

### **Antecedentes Nacionales**

Choque (2021) en su análisis exploratorio denominado La comunicación Interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco-2020, se propuso determinar la influencia de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral del personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco-2020, además la investigación fue de tipo básica y de nivel correlacional causal, presentando un

diseño no experimental descriptivo y de enfoque cuantitativo. Habiendo considerado una muestra de 50 trabajadores administrativos y utilizando el instrumento cuestionario, presentó como resultado un valor de  $p=24 \times 10^{-3}$ , a través del estadígrafo Chi-cuadrado, siendo menor a 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis alterna. Se concluyó en que la comunicación interpersonal influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, de manera significativa, consecuentemente se ha podido identificar la realización de trabajo de campo, evidenciándose que existe comunicación interpersonal.

Avalos (2022) en su tesis denominada Relaciones interpersonales y clima laboral en la empresa Minera J&S Contratistas Generales S.A.C., provincia de Pataz: 2020, aplicada en Trujillo – Perú. habiendo tenido como postulado fundamental explicar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral en la empresa contratista minera J&S contratistas generales S.A.C., provincia de Pataz: 2020. Se utilizó el método inductivo, deductivo, descriptivo y estadístico, considerando una muestra de 183 colaboradores, habiendo aplicado el instrumento cuestionario, registros de testimonios y registro de observación. Se obtuvo como resultado que el 57% opinaron que nunca tuvieron autonomía laboral; el 28% opinaron que solo a veces tienen autonomía laboral y mientras que el 15% opinaron que tienen autonomía laboral. Se concluyó que el 57% de los trabajadores de la empresa minera J&S contratistas generales S.A.C., provincia de

Pataz, señalaron la capacidad o condición de desarrollar tareas de una manera independiente.

Díaz (2018) En su tesis titulada: comunicación interpersonal basada en la motivación y el trabajo en equipo. Ayuda a tener práctica en las auditorías de la comunicación ya que ha contribuido de una manera significativa en el desarrollo del conocimiento y de la comunicación organizacional. Por ejemplo, nuevos conceptos han sido incorporados dentro del cuerpo de conocimientos teóricos de la comunicación interpersonal tales como el concepto de “Satisfacción con la comunicación” Se ha demostrado que existe una relación positiva entre satisfacción con la comunicación interpersonal y satisfacción con el trabajo, el compromiso organizacional y por ende la productividad.

Ríos (2019) En su tesis titulada:” El trabajo en equipo en las decisiones organizativas la continuidad y La estabilidad en las acciones a ejecutar sino también trascender a lo imprevisible a la discontinuidad y a la inestabilidad producto del comportamiento e intervención de los miembros en la toma de decisiones. Ésta reflexión aspira a ser racional y consistente de la pluralidad de visiones sobre la organización, por esa razón, parte de una concepción organizativa con características culturales y sociales peculiares a la coyuntura social a la que pertenecen. En este ambiente, el equipo de trabajo construye de

manera conjunta la mejor manera conjunta de planificar, organizar, y participar con el fin de lograr un capital social de calidad.

### **Antecedentes Locales**

Guzmán (2020) Explica que la comunicación interpersonal, se necesita partir de una concepción concedora de la comunicación como disciplina abordada por la ciencia social. La comunicación como materia de estudio ha sido una constante de indagación entre investigadores sociales de diferentes disciplinas a saber; Sociología, Psicología social, Política, Semiología, Historia, Filosofía, Etnografía, Pedagogía, entre otras.

#### **2.1.2 Bases Teóricas**

##### **2.1.2.1 *Comunicación interpersonal***

(Alcaraz, 2018) Las comunicaciones interpersonales son originadas en la cúspide en un lenguaje necesariamente general van transformándose en comunicaciones cada vez más específicas, en la medida en que se desciende en la pirámide, es posible detectar en esta característica, uno de los más frecuentes problemas que tienen las organizaciones con sus esquemas comunicacionales : en efecto a menudo ocurre que las comunicaciones van hacer especificadas en forma distinta por los diferentes jefes medios e incluso ocurre que algún jefe intermedio tiene una conceptualización distinta acerca de lo que es informal y de cuantos debe

estar informando el personal a su cargo. Si esto sucede, es posible que el personal de una gerencia está menos informado que el de las otras gerencias. Por esta razón el obtener información de ellas o en otros lugares, no recibirá información oficial. (Díaz, 2018) Hay jefaturas que consideran la información como un recurso importante de poder, por consiguiente, tratan de evitar entregar más información, de la estrictamente necesaria. También estas jefaturas verán que sus subordinados buscan y encuentran información en fuentes alternativas al relacionarse.

### **Conceptos de Comunicación Interpersonal**

(Alcaraz, 2018) Explica la comunicación interpersonal, es el proceso mediante el cual se produce un intercambio de información opiniones, experiencias, sentimientos, entre dos o más personas a través de un medio (teléfono, voz, escritura y otros). La comunicación interpersonal en la empresa es la preocupación por la comunicación dentro de la empresa se puede plasmar en entorno a los años veinte del siglo pasado con la aparición de la escuela de las relaciones humanas.

(Avila, 2017) Describe la comunicación Interpersonal como la capacidad que tiene todo ser humano relacionado con su entorno, es el intercambio de ideas o pensamientos entre dos o más personas. Esta es tal vez la comparación más común en la literatura especializada, luego de la amplia aceptación de que goza la concepción metodológica de las organizaciones. Tanto es así que, de no ser por



dependencia cambiada respecto a las comparaciones organizacionales y cibernéticas, de segundo orden, podría parecer cambiada. En las aproximaciones que emplean la comparación técnica se considera a la comunicación como un instrumento, sujeto a un uso radical orientado a finalidades preestablecidas y administrado por un líder especialista.

La comunicación interpersonal Flske (2019) se define como una interacción social por medio de mensajes. Por su parte (Pascuali, 2020) afirma que la comunicación interpersonal aparece en el instante mismo en que la estructura social comienza a configurarse. Justo como su esencial ingrediente estructural y que donde no hay comunicación interpersonal no puede formarse ninguna estructura social. Para Pascuali el término comunicación Interpersonal debe reservarse a la interrelación humana, el intercambio de mensaje entre colaboradores, sean cuales fueren los aparatos intermediarios utilizados para facilitar la interrelación a distancia, Podríamos definir a la comunicación como la relación comunitaria humana consistente en la emisión y recepción de mensajes entre interlocutores.

También los subordinados saben que la información es un recurso de poder y ocultar parte de ellas a sus superiores. Influye en este filtro, además, el temor de cierta información en manos de jefe pueda conducir a decisión que significa mayor trabajo, o cambio en los métodos conocidos de trabajo, castigos, racionales

y cambio en los equipos de trabajo a modo de resumen, para indicar que no siempre el superior y el subordinado están de acuerdo en lo que debe ser la comunicación interpersonal y por esta razón se comunica siempre algo menos de que el otro quiere recibir.

Gómez (2017) Describe en este párrafo el análisis, como las clases de una comunicación interpersonal como, la comunicación verbal y no verbal. La verbal concebida como el uso de la palabra hablada o escrita como signo lingüístico para ver los contenidos de los mensajes a su receptor. Fragmento importante que favorece a contribuir y agilizar los canales de la comunicación interpersonal.

En efecto, se puede concluir que la comunicación Interpersonal está asociada con el trabajo en equipo, ya que está fundamentada en la percepción del colaborador referente a la productividad de colaboradores que ésta espera para un buen desempeño laboral.

**Tabla 1***Variables de medición, comunicación interpersonal*

Autor	Modelo	Dimensiones	Variables de medición
Harold Lasswell (1948)	Modelo de Lasswell	Emisor Mensaje Canal Receptor	¿Quién? ¿Dice qué? ¿En qué canal? ¿A quién? ¿Con qué efectos?
Os Good y Schramm (1954)	Modelo de Os Good y Schramm	Mensaje Codificador Intérprete Descodificador Esfera informativa Esfera afectiva-colaborativa La esfera estratégica	nivel de comunicación interpersonal de las empresas -Orden -Principios -Intercambio de ideas -Discusión  -La velocidad en la creación y transmisión de los mensajes. -La capacidad de los canales de comunicación. La codificación eficaz De los mensajes, que evite la ambigüedad Y los ruidos entre emisor y receptor
Shannon y Weaver (1958)	Modelo de Shannon y Weaver	Información de fuente Transmisor Canal Receptor Destino	La codificación eficaz De los mensajes, que evite la ambigüedad Y los ruidos entre emisor y receptor
Maleztko (1987)	Modelo de Maleztko	Efecto y experiencia. Presión o limitación. Regulativa.  Imagen del medio que tiene el receptor.	Estructura de la imagen de comunicador. Entorno Social del comunicador.

*Nota: Flores Ramírez & Lecca Tapia (2016, p 22)***Dimensiones de comunicación interpersonal:**

Las empresas que brindan servicios requieren establecer adecuadamente los requerimientos que esperan recibir y de esta manera esforzarse en complacer o intentar superar las ilusiones o intereses que presentan (Gomez, 2019). Las

dimensiones a estudiar en el presente estudio, son mencionadas por Os Good y Schramm (1954).

