



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



### **COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA E.P.S. SEDA JULIACA SOCIEDAD**

**ANÓNIMA - 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. JOSÉ PERCY CHALCO MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2023**



## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS EN LA E.P.S. SEDA JULIACA SOCIEDAD ANÓNIMA - 2018**

AUTOR

**JOSÉ PERCY CHALCO MAMANI**

RECuento de palabras

**11575 Words**

RECuento de caracteres

**63866 Characters**

RECuento de páginas

**70 Pages**

Tamaño del archivo

**1.8MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 5, 2023 11:21 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 5, 2023 11:22 AM GMT-5**

### ● 11% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
**Dr. Mario García Tejada**  
DOCENTE

  
**Dra. Yudi Janeth Yucra Mamani**  
DOCENTE



## DEDICATORIA

*A mi señor Dios, creador nuestro, por haberme dado el conocimiento y las fuerzas necesarias para concluir esta investigación.*

*A mis queridos padres: Manuel y Natividad, por guiarme y apoyarme en mis estudios y formación profesional; sin su apoyo incondicional no hubiera conseguido este importante objetivo. A ellos los consagro desde el fondo de mi corazón.*

***Bach. José Percy Chalco Mamani***



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano Puno, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social por darme la oportunidad de formarme profesionalmente, concretar mis objetivos y metas. A los miembros del jurado, Dr. Javier Elías Mamani Gamarra, Lic. Romel Alfredo Montesinos Condo y Lic. Raúl Rodolfo Apaza Meneses, agradeciéndoles por su paciencia y sugerencias para mejorar esta investigación. Doy mi sincero agradecimiento a mi asesor/director de tesis, Mg. Mario Luis García Tejada por su constante aliento y motivación durante la realización de la presente tesis.*

*A la Empresa E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima un agradecimiento especial por haberme dado las facilidades necesarias para la ejecución del trabajo de campo en sus instalaciones.*

***Bach. José Percy Chalco Mamani***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**RESUMEN ..... 12**

**ABSTRACT..... 13**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 15**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 16**

1.2.1.Problema general..... 16

1.2.2.Problemas específicos ..... 17

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17**

1.3.1.Hipótesis general ..... 17

1.3.2.Hipótesis específicas ..... 17

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO ..... 17**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 18**

1.5.1.Objetivo general ..... 18

1.5.2.Objetivos específicos ..... 18



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>19</b>
2.1.1.Ámbito local .....	19
2.1.2.Ámbito nacional .....	19
2.1.3.Ámbito internacional.....	21
<b>2.2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>21</b>
2.2.1.La comunicación .....	21
2.2.2.Comunicación interpersonal.....	25
2.2.3.Comunicación verbal .....	27
2.2.4.Comunicación no verbal .....	30
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>35</b>
2.3.1.Comunicación no verbal .....	35
2.3.2.Volumen de voz .....	35
2.3.3.Comunicación interpersonal.....	35
2.3.4.Comunicación verbal .....	35
2.3.5.Los gestos.....	36
2.3.6.Trabajadores .....	36
2.3.7.Administrativos .....	36
2.3.8.Comunicación .....	36



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>37</b>
<b>3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>37</b>
3.2.1. Tipo de investigación. ....	37
3.2.2. Diseño de investigación. ....	38
<b>3.3. POBLACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>39</b>
<b>3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>39</b>
<b>3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>39</b>
<b>3.7. VARIABLES.....</b>	<b>40</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1. RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....</b>	<b>41</b>
4.1.1. Comunicación verbal. ....	41
4.1.2. Comunicación no verbal .....	48
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>59</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>



**Área:** Relaciones públicas.

**Tema:** Comunicación interpersonal.

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 21 de julio del 2023



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Entonación y pronunciación cuando dialogan con sus compañeros. ....	42
<b>Figura 2.</b> Los mensajes de la comunicación interpersonal. ....	43
<b>Figura 3.</b> Comprensión del propósito de la comunicación. ....	45
<b>Figura 4.</b> Coherencia en el dialogo con sus compañeros. ....	47
<b>Figura 5.</b> La mirada al rostro del compañero cuando se comunican. ....	48
<b>Figura 6.</b> La intensidad de la voz al comunicarse. ....	50
<b>Figura 7.</b> La postura del cuerpo al comunicarse con sus compañeros. ....	51
<b>Figura 8.</b> La coherencia de los gestos y ademanes al comunicarse. ....	53
<b>Figura 9.</b> La expresividad en el saludo y la despedida. ....	55
<b>Figura 10.</b> La apariencia personal durante la jornada laboral. ....	56