### **Esfera informativa**

El principal objetivo de la comunicación interpersonal en esta primera fase, es compartir con todos los miembros a nivel de organización, los contenidos y noticias que se refieran al día a día de la empresa y de cada una de sus áreas o procesos. Así como a la información relacionada con valores y políticas, normativas para la convivencia, el trabajo y en general, los hechos de carácter regulatorio, operativo, administrativo, y de gestión de toda la organización. Por ello analizaremos los tipos de comunicación interpersonal en las empresas.

### **Comunicación descendente**

Es la comunicación que proviene de la alta dirección de la empresa (Avila, 2017). La comunicación descendente tiene como objetivo dar a conocer e implementar la cultura de organización y reducir al máximo los canales informales que genera rumores dentro de la empresa, una comunicación Descendente adecuada por parte de los directivos o gerentes de la empresa. La comunicación descendente inadecuada suele darse en las organizaciones fuertemente jerarquizadas o en ellas que evolucionan con mucha rapidez, lo que ocasiona fallo en la trasmisión de los mensajes provocados por los cambios de estrategia.

## **Comunicación ascendente**

La comunicación que surge de la base de la organización llega hasta la alta dirección, pasan por los niveles intermedios” (Fishke, 2019). Los beneficios de la comunicación ascendente son muchos y de distintos tipos. La dirección conoce cuanto acontece dentro de la empresa, una información que aprovecha para tomar decisiones y evaluar resultados. Posibilita que los trabajadores y los jefes intermedios tengan fácil acceso a sus superiores.” La comunicación ascendente de los colaboradores hacia la alta jerarquía, los cuales generalmente toman la forma de órdenes, tareas y acciones” (Gomez, 2019). La comunicación ascendente de los colaboradores hacia la jerarquía es un tanto distorsionada porque enfrenta la gran limitante del idioma.

## **La comunicación horizontal**

“Puede hacerse tan fácil, que no es poco frecuente que en lugar de ser horizontal efectivamente adopte la forma de una U invertida” (Avila, 2017). Es decir, que para solicitar algo de una persona del mismo nivel jerárquico, sea necesario elevar la solicitud a lo alto de la cúspide, para que la solicitud se transforme en una orden. “La comunicación horizontal se encuentra muy relacionada con la

comunicación informal (Avila, 2017) ya que parte importante de las comunicaciones que ocurren en una organización son llevadas a cabo en forma paralela a los canales formales. Siendo el caso que se puede producir amistades y enemistades, que tiene lugar en el contexto organizacional, pero no están referidas necesariamente al logro de los objetivos de la empresa.

### **La comunicación vertical**

“Se ha visto que las comunicaciones constituyen un importante mecanismo de coordinación al que da vida el sistema organizacional” (Alcaraz, 2018). El diseño de la organización procura materializar los canales a través de los cuales se produzcan comunicaciones que faciliten la toma de decisiones y permitan su eficaz ejecución. pues si se mira el organigrama de un sistema organizacional cualquiera, se podrá ver en la forma adecuada de conexión entre comunicación, desde los puestos directivos hasta los inferiores.

### **Esfera Efectiva – Colaborativa**

En esta esfera, el propósito de la comunicación interpersonal en las empresas es ser facilitadora de la comunicación de bienestar y desarrollo para los miembros de la organización y promotora del liderazgo, la sinergia, la creatividad, el trabajo en equipo y el permanente crecimiento personal y profesional de cada uno de los colaboradores de la empresa. En esta esfera la comunicación interpersonal trabaja

en estrecha colaboración con gestión humana, capacitaciones y desarrollo, bajo las directrices de la máxima cabeza de la organización.

### **Comunicación adaptada**

Esta comunicación debe guardar relación con el clima laboral de la empresa, el equipo de trabajo y valores de la empresa, es importante que sea adecuada a las características de los colaboradores que recibirán la información, tenga presente las necesidades.

### **Transparencia**

En la comunicación la información debe transmitirse con precisión, calidad y claridad al margen de los procesos que se aplican. Para evitar la distorsión en la comunicación, se necesita mensajes correctos y simples con la variedad de medios utilizados en la organización, la utilización de varios canales de comunicación como reuniones, entrevistas, correo y otros, nos asegura que la información llegue en condiciones más óptimas.

### **Esfera estratégica**

Esta esfera la comunicación interpersonal es una verdadera aliada de la organización para fortalecer las bases de su cultura interpersonal y de los atributos

de la empresa incorporar el equipo humano a la estrategia global del negocio, promover su participación, facilitar la innovación y salvaguardar la imagen y reputación de la empresa todo con miras a la comunicación de los objetivos trazados y un claro marco ético del ejercicio socialmente responsable.

### **Relación Cooperativa interna**

La comunicación interpersonal facilita enviar y recibir el mensaje adecuado entre departamentos y aún más favorece a la toma de decisiones agilizando el proceso de gestión.

#### **2.1.2.2 Trabajo en equipo**

(Avila, 2017) El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Es importante saber que el trabajo en equipo es de suma importancia cuando se quiere llegar a un fin común, aún más cuando se tiene un objetivo en las empresas. (Raster, 2015) Como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzan individualmente. Se origina también de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en la organización. Para (Duarte, 2016) el trabajo en equipo es un pequeño grupo de personas con habilidades complementarias ya que comparten un plan común y están comprometidas mutuamente con un propósito y



un mismo objetivo de su trabajo. Dicho esto, viene hacer el conjunto de individuos con experiencia y capacidades reunidas para lograr metas claras, tomar cargos gerenciales, asignar prioridades, valorar los aportes y dedicar tiempo a los grupos de apoyo.

### **Teorías de trabajo en equipo**

En la actualidad los equipos de trabajo se enfocan en mejorar la eficiencia y efectividad en una organización, siendo una técnica que se está introduciendo ampliamente en todos los sectores. Un equipo es un grupo integrado que trabaja con el propósito de lograr un objetivo bien definido. (Paucar, 2019) Señalan que trabajo en equipo es un grupo el cual está conformado por integrantes que trabajan intensamente para alcanzar un mismo objetivo utilizando y dando uso a su sinergia positiva con habilidades y responsabilidades mutuas e individuales (p.67). Cabe hacer mención que son equipos los cuales lo conforman integrantes que trabajan intensamente para alcanzar un mismo objetivo utilizando sus habilidades, virtudes y conocimientos. (Camegie, 2020) El trabajo en equipo es la habilidad de trabajar juntos hacia una visión común ya que es el combustible que les permite a las personas comunes obtener resultados poco comunes. Todo integrante del equipo debe tener claro cuál es su responsabilidad y el trabajo que le fue asignado ya que todos deben cooperar y cada miembro del equipo debe estar comprometido con lo que se está haciendo en conjunto. Ya que el objetivo es

compartido. (Balcazar, 2017)El trabajo en equipo se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. Del mismo modo un equipo debe tener buena comunicación interpersonal, una información compartida, los miembros de los equipos deben conocer actividades que desarrollan cada uno de ellos. Para tener un conocimiento más amplio del trabajo en equipo analizaremos 5 cinco puntos importantes que ayudarán a tener éxito en las empresas y poder llegar a un fin común y son:

**La comunicación:** Pues para las empresas se ha vuelto primordial que la comunicación sea uno de los pilares de trabajo en equipo. Y es que para que un grupo de personas puedan realizar sus labores de manera correcta y eficiente y con un buen ambiente laboral, es preciso que todos los miembros cuenten con toda la información necesaria para poder desarrollarla. Por eso en los equipos de trabajo hay que olvidarse ambigüedades, pues los canales de información y los procedimientos para facilitarle a todos los compañeros deben estar muy claros para que no haya pie a malos entendidos o que una sola persona no pueda desarrollar su labor en el tiempo y forma adecuadas porque no tuviera todas las indicaciones claras. Es preciso que los líderes sean los más transparentes posibles con sus equipos y que mantengan informados en todo momento de cambios que les puedan afectar. Ya que es de mucha importancia y que alguien se entere a

través de terceros de alguna novedad respecto a su trabajo o los objetivos del mismo puede generar conflicto y desconfianza.

**La coordinación:** En todo equipo de trabajo debe estar presente la figura del líder ya que es quien se encarga de coordinar las tareas y los miembros, conociendo a fondo cada uno de ellos para asignar los trabajos a las personas que mejor preparadas están para cada punto. Es de mucha importancia que el líder sea accesible para los miembros del equipo y contar con flexibilidad a la hora de realizar la coordinación de manera positiva. De esta manera se obtendrán los mejores resultados de cada individuo.

**La complementariedad:** En el punto anterior se hablaba de un líder como necesidad en el trabajo en equipo y de su papel a la hora de coordinar a los miembros del equipo, eligiendo al mejor postor para cada labor. bien pues la complementariedad es eso, contar con el equipo de personas con conocimientos y habilidades particulares para ser capaces de dar respuesta a las necesidades de clientes de manera global. Por lo tanto, siempre que sea posible, es importante formar equipos en los que sus miembros se complementen. Conocer a cada persona previamente favorece la coordinación de las tareas ya que es una buena opción apostar por la creación de equipos de personas con diferentes perfiles, aunque la coordinación resulte más compleja; puesto que de esta manera se enriquecen los resultados.

**La confianza:** Para facilitar la agilidad en el trabajo, es preciso que el género confianza en el equipo pueda ser óptimo para ganar la comunicación transparente o el tiempo en que los miembros se conocen y esto es importante para que se cree ese ambiente perfecto. Por ello el líder debe explicar de manera clara y concisa el proyecto al equipo, las labores que realizará cada persona y cuál es el objetivo final que se quiere seguir.

**El compromiso:** Si los puntos anteriores se realizan de manera eficiente, el compromiso de los miembros del equipo crecerá. el líder, como ya se ha apuntado, debe velar por cada persona que conozca su labor y los objetivos comunes, contribuyendo de esta manera al incremento de la motivación de todos los componentes, pues bueno, cabe recalcar que el compromiso ha de ser con el trabajo, con los compañeros y con la empresa. Como se puede observar las cinco C del trabajo en equipo son fundamentales para que los resultados sean Óptimos. Ya que se trata de poner en valor el talento de cada miembro para el cumplimiento del objetivo final. Si no se tiene en cuenta estos conceptos es difícil que el equipo funcione como debe ser.

**Tabla 2***Variable de medición, relaciones interpersonales*

<b>Autor</b>	<b>Modelo</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Variables de medición</b>
Lerner et al. (2009)	Comunicación y el trabajo en equipo	Los miembros. El proyecto. El clima de trabajo. El liderazgo.	Tipo de relaciones. Habilidades interpersonales. Objetivo del equipo. La comunicación. La confianza. Condiciones Ambiente físico agradable. Funciones y Tareas. Cohesión del liderazgo
Leggat (2007)	Capacidad de influencia	Habilidades Conocimientos Motivos Aspectos	Negociación. Objetivos. Estrategia de negociación. Actitud cooperativa Calidad de resultados
Chakraborti et al (2008)	Liderazgo y Supervisión.	Apoyo. Adaptación. Orientación de equipo.	Resultados. Criterios. Confianza

Nota: Lerner et al. (2009 p. 68)

**Dimensiones de trabajo en equipo**

**Los miembros:** El equipo está formado por miembros con perfil profesional que se complementan. El tipo de relaciones que se desarrollan entre los miembros y

las calidades de trabajo dependen de sus aptitudes técnicas, de sus habilidades interpersonales y de la personalidad de cada uno.

**El proyecto:** La existencia de un proyecto común marcará el objetivo del equipo. Es necesario que se trate de un proyecto motivador con el que cada miembro del equipo se identifique. La persona que coordine el equipo tendrá un rol importante.

**El clima de trabajo:** en un clima emocional óptimo, basado en la cooperación, la comunicación y la confianza son ingredientes esenciales para la vida del equipo. También es muy importante un ambiente físico agradable. debe cuidarse el espacio de trabajo: amplitud, iluminación, nivel de ruido, limpieza, contaminación, temperatura y decoración.

**El liderazgo:** El equipo necesita de un líder que coordine las distintas funciones y tareas que se establecen para conseguir los objetivos pactados. El papel del líder es decisivo para el buen funcionamiento del equipo y para lograr su cohesión.

### **2.1.3 Hipótesis**

#### **2.1.3.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de la empresa Cepartha SRL – Cajamarca 2020.

### **2.1.3.2 Hipótesis Específica**

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el Liderazgo en la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

Existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el Clima de Trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020.

Existe una relación significativa entre comunicación interpersonal y el proyecto de los trabajadores de la empresa. Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020

## 2.1.4 Operacionalización de Variables

**Tabla 3**

Operacionalización de la Variable Comunicación Interpersonal

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Comunicación Interpersonal	(Alcaraz, 2018) Explica la comunicación interpersonal, es el proceso mediante el cual se produce un intercambio de información, opiniones, experiencias, sentimientos, entre dos o más personas a través de un medio (teléfono, voz, escritura y otros). La comunicación interpersonal en la empresa es la preocupación por la comunicación dentro de la empresa se puede plasmar en entorno a los años veinte del siglo pasado con la aparición de la escuela de las relaciones humanas.	Esfera Informativa.	Comunicación descendente. Comunicación ascendente. Comunicación horizontal. Comunicación vertical.	Encuesta
		Esfera Efectiva-Colaborativa	Comunicación adaptada Transparencia	Encuesta
		Esfera Estratégica	Relación corporativa interna.	Encuesta

Fuente: elaborado por el autor



**Tabla 4**

Operacionalización de la Variable Trabajo en Equipo

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Trabajo en Equipo</b>	(Avila, 2017) El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Es importante saber que el trabajo en equipo es de suma importancia cuando se quiere llegar a un fin común, aún más cuando se tiene un objetivo en las empresas.	El miembro	Cooperación Participación Compromiso	Encuesta
		El liderazgo	Expresar ideas claras La honestidad y transparencia Capacidad de creatividad y comunicación	Encuesta
		El clima de trabajo	Retención del talento humano Absentismo Laboral Formación personal Relaciones interpersonales	Encuesta
		El proyecto	Alcance Logro de objetivos.	Encuesta

Fuente: elaborado por el autor

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Unidad de análisis, universo y muestra**

#### **3.1.1 Unidad de análisis**

Hernández y otros (2014), nos dicen lo siguiente “las unidades de estudio deben ser claramente reconocidas en cuanto a caracteres de data, tiempo y espacio” (pág. 18). La población que considera la investigación fue la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca, durante el año 2020, teniendo como unidad de observación a los colaboradores dicha empresa.

#### **3.1.2 Universo**

Hernández y otros (2014), nos dicen lo siguiente “las unidades de estudio deben ser claramente reconocidas en cuanto a caracteres de data, tiempo y espacio” (pág. 18). El estudio estuvo constituido por 20 colaboradores, de los cuales podemos discernir los siguientes cargos: directivos, personal jerárquico, y colaboradores especializados de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020, reflejada en la tabla 5.

**Tabla 5**

*Población*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Directivos	3
Personal Jerárquico	4
Colaboradores especializados	13

*Nota: elaborado por el autor*

### **3.1.3 Muestra**

De acuerdo con Aguilar (2005) consideró el muestreo para poblaciones finitas que presenta la variable de interés. Por lo tanto, para encontrar la muestra, se utilizó un tamaño de muestra a partir de una población determinada, no obstante, se consideró a la totalidad de la población para la muestra. Además, el tipo de muestreo utilizado fue el aleatorio simple de clase probabilístico

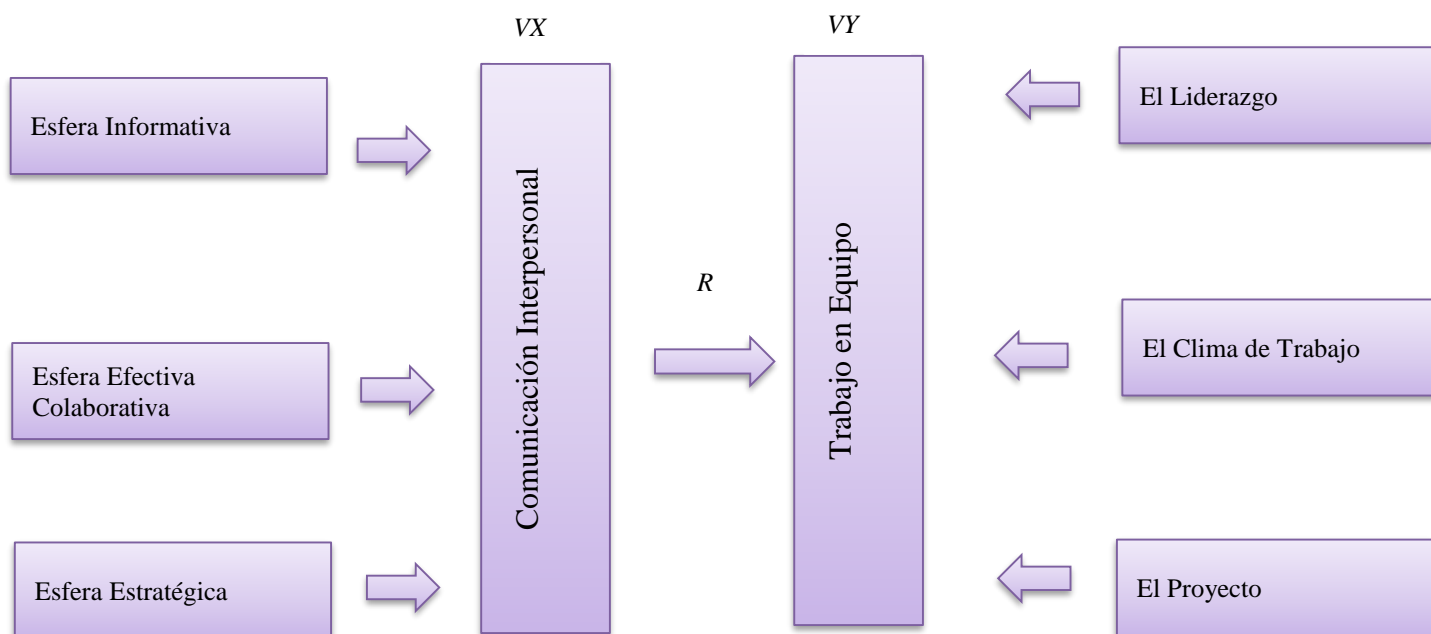
### **3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación**

La presente investigación es del tipo Aplicada, Balcázar (2017) nos dice que la investigación es aplicada, ya que evalúa y recolecta datos sobre los diversos aspectos o dimensiones de lo que se está investigando. Para resolver problema concreto, tal como es el caso de esta investigación donde se determinó que tipo de relación existía entre la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo de en la empresa Cepartha S.R.L. en el año 2020.