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable comunicación interpersonal.....	40
<b>Tabla 2.</b> Entonación y pronunciación cuando dialogan con sus compañeros. ....	41
<b>Tabla 3.</b> Los mensajes de la comunicación interpersonal. ....	43
<b>Tabla 4.</b> Comprensión del propósito de la comunicación. ....	45
<b>Tabla 5.</b> Coherencia en el dialogo con sus compañeros.....	46
<b>Tabla 6.</b> La mirada al rostro del compañero cuando se comunican. ....	48
<b>Tabla 7.</b> La intensidad de la voz al comunicarse.....	49
<b>Tabla 8.</b> La postura del cuerpo al comunicarse con sus compañeros.....	51
<b>Tabla 9.</b> La coherencia de los gestos y ademanes al comunicarse. ....	53
<b>Tabla 10.</b> La expresividad en el saludo y la despedida.....	54
<b>Tabla 11.</b> La apariencia personal durante la jornada laboral. ....	56



## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

**EPS:** Entidad prestadora de servicios.

**UNAP:** Universidad Nacional del Altiplano Puno.

**CO:** Clima organizacional.

**CI:** Comunicación interpersonal.

**DL:** Desempeño laboral.

**O:** Observación de variables.

**N:** Tamaño de la muestra.

**RRHH:** Recursos humanos.



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado: Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima se realizó en el año 2018. El problema se expresó con la siguiente interrogante: ¿Cómo se da la comunicación interpersonal entre los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima? Como objetivo general, determinar la forma en que se da la comunicación interpersonal en los trabajadores administrativos. Se tuvo como hipótesis general, que los trabajadores administrativos se da con algunas limitaciones en la comunicación verbal y no verbal. Como método general de investigación se utilizó la observación. Asimismo, la investigación es de carácter descriptiva. Como técnica para la recolección de datos se utilizó la observación directa. La muestra de estudio es censal y estuvo conformada por 60 trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, a quienes se les aplicó una ficha de observación para recoger información acerca de la comunicación interpersonal y sus dimensiones: comunicación verbal y no verbal. Como resultado se puede destacar que la comunicación no verbal es utilizada por los trabajadores adecuadamente (el tono y volumen de la voz, los gestos, movimientos del cuerpo y la mirada) al momento de conversar con sus compañeros. En cuanto a la comunicación verbal, indican mayoritariamente que esta también es adecuada (pronunciación de las palabras, comprensión del mensaje).

**Palabras clave:** Comunicación interpersonal, Comunicación verbal, Comunicación no verbal.



## ABSTRACT

The present research work entitled: Interpersonal communication of administrative workers in the E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima was carried out in 2018. The problem was expressed with the following question: How does interpersonal communication occur between administrative workers in the E.P.S. SEDAJULIACA Limited Company? Its general objective was to determine the way in which interpersonal communication occurs in administrative workers. The general hypothesis was that administrative workers have some limitations in verbal and non-verbal communication. Observation was used as a general research method. Also, the research is descriptive. Direct observation was used as a technique for data collection. The study sample is census and consisted of 60 administrative workers of the E.P.S. SEDAJULIACA, to whom an observation sheet was applied to collect information about interpersonal communication and its dimensions: verbal and non-verbal communication. As a result, it can be highlighted that non-verbal communication is used by workers appropriately (the tone and volume of the voice, gestures, body movements and gaze) when conversing with their colleagues. Regarding verbal communication, they mostly indicate that this is also adequate (pronunciation of words, understanding of the message).

**Keywords:** Interpersonal communication, Verbal communication, Communication non-verbal.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: comunicación interpersonal en los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, 2018, tiene como objetivo, determinar la forma en que se da la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos.

La comunicación interpersonal hoy en día viene a ser uno de los principales componentes intangibles de una empresa, con el fin de que la administración y los trabajadores deben mantener una adecuada y efectiva comunicación, lo cual fomenta la confianza y mejora el ambiente de trabajo, lo cual trae consigo la obtención de mejores resultados. Si no existe una buena comunicación entre los empleados, estos pueden llegar a desmotivarse y no sentirse satisfechos en sus puestos de trabajo.

El trabajo de investigación se desarrolló en cuatro capítulos que a continuación se describe:

El primer capítulo, contiene la introducción, el problema de investigación, indicando la importancia de los aspectos relevantes sobre la comunicación interpersonal; por otro lado, se formula el problema a través de las respectivas interrogantes; luego se justifica la investigación del estudio, asimismo se muestra los objetivos de la investigación. Por último, se considera la hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo se consigna la revisión de la literatura, se puntualiza los antecedentes en los ámbitos local, nacional e internacional; asimismo, se construye el marco teórico, en cual da a conocer las bases conceptuales y teóricas.