El nivel de investigación utilizada es de carácter Descriptivo Correlacional, puesto que según el autor (Fishke.D, 2019) menciona que la investigación se describe en términos metodológicos que consisten en indicar todas las características del fenómeno que se estudia. Además, los estudios formulados permiten elaborar un marco de estudio, a partir del cual se deduce una problemática.

La presente investigación es Diseño no experimental de corte transversal, de acuerdo con Palella y Martins (2010) define que el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no experimental se construye una situación

**Figura 1**  
Diseño de la investigación de nivel correlacional



Fuente: elaborado por el autor

### **3.3 Método de investigación**

El método utilizado fue el hipotético deductivo, porque su enfoque es cuantitativo y debidamente apoyada en la hipótesis, que serán tabulados una vez obtenidos. La información cuantitativa, se expuso en tablas de frecuencia porcentual agrupadas por variables y dimensiones, con el fin de medir la calidad de respuestas de los encuestados. Además, el contraste de hipótesis fue desarrollado a través del medio Rho de Spearman, el cual permite una mensuración a nivel de significancia de las variables de estudio, así como aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas. Permitiendo realizar la terminación del presente análisis (Sánchez, 2019).

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

Carrasco (2014) conceptúa la encuesta: como instrumento de evaluación y de indagación social para la pesquisa, sondeo y cogida de datos, con interrogatorios directas o indirectas a los individuos del módulo de observación de la investigación (p.314). Aunado a lo antes dicho se considera que está conformada por varios lineamientos y pasos sucesivos que funcionan como vínculo entre la sustancia del análisis del estudio y la aplicación contextualizada de acuerdo a las necesidades de cada investigador (Custodio, 2008). Se utilizó la técnica denominada encuesta para recolectar información según (Camegie, 2020) La encuesta es un método de recolección de datos que se aplica para comprobar una hipótesis o al resolver un problema definido.

En la presente investigación se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, para (Díaz, 2018). El cuestionario es un formulario diseñado para que los individuos conformantes de la muestra respondan, para obtener información necesaria para el desarrollo de una investigación, se realizará dos cuestionarios; el cuestionario N.º 1 será para la variable comunicación interpersonal y el cuestionario N.º 2 para la variable trabajo en equipo, los cuestionarios fueron respondidos por todos los colaboradores que se encuentran en muestra de estudio de la empresa Cepartha SRL, marcando con un aspa (x) sólo una respuesta, dentro del rango de posibilidades, ya que para las respuestas se ha considerado el método de la escala de Likert; Nunca = 1 punto; Casi nunca = 2 puntos; A veces = 3 puntos ; Casi siempre = 4 puntos: siempre = 5 puntos. El cuestionario N.º 1 consta de 15 ítems alcanzando un valor mínimo de 15 puntos y un valor máximo de 75 puntos, del mismo modo, el cuestionario N.º 2 consta de 15 ítems alcanzando un valor mínimo de 15 puntos y un valor máximo de 75 puntos es necesario mencionar que para el diseño de los cuestionarios se ha considerado las dimensiones e indicadores de cada variable de estudio. Considerando los niveles de Bueno, Regular, Deficiente.

### **3.5 Validez y confiabilidad**

Para Celima y Campos (2005) la Validez es un proceso de comparación con un patrón de referencias, para la validez se utilizará juicio de expertos o

instrumentos validados en estudios previos. El instrumento para el acopio de datos fue evaluado por investigadores calificados en la doctrina investigada, para su validez y así determinar su aplicación a la unidad de estudio en esta investigación. El autor Vara (2015) alude a la validez, la importancia del instrumento, acredita que el instrumento resulte ser el ideal para cuantificar las variables de la investigación. La validación de los instrumentos se dio por medio de juicio de expertos (Anexo 1)

Para medir la confiabilidad se utilizará el coeficiente ALFA DE CRONBACH, Marroquín (2014), hace referencia que “la fiabilidad depende de la cantidad de índices o componentes particulares inmersos en la herramienta de medida”. Ya que nos permitirá medir la consistencia interna de los ítems de los instrumentos, los valores entre 0.651 y 0.849 indican una buena consistencia de instrumento. Así mismo la validez implica si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir. La validez del instrumento, está dada porque dichos instrumentos han sido utilizados en estudios previos relacionados con nuestras variables.

**Tabla 6**  
Variable comunicación interpersonal resumen de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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



**Tabla 7**

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,732	15

**Interpretación**

La tabla 7 hace referencia a la fiabilidad del instrumento de la variable Comunicación Interpersonal, teniendo como resultado de fiabilidad un índice de coeficiente de fiabilidad de  $\alpha = 0,732$ . Teniendo en cuenta que mientras más cercano sea a la unidad, mayor será la confiabilidad, por lo tanto, se afirma que, presenta un nivel de confiabilidad del instrumento muy alto.

**Tabla 8**

Estadística por pregunta de la variable comunicación interpersonal

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	56,7000	9,344	,293	,722
p2	57,0000	8,889	,474	,703
p3	56,9000	9,433	,198	,736
p4	57,1000	10,100	,122	,735
p5	57,0000	8,667	,560	,693
p6	56,9000	9,656	,351	,719
p7	57,2000	8,844	,567	,695
p8	56,7000	8,900	,455	,705
p9	56,9000	10,322	,011	,742
p10	57,1000	10,322	,011	,742
p11	57,1000	6,989	,746	,651
p12	56,9000	9,878	,069	,751
p13	57,0000	9,778	,151	,737
p14	56,7000	8,233	,713	,674
p15	56,8000	9,733	,203	,730

*Nota: elaborado por el autor*

## Interpretación

Como se observa en la tabla 8, que el índice de confiabilidad para la Variable Comunicación Interpersonal, analizado por cada ítem de investigación, se obtuvo un coeficiente mayor o igual a  $\alpha = 0,651$ , y de acuerdo con los niveles de confiabilidad de alfa de cronBach, presenta un nivel de confiabilidad positivo Alto.

**Tabla 9**

Resumen de datos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Tabla 10**

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

## Interpretación:

La tabla 10, hace referencia a la fiabilidad del instrumento de la variable Trabajo en Equipo, teniendo como resultado de fiabilidad un índice de coeficiente de fiabilidad de  $\alpha = 0,835$ . Teniendo en cuenta que mientras más cercano sea a la unidad, mayor será la confiabilidad, por lo tanto, se afirma que, presenta un nivel de confiabilidad del instrumento muy alto.

**Tabla 11**

Estadística por pregunta de la variable trabajo en equipo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	58,3000	12,233	,664	,812
p2	58,6000	12,933	,459	,825
p3	58,6000	14,044	,126	,845
p4	58,3000	12,678	,523	,821
p5	58,6000	12,267	,673	,812
p6	58,5000	14,278	,139	,840
p7	58,3000	12,233	,664	,812
p8	58,3000	12,678	,523	,821
p9	58,4000	13,156	,450	,826
p10	58,4000	12,489	,686	,812
p11	58,3000	12,233	,664	,812
p12	58,5000	13,833	,132	,849
p13	58,6000	13,600	,256	,838
p14	58,3000	12,678	,523	,821
p15	58,4000	13,156	,450	,826

Nora elaborado por el autor

**Interpretación:**

Como se observa en la tabla N°10 el índice de confiabilidad para la Variable Trabajo en Equipo, analizado por cada ítem de investigación, se obtuvo un coeficiente mayor o igual a  $\alpha = 0,812$ , y de acuerdo con los niveles de confiabilidad de alfa de Cronbach, presenta un nivel de confiabilidad positivo muy alto.

**3.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos:**

De acuerdo a lo manifestado por Valderrama (2016) se utilizó “el estadístico descriptivo para una variable, mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos de barras”. (p.229). Los datos recolectados fueron procesados y

analizados haciendo uso del software estadístico denominado IBM SPSS Statistics v 20.

### **3.7 Aspectos éticos de la investigación**

En referencia a los aspectos éticos que se tienen en cuenta para la presente investigación se toman en cuenta los siguientes:

Respeto y confidencialidad de la información brindada por la empresa, usándola únicamente para la presente investigación.

Respeto de la información brindada por parte de los colaboradores encuestados de la empresa

Los representantes legales de la empresa fueron informados del objetivo de la investigación, brindando la autorización respectiva para desarrollar de manera objetiva la presente investigación.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

#### **4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Prueba de normalidad

##### **Planteamiento de Hipótesis de Normalidad**

$H_a$ : Distribución de Frecuencia Normal

$H_0$ : No tiene Distribución de Frecuencia Normal

##### **Nivel de significancia**

Valor Esperado=0,95       $\alpha=0,05$

##### **Regla de decisión**

Si  $p - \text{Valor} < 0,05$  se rechaza la hipótesis  $H_a$

Si  $p - \text{Valor} \geq 0,05$  se acepta la  $H_a$  y se rechaza la  $H_0$

##### **Estadístico de prueba**

Si  $n > 50$  se aplica Kolmogorov – Smirnov, Si  $n < 51$  se aplica Shapiro – Wilk

Considerando a “n” = Sig. de ambas variables

**Tabla 12**

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,321	20	,000	,860	20	,000
V2	,348	20	,000	,906	20	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: elaborado por el autor

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 12, además considerando que la unidad muestral está formada por 20 colaboradores, además de considerar el método de Shapiro-Wilk. Habiendo obtenido un resultado inferior a  $10 \times 10^{-5} < 5 \times 10^{-3}$ , pudiendo afirmar que, no cumple con la distribución normal, en consecuencia, se rechaza la hipótesis alterna y acepta la hipótesis nula. Por lo tanto, podemos concluir que se debe aplicar un método No Paramétrico, específicamente el método de Spearman.

## **4.2 Resultados**

En la siguiente sección, se evidencio los resultados obtenidos a través de los cuestionarios, aplicados a los colaboradores y además de sus respectivos análisis de resultados, en primer lugar, se aborda la información relacionada con la variable comunicación interpersonal y como segunda variable al trabajo en equipo, para finalmente determinar el nivel de relación entre ambas variables y la relación de las dimensiones de la variable trabajo en equipo con la variable comunicación interpersonal.

### **4.2.1 Análisis descriptivo**

#### **4.2.1.1 Comunicación Interpersonal**

En la tabla 13, se presenta la variable Comunicación Interpersonal, respecto de los 20 cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. del distrito de Cajamarca, 2020, que miden y describen el comportamiento de las dimensiones esfera informativa, esfera efectiva colaborativa y esfera estratégica; a través de la estadística descriptiva se ha analizado los datos sin tener en cuenta excepciones sobre la población. Como resultado se encontró que las dimensiones con mayor puntuación de la variable es esfera estratégica con una media de 4,15 y una desviación estándar de 0,671, además de la dimensión esfera colaborativa efectiva con una media de 4,15 y una desviación estándar de 0,587, finalmente



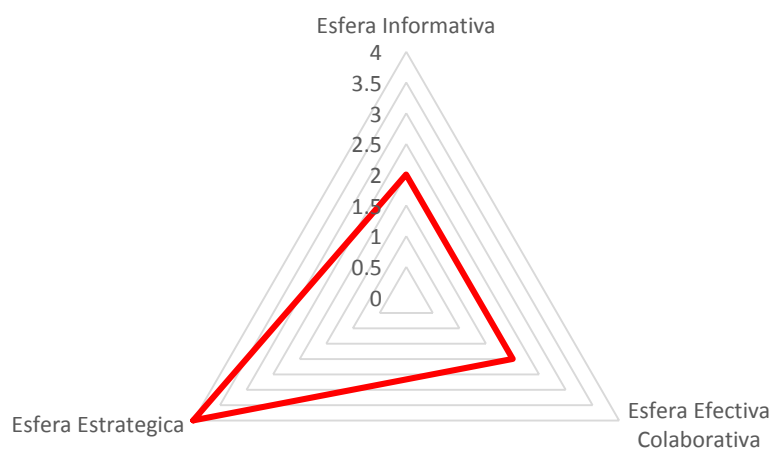
encontramos la dimensión esfera informativa con una media de 4,05 y una desviación estándar de 0,510 (Ver figura 2).

**Tabla 13**  
Análisis descriptivo Comunicación Interpersonal

		Comunicación		Esfera Efectiva	
		Interpersonal	Esfera Informativa	Colaborativa	Esfera Estratégica
N	Válido	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,15	4,05	4,15	4,15
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Desviación Estándar		,366	,510	,587	,671
Varianza		,134	,261	,345	,450
Máximo		5	5	5	5

Nota: elaborado por el autor

**Figura 2**  
Estadístico descriptivo Comunicación Interpersonal, cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Cepartha, 2020



#### 4.2.1.2 Trabajo en Equipo

En la tabla 15, se presenta la variable Trabajo en Equipo, respecto de los 20 cuestionarios aplicados a los colaboradores de la empresa Cepartha del distrito de Cajamarca, 2020. utilizados para medir y describir el comportamiento de las dimensiones liderazgo, clima de trabajo y proyecto; a través de la estadística descriptiva se ha analizado los datos sin tener en cuenta excepciones sobre la muestra. Como resultado se encontró que las dimensiones con mayor puntuación de la variable es el proyecto con una media de 4,10 y una desviación estándar de 0,718, además de la dimensión el clima de trabajo con una media de 4,30 y una desviación estándar de 0,470, finalmente encontramos la dimensión el liderazgo con una media de 4,15 y una desviación estándar de 0,366 (figura 3).

**Tabla 14**

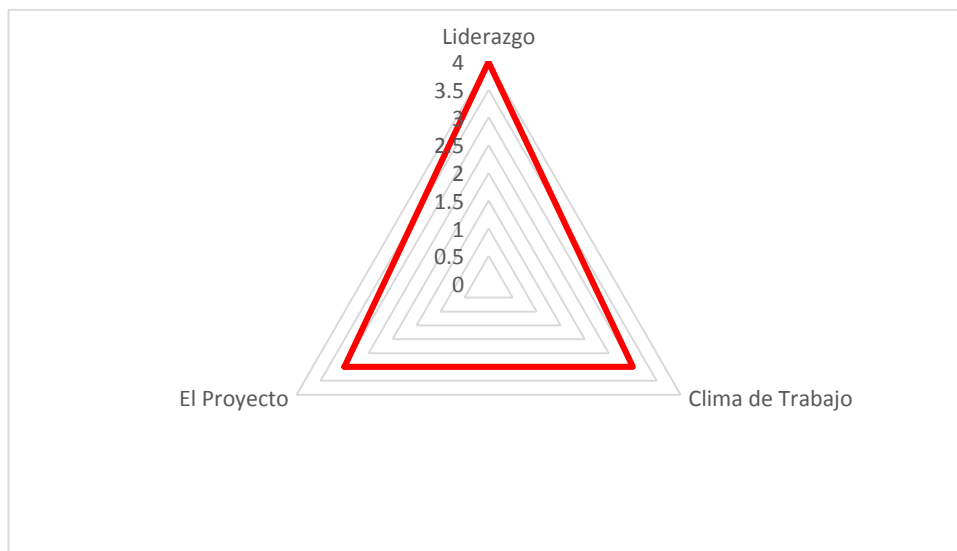
Análisis descriptivo Trabajo en Equipo

		Trabajo en		El Clima de	
		Equipo	El Liderazgo	Trabajo	El Proyecto
N	Válido	20	20	20	20
	Perdidos	0	0	0	0
Media		4,20	4,15	4,30	4,10
Mediana		4,00	4,00	4,00	4,00
Desviación Estándar		,410	,366	,470	,718
Varianza		,168	,134	,221	,516
Máximo		5	5	5	5

Nota: elaborado por el autor

### Figura 3

Estadísticos descriptivos Trabajo en Equipo, cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa Cepartha, 2020



Nota: elaborado por el autor

#### 4.2.2 La relación que existe entre la Comunicación Interpersonal y el trabajo en equipo, de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL - Cajamarca 2020.

##### Prueba de Correlación de hipótesis

En concordancia con el siguiente párrafo, se puede precisar que la data recopilada en el contraste de hipótesis. Este procedimiento fue realizado a través del programa estadístico, además de aplicar el test de Normalidad y por consecuencia aplicar el test de Shapiro – Wilk, se pudo concluir en la aplicación del método de

Rho de Spearman, a continuación, se muestra la Hipótesis General y Específicas de la investigación, además de su respectiva data.

### **Hipótesis General**

**Hipótesis Alternativa:** Si existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el trabajo en equipo de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

**Hipótesis Nula:** No existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el trabajo en equipo de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

### **Regla de Decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la Hipótesis Alternativa, Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis Alternativa

Considerando un nivel de confianza del 95%

**Tabla 15**

Coeficiente de Spearman de las Variables Comunicación Interpersonal y Trabajo en Equipo

			Comunicación Interpersonal	Trabajo en Equipo
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Trabajo en Equipo	Coeficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Nota: elaborado por el autor

Por lo tanto; se puede evidenciar en la tabla 13, que, de las variables relacionadas, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de Spearman de  $\rho = 937 \times 10^{-3}$ . Y de acuerdo con escala de valoración de Spearman, el resultado evidenciado indica una correlación moderada y positiva. Mientras que para el nivel de significancia de una variable respecto de la otra se obtuvo un valor inferior a  $1 \times 10^{-2}$ , por lo que se determinó que la relación es significativa; finalmente rechazando la Hipótesis Nula y aceptando la Hipótesis Alterna.

## Resultados descriptivos

**Tabla 16**

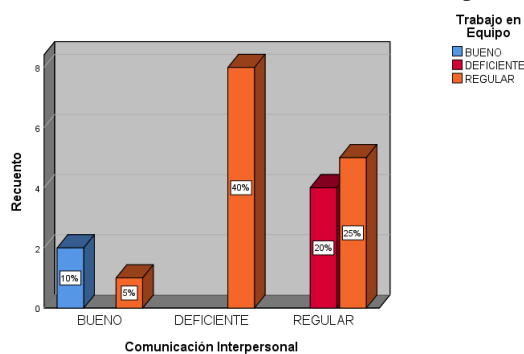
Relación entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo en la Empresa Cepartha SRL, 2020

			Trabajo en Equipo			
			BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
Comunicación Interpersonal	BUENO	Recuento	2	0	1	3
		% del total	10,0%	0,0%	5,0%	15,0%
	DEFICIENTE	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%
	REGULAR	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	20,0%	25,0%	45,0%
Total		Recuento	2	4	14	20
		% del total	10,0%	20,0%	70,0%	100,0%

Nota: elaborado por el autor

**Figura 4**

Histograma de distribución de las Variables Comunicación Interpersonal y Trabajo en Equipo



Nota: elaborado por el autor

De acuerdo con la data expuesta en la tabla 14, y en concordancia con la figura 2; se evidencia que, el 10% de los encuestados, opina que la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo son Buenos. Por otro lado, el 25% de los encuestados afirma que ambas variables son Regulares, mientras que el 0% de los encuestados los considera como Deficiente.

### 4.2.3 La relación entre comunicación interpersonal y el liderazgo de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL Cajamarca 2020.

#### Hipótesis Especifica 1

**Hipótesis Alternativa:** Si existe una relación significativa entre la comunicación Interpersonal y el liderazgo en la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

**Hipótesis Nula:** No existe una relación significativa entre la comunicación Interpersonal y el liderazgo en la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

Regla de Decisión:

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la Hipótesis Alternativa, Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis Alternativa

Considerando un nivel de confianza del 95%

**Tabla 17**

Coeficiente de Spearman de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Liderazgo de los Colaboradores

			Comunicación Interpersonal	Liderazgo de los Colaboradores
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	Coeficiente de correlación	1,000	,921**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Liderazgo de los Colaboradores	Coeficiente de correlación	,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Nota: elaborado por el autor

Interpretación:

Por lo tanto, se puede evidenciar en la tabla 15, de la variable relacionada con la primera dimensión, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de Spearman a  $\rho = 921 \times 10^{-3}$ . Y de acuerdo con escala de valoración de Spearman, el resultado evidenciado indica una correlación moderada y positiva. Mientras que, para el nivel de significancia de la variable respecto de la primera dimensión, se obtuvo un valor inferior a  $1 \times 10^{-2}$ , por lo que se determinó que la relación es significativa; finalmente rechazando la Hipótesis Nula y aceptando la Hipótesis Alterna.



## Resultados descriptivos

**Tabla 18**

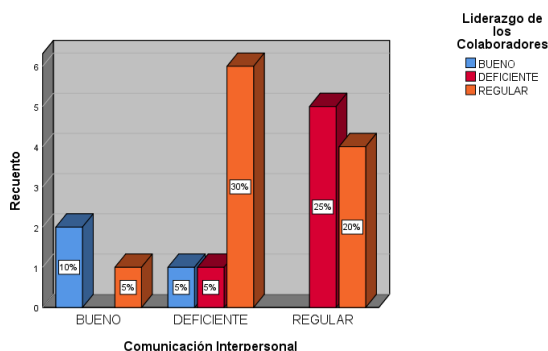
Relación entre la Comunicación Interpersonal y el Liderazgo de los Colaboradores en la empresa Cepartha SRL, 2020

			Liderazgo de los Colaboradores			
			BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
Comunicación Interpersonal	BUENO	Recuento	2	0	1	3
		% del total	10,0%	0,0%	5,0%	15,0%
	DEFICIENTE	Recuento	1	1	6	8
		% del total	5,0%	5,0%	30,0%	40,0%
	REGULAR	Recuento	0	5	4	9
		% del total	0,0%	25,0%	20,0%	45,0%
Total		Recuento	3	6	11	20
		% del total	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%

Nota: elaborado por el autor

**Figura 5**

Histograma de distribución de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Liderazgo de los Colaboradores



Nota: elaborado por el autor

De acuerdo con la data presentada en la tabla 16, y acorde con la figura 3; se puede afirmar que, el 10% de los encuestados, opina que la comunicación interpersonal y liderazgo de los colaboradores son buenos. Por otro lado, el 20% de los encuestados afirma que la comunicación interpersonal y liderazgo de los colaboradores son Regulares, del mismo modo 5% de los individuos encuestados consideran como Deficiente la relación entre la variables y dimensiones.

#### **4.2.4 La relación entre comunicación interpersonal y el clima de trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL Cajamarca 2020**

##### **Hipótesis Especifica 2**

**Hipótesis Alternativa:** Si existe una relación significativa entre la comunicación interpersonal y el clima de trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL Cajamarca 2020.

**Hipótesis Nula:** No existe una relación significativa entre la comunicación interpersonal y el clima de trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020.

##### **Regla de Decisión:**

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la Hipótesis Alternativa, Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis Alternativa

Considerando un nivel de confianza del 95%

**Tabla 19**

Coefficiente de Spearman de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Clima de Trabajo de los Colaboradores

			Comunicación Interpersonal	Clima de trabajo de los Colaboradores
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,798**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Clima de Trabajo de los Colaboradores	Coefficiente de correlación	,798**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Nota: elaborado por el autor

Por consiguiente, se puede evidenciar en la tabla 17, de la variable relacionada a través de sus dimensiones, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de Spearman promedio superior a  $\rho = 798 \times 10^{-3}$ . Y de acuerdo con escala de valoración de Spearman, el resultado evidenciado indica una correlación moderada y positiva. Mientras que, para el nivel de significancia de la variable respecto de sus dimensiones, se obtuvo un valor inferior a  $1 \times 10^{-2}$ , por lo que se determinó que la relación es significativa; finalmente rechazando la Hipótesis Nula y aceptando la Hipótesis Alterna.

## Resultado descriptivo

**Tabla 20**

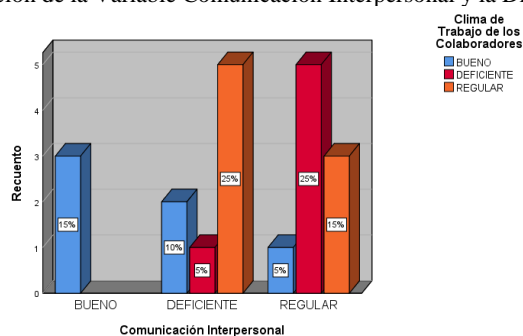
Relación entre la Comunicación Interpersonal y el Clima de Trabajo de los Colaboradores en la empresa Cepartha SRL, 2020

			Clima de Trabajo de los Colaboradores			
			BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
Comunicación Interpersonal	BUENO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	15,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	DEFICIENTE	Recuento	2	1	5	8
		% del total	10,0%	5,0%	25,0%	40,0%
	REGULAR	Recuento	1	5	3	9
		% del total	5,0%	25,0%	15,0%	45,0%
Total		Recuento	6	6	8	20
		% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%

Nota: elaborado por el autor

**Figura 6**

Histograma de distribución de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Clima de Trabajo de los Colaboradores



Nota: elaborado por el autor

De acuerdo con la data expuesta en la tabla 18, y en concordancia con la figura 4; se evidencia que, el 15% de los encuestados, opina que la comunicación interpersonal y clima de trabajo de los colaboradores presentan un nivel Bueno. Por otro lado, el 15% de los encuestados afirma que la variable y la relación con la dimensión son Regulares, del mismo modo el 5% de los encuestados los consideran como Deficiente el nivel presente en la relación.

#### 4.2.5 La relación entre comunicación interpersonal y el proyecto de los colaboradores de la empresa. Cepartha S.R.L. Cajamarca – 2020

##### Hipótesis Específica 3

**Hipótesis Alternativa:** Si existe una relación significativa entre la comunicación interpersonal y el proyecto de los trabajadores de la empresa. Cepartha S.R.L. Cajamarca – 2020

**Hipótesis Nula:** No existe una relación significativa entre la comunicación interpersonal y el proyecto de los trabajadores de la empresa. Cepartha S.R.L. Cajamarca – 2020

Regla de Decisión: Considerando un nivel de confianza del 95%

Si  $p < \alpha$ ; se acepta la Hipótesis Alternativa, Si  $p > \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis Alternativa

**Tabla 21**

Coefficiente de Spearman de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Proyecto de los Colaboradores

			Comunicación Interpersonal	Proyecto de los Colaboradores
Rho de Spearman	Comunicación Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,885**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Proyecto de los Colaboradores	Coefficiente de correlación	,885**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

Por lo tanto; se puede evidenciar en la tabla 19, de la variable y la dimensión relacionada, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de Spearman de  $\rho = 885 \times 10^{-3}$ . Y de acuerdo con escala de valoración de Spearman, el resultado evidenciado indica una correlación moderada y positiva. Mientras que para el nivel de significancia de una variable respecto de la dimensión satisfacción del cliente, se obtuvo un valor inferior a  $1 \times 10^{-2}$ , por lo que se determinó que la relación es significativa; finalmente rechazando la Hipótesis Nula y aceptando la Hipótesis Alterna.

## Resultado descriptivo

**Tabla 22**

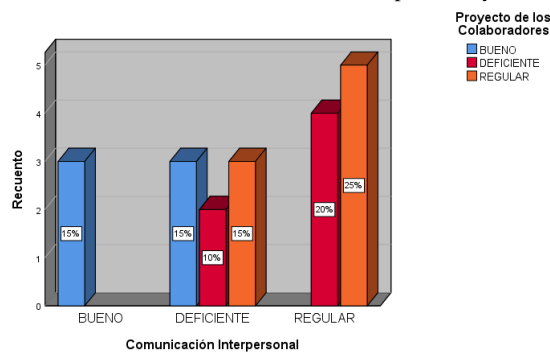
Relación entre la Comunicación Interpersonal y el Proyecto de los Colaboradores en la empresa Cepartha SRL, 2020

			Proyecto de los Colaboradores			
			BUENO	DEFICIENTE	REGULAR	Total
Comunicación Interpersonal	BUENO	Recuento	3	0	0	3
		% del total	15,0%	0,0%	0,0%	15,0%
	DEFICIENTE	Recuento	3	2	3	8
		% del total	15,0%	10,0%	15,0%	40,0%
	REGULAR	Recuento	0	4	5	9
		% del total	0,0%	20,0%	25,0%	45,0%
Total		Recuento	6	6	8	20
		% del total	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%

Nota: elaborado por el autor

**Figura 7**

Histograma de distribución de la Variable Comunicación Interpersonal y la Dimensión Proyecto de los Colaboradores



Nota: elaborado por el autor

De acuerdo con la data presentada en la tabla 20, y acorde con la figura 5; se puede afirmar que, el 15% de los encuestados, opina que la comunicación interpersonal y proyecto de los colaboradores presenta un nivel valorado como Bueno. Por otro lado, el 25% de los encuestados afirman que son Regulares, del mismo modo 10% de los individuos encuestados consideran como Deficiente el nivel de relación entre ambas variables.

## **Discusión**

En el presente estudio planteó como objetivo determinar la relación entre comunicación Interpersonal y trabajo en equipo en la empresa Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020 teniendo como resultado la existencia de una correlación lineal positiva débil entre variables comunicación interpersonal y trabajo en equipo con un P- Valor igual a 0.410 y un grado de significancia de 0.001 entre las variables comunicación interpersonal y trabajo en equipo, lo que indica que la relación entre las dos variables es significativa: dichos resultados coinciden (Camegie, 2020) que determina que la comunicación interpersonal en las diferentes áreas de la empresa, si influye consideradamente sobre la comunicación interpersonal y el liderazgo del equipo de trabajo, lo que fomenta un ambiente laboral de confianza y respeto a través de una comunicación directa, del mismo modo (Bonocherelli, 2015) señala que existe una correlación 0.410 con el liderazgo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020. Finalmente (Picaso, 2018) señala que, en cuanto a la comunicación interpersonal, se encontró mayor predominio en el nivel medio, así mismo se evidencia menor prevalencia en el nivel medio. Todas las empresas requieren establecer adecuadamente cuáles son los requerimientos que esperan recibir los clientes, de tal manera esforzarse por mejorar el servicio y resultados para complacer a los usuarios y suplir sus intereses (Bonocherelli, 2015). Las dimensiones a estudiar en este trabajo de investigación, son las mencionadas por Ríos (2019) esfera informativa, esfera



efectiva- colaborativa y esfera estratégica (Díaz, 2018) se relacionan con estas dimensiones de la comunicación. Con respecto a objetivos específicos a) Determinar la relación entre Comunicación Interpersonal y El Liderazgo de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL Cajamarca 2020. Se determinó que si existe un grado de correlación positiva fuerte con un valor de 0.493. b). Determinar la relación entre comunicación interpersonal y el clima de trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca 2020, se determinó que existe un grado de influencia baja, pero significancia con un valor de 0.483. c) Determinar la relación entre comunicación interpersonal y el proyecto de los trabajadores de la empresa Cepartha S.R.L. Cajamarca – 2020. Se determinó que existe un grado de significancia directa con un valor de 0.498.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## **Conclusiones**

De acuerdo con objetivo general, la prueba estadística de correlación Rho Spearman = 0,937 nos muestra que existe una correlación significativa bilateral entre las variables Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020.

Con respecto al primer objetivo específico analizado en la presente investigación, se pudo determinar que existe un nivel de correlación positivo fuerte entre la dimensión, comunicación interpersonal y liderazgo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020. Presentó una correlación de 0.921, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en el análisis de correlación.

Con respecto al segundo objetivo específico analizado en la presente investigación, se pudo determinar que existe un nivel de correlación positivo promedio superior entre las dimensiones de comunicación interpersonal y clima de trabajo de los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020. Presentó una correlación de 0.798 considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en el análisis de correlación.

Con respecto al tercer objetivo específico analizado en la presente investigación, se pudo determinar que existe un nivel de correlación positivo fuerte entre las dimensiones comunicación interpersonal y proyecto de los colaboradores de la

empresa Cepartha S.R.L. – Cajamarca 2020. Presentó una correlación de 0.885, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en el análisis de correlación.

Finalmente, la hipótesis si existe una relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el Trabajo en Equipo en los colaboradores de la empresa Cepartha S.R.L. - Cajamarca 2020, fue comprobada a través del análisis de regresión, donde se determinó que, existe una relación significativa alta positiva o fuerte, entre la Comunicación Interpersonal y Trabajo en Equipo con un coeficiente de correlación de 0.937.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados encontrados, como la existencia de una correlación existencial positivo promedio entre las dimensiones de comunicación interpersonal y clima de trabajo de los colaboradores, recomendamos tener más estrategias de comunicación para dar a conocer a todos los colaboradores y directivos, registrar el progreso de la empresa de forma periódica.

Para la dimensión de clima de trabajo, recomendamos a la empresa Cepartha, tener cuidado cuando ordenan o piden tareas de forma brusca o con desprecio ya que estos actos no ayudan a tener un buen clima laboral, muestran falta de liderazgo y empatía, por ello se debe promover el respeto y la tolerancia ya que es de gran importancia para fomentar la armonía del equipo.

Finalmente se recomienda a los directivos de la empresa Cepartha S.R.L, escuchar a los colaboradores y tener en cuenta sus aportaciones, puntos de vista, o ideas nuevas, ya que serán esenciales para mejorar el funcionamiento de la empresa además de hacerle sentir parte de ella. Considerando que existe una relación lineal positiva y fuerte entre comunicación interpersonal y trabajo en equipo, presentando un coeficiente de correlación de 0.937.

## REFERENCIAS

- Aguilar, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco, México, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alcaraz, G. (2018). Comunicación Organizacional. Guadalajara.
- Avalos, A. (2022). Relaciones interpersonales y clima laboral en la empresa Minera J&S Contratistas Generales S.A.C., provincia de Patate: 2020. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18889/AVALOS%20IBA%20-%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Avila, G. (2017). La comunicación como capacidad en torno a pensamientos e ideas . Cartagena .
- Balcazar, E. (2017). El trabajo en equipo y las organizaciones. Lima- Perú.
- Bermeo, J. (s.f.). Investigación aplicada.
- Bonocheirelli, J. (2015). Comunicación asertiva organizacional . Cuba .
- Carnegie, S. (2020). Procesos de comunicación en el trabajo en equipo. Bélgica.

- Celima, H., & Campos, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de cronbach. *Colombiana de Psiquiatría*, 50.
- Choque, Y. (2021). La comunicación Interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco-2020. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57588/Choque\\_LY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57588/Choque_LY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claro, C. (2021). Analysis of the existence of a culture of organizational listening, form managers in the multi-store sector in Chile. *Revista de Comunicación, Chile*. Obtenido de <https://revistadecomunicación.com/article/view/2146/1989>
- Custodio, A. (2008). *Métodos y técnicas de investigación científica*. México. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigación-cientifica/>
- Díaz, P. (2018). *Bases de la comunicación en equipo*. Huánuco.
- Duarte, G. (2016). *El trabajo en equipo como fuente de superación*. Quito, Ecuador.

- Fishke, D. (2019). Aplicación de modelos de comunicación empresarial. Lima-Perú.
- Gilmore, S. (2020). Trabajo en equipo y sus principios. Trujillo - Perú.
- Gomez, E. (2017). Comunicación corporativa organizacional. Nicaragua.
- Gomez, F. (26 de marzo de 2019). Tesis repositorio.
- Gomez, F. (2019). Comunicación Corporativa Interna. Bogotá.
- Gomez, F. (2019). comunicación interpersonal. Bogotá.
- Guzman, J. (2020). La comunicación como fuente de productividad. Cajamarca, Cajamarca.
- H, D. (2018). Población y muestreo . Washington : Wharter BVG.
- Hernández, C. R. (2013). sistemas y canales de comunicación y trabajo en equipo . Lima- Callao.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. McGraw Hill Education, México. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodología-de-la-investigación-sexta-edicion.compressed.pdf>



- Marroquin, R. (2014). Metodología de la investigación. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Mathews, M. (2016). Estadística Elemental. Chicago.
- Moroni, C. A. (2014). comunicación y las capacidades de los trabajadores .
- Parella, S., & Martins, F. (2010). Diseño de la investigación.
- Pascuali, A. (2020). Google Académico. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10937/Flores%20Ram%C3%ADrez%20Miguel%20%C3%81ngel%20-%20Lecca%20Tapia%20Alem%20Manuel.pdf?sequence=1>
- Paucar, L. J. (2019). TRABAJO EN EQUIPO DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LOS. Lima, Huacho.
- Picaso, J. A. (2018). Comunicación Organizacional en las empresas. Cali, Colombia.
- Raster, J. (2015). trabajo en equipo, toda una necesidad . Bogotá.
- Rios, F. (2019). el trabajo en equipo en las decisiones organizativas, la continuidad y estabilidad en las acciones a ejecutar . Lima, Perú .

Ruiz, J. M. (2014). comunicación corporativa y trabajo en equipo de las organizaciones. Bogotá - Colombia.

Tomayo, M. (s.f.). Investigación científica .

van Riel, C. (1992). la comunicación corporativa como estrategia .

# ANEXOS

## ANEXO 01

### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: Comunicación Interpersonal

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARThA SRL - CAJAMARCA 2020

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Chavez Diaz, Juan Luis; Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	82			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																78				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			83	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			82	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																79				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			83	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																80				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			82	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																79				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			83	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE

Firma del experto

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 81.10

Apellidos y Nombres: Romero Correa, Aldo Jesús

Lugar y Fecha: Cajamarca, 19 de mayo de 2022

### FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: Trabajo en Equipo

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARThA SRL - CAJAMARCA 2020

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Chavez Diaz, Juan Luis; Peralta Uriarte, Ana Melva Sobeida

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	80			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																78				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																			83	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																			83	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																80				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																			84	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																80				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			82	
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																80				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																			82	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE Firma del experto

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 81.20

Apellidos y Nombres: Romero Correa, Aldo Jesús

Lugar y Fecha: Cajamarca, 19 de mayo de 2022.



## Matriz de consistencia

### Comunicación interpersonal y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa Cepartha SRL – Cajamarca 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p>Formulación del problema.</p> <p>¿Relación entre comunicación interpersonal y el trabajo en equipo de los colaboradores de la empresa CEPARTHA S.R. L – Cajamarca 2020?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Comunicación Interpersonal y el trabajo en equipo, de los colaboradores de la empresa CEPARTHA S.R.L - Cajamarca 2020</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre comunicación interpersonal y el liderazgo de los colaboradores de la empresa CEPARTHA S.R.L Cajamarca 2020.</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interpersonal y el clima de trabajo de los colaboradores de la empresa CEPARTHA S.R.L Cajamarca 2020.</p> <p>Determinar la relación entre comunicación interpersonal y el proyecto de los trabajadores de la empresa. CEPARTHA S.R.L Cajamarca</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Comunicación Interpersonal y el trabajo en equipo de la empresa CEPARTHA S.R.L – CAJAMARCA 2020.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la Comunicación interpersonal y el proyecto en la empresa CEPARTHA S.R.L – CAJAMARCA 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación interpersonal y el clima de trabajo en la empresa CEPARTHA S.R.L – CAJAMARCA 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación Interpersonal y el liderazgo en la empresa CEPARTHA S.R.L –</p>	<p>Variable 1 Comunicación interpersonal</p> <p>Dimensiones X.1. Esfera informativa</p> <p>X.2. Esfera efectiva- Colaborativa</p> <p>X.3. Esfera estratégica</p> <p>Variable 2 Trabajo en equipo</p> <p>Dimensiones Y.1. El miembro Y.2. El liderazgo Y.3. El clima de trabajo</p>	<p>X.1.1. Comunicación descendente X.1.2. Comunicación ascendente X.1.3. Comunicación horizontal X.1.4. Comunicación vertical</p> <p>X.2.1. Comunicación adaptada X.2.2. Transparencia</p> <p>X.3.1. Relación corporativa interna</p> <p>Y.1.1. Cooperación Y.1.2. Participación Y.1.3. Compromiso</p> <p>Y.2.1. expresar ideas claras Y.2.2. La honestidad y transparencia</p>	<p>Metodología</p> <p>Población La población en la presente investigación está conformada por 20 colaboradores.</p> <p>Muestra La muestra por ser una población media, la presente investigación está conformada por 20 colaboradores.</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo Correlacional</p> <p>Tipo de investigación La presente investigación es aplicada.</p> <p>Método de investigación Es de tipo descriptivo</p> <p>Diseño No experimental</p> <p>Instrumentos: Para medir la variable 1.</p>

	- 2020	CAJAMARCA 2020.	Y.4. El proyecto	Y.2.3. Capacidad de creatividad y comunicación  Y.3.1. Retención del Talento Humano  Y.3.2. Absentismo Laboral  Y.3.3. Formación personal  Y.3.4. Relaciones interpersonales  Y.4.1. Alcance  Y.4.2. Logro de objetivos	Cuestionario de encuestas. Para medir la variable 2. Cuestionario de encuestas.
--	--------	-----------------	------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

## CUESTIONARIO N° 1

### COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

El presente instrumento forma parte de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA S.R.L. – CAJAMARCA 2020. A continuación, deberá responder colocando de 1 al 5 de acuerdo a la respuesta de las diferentes preguntas.

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

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b><i>Esfera informativa</i></b>						
1	<i>Mis jefes refuerzan frecuentemente nuestros conocimientos</i>					
2	<i>Los directivos toman en cuenta nuestras sugerencias</i>					
3	<i>Informamos a los superiores sobre el progreso en el trabajo</i>					
4	<i>La comunicación con el jefe inmediato es afectiva</i>					
5	<i>Los jefes toman en cuenta las opiniones de los colaboradores</i>					
6	<i>Soy capaz de ayudar en el trabajo si alguien me lo pide</i>					
<b><i>Esfera Efectiva- Colaborativa</i></b>						
7	<i>Su área se comunica con otras áreas para realizar proyectos institucionales</i>					
8	<i>En el trabajo se fomenta la participación y colaboración entre todos los que conforman un equipo con diálogos acertados</i>					
9	<i>La gerencia reconoce a través de resoluciones de felicitación a sus colaboradores</i>					
10	<i>Recibe documentos de felicitación por su buen desempeño laboral y trabajo en equipo</i>					
<b><i>Esfera Estratégica</i></b>						

11	<i>Busco superar dificultades comunicándome con mis compañeros de trabajo</i>					
12	<i>Me comunico con el jefe inmediato de forma escrita para comunicar una falta</i>					
13	<i>Se siente cómodo en el área donde usted está laborando</i>					
14	<i>Conozco mis deberes y obligaciones</i>					
15	<i>El jefe inmediato supervisa mi trabajo para ponerme estrategias de mejora</i>					

Gracias por su colaboración.



## CUESTIONARIO N° 2

### TRABAJO EN EQUIPO

El presente instrumento forma parte de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEPARTHA S.R.L. – CAJAMARCA 2020.

A continuación, deberá responder colocando de 1 al 5 de acuerdo a la respuesta de las diferentes preguntas.

1. **Nunca**
2. **Casi nunca**
3. **A veces**
4. **Casi siempre**
5. **Siempre**

ITEM	PREGUNTA	1	2	3	4	5
<b><i>El miembro</i></b>						
1	<i>Hay un líder aceptado por todos</i>					
2	<i>Los objetivos del equipo están claros y son aceptados por todos</i>					
3	<i>El líder ha establecido normas y tareas claras para todos</i>					
4	<i>Los miembros del equipo tienen clara sus responsabilidades individuales</i>					
<b><i>El liderazgo</i></b>						
5	<i>El líder facilita la información sobre el cumplimiento de objetivos</i>					
6	<i>Se escuchan las opiniones de todos</i>					
7	<i>Las decisiones se toman en consenso</i>					
8	<i>Se generan alternativas de solución ante los problemas</i>					
9	<i>Se desarrollan planes alternativos de trabajo</i>					
<b><i>El clima de trabajo</i></b>						
10	<i>El líder propicia un clima de trabajo agradable sin olvidar los objetivos del trabajo</i>					

11	<i>Las personas del equipo aceptan las críticas de forma positiva</i>					
12	<i>Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias</i>					
	<b><i>El proyecto</i></b>					
13	<i>Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos</i>					
14	<i>La comunicación es clara, fluida, precisa</i>					
15	<i>Se definen indicadores para evaluar la eficacia de las alternativas</i>					

Gracias por su colaboración.