En el tercer capítulo se describe los materiales y métodos utilizados en el estudio de la investigación, el tipo de investigación, diseño de investigación, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de la investigación; y, por último, la población y la muestra.

El cuarto capítulo contiene la exposición, análisis e interpretación de los resultados obtenidos, los cuales se consignan en las tablas y figuras para presentarlos de una de una manera más comprensible los datos obtenidos en el trabajo de campo. Además, abarca la discusión de los resultados. Y, por último, se exponen las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El problema de estudio que se abordó en la presente investigación acerca de la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, se ha tratado de la comunicación verbal y no verbal y por tener mayor incidencia a diferencia de otros aspectos de la comunicación interpersonal en el comportamiento humano y las relaciones interpersonales a lo largo de su existencia, sea en la familia, la educación, la sociedad y en el trabajo. De modo general en la conformación de la existencia en los grupos humanos.

Donde otro punto de vista, las organizaciones institucionales, las empresas, negocios llevan a cabo sus actividades en un proceso mediante de la comunicación en todas sus formas, pero principalmente en la comunicación verbal y no verbal por lo que es necesario saber cómo se da entre estas dos dimensiones de estudio en la E.P.S. Seda Juliaca Sociedad Anónima.

Asimismo, (Buitrago- Espitia, 2021), señalan el total de la comunicación en las relaciones interpersonales, solo el 7% de la comunicación sea atendida de manera verbal,



mediante de las palabras, mientras que el 38% corresponde a la voz, entonación, resonancia y el tono de voz, por encima de los anteriores, el 55% corresponde al lenguaje corporal es decir la comunicación no verbal como en la expresión facial, la mirada, gestos, postura. Sin embargo, para que el proceso de la comunicación interpersonal sea completo y optimo, tanto en la comunicación verbal y no verbal sea de gran importancia y se de forma complementaria. Si no se utilizan adecuadamente ambas formas de comunicación pueden surgir problemas de la comunicación a los usuarios y que no favorezcan las buenas relaciones interpersonales, ni la buena convivencia en el personal que laboran en las diversas organizaciones.

De los aspectos descritos anteriormente se observó en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima que la comunicación verbal, la dicción, el tono de voz, la claridad y fluidez de los mensajes y el ritmo de la voz al hablar no favorecieran a tener una mejor comunicación entre los trabajadores, lo cual limita la realización del trabajo y las relaciones interpersonales. Respecto a la comunicación no verbal, los movimientos de la postura corporal, movimientos de la cabeza, la expresión facial, la mirada, tacto personal tampoco se dan de la mejor manera, no favoreciendo la comunicación ni el entendimiento entre los trabajadores, lo cual tampoco contribuiría a tener un mejor desempeño en sus funciones durante la jornada laboral, aunque a veces el personal que labora más de 8 horas o trabaja los días feriados a efecto de cumplir con sus funciones. Siendo así se requiere mejorar la comunicación para comprender y mejorar en los objetivos institucionales y obtener el apoyo del personal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se da la comunicación interpersonal entre los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima?



### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se emplea la comunicación verbal en los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima?
- ¿Cómo se emplea la comunicación no verbal en los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima se da con algunas limitaciones en la comunicación verbal y no verbal.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- La comunicación verbal entre los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima tiene ciertas limitaciones en la entonación, el mensaje, fluidez y claridad.
- La comunicación no verbal entre los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, presenta ciertas deficiencias en el volumen de voz.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El desarrollo de la investigación se justifica en base a la teoría de la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018. Que será una herramienta principal que origine una comprensión proporcionada entre emisor y receptor, en lo que concierne la transmisión de mensajes hacia los oyentes, por eso es muy importante en utilizar los conocimientos de la comunicación no verbal y verbal.



Esta investigación surge a raíz de varias observaciones que se realizó en el comportamiento de una adecuada comunicación entre los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, siendo así ellos forman la parte clave de la buena comunicación que pueda existir dentro de una institución, de informar y transmitir mensajes, pero generalmente se utiliza regularmente el uso de comunicación interpersonal no verbal, verbal. Por esa razón en la práctica se debería incluir y mejorar la comunicación no verbal en el área de relaciones públicas, realizando charlas y actos protocolares, es importante que en este campo comprendan que el lenguaje del cuerpo y los gestos la mirada, la sonrisa posibilitaría la mejora de sus relaciones sociales los niveles de amistad entre los trabajadores y por consiguiente, es demostrativo mantener los dos tipos de comunicación en armonía. y así se pueda aportar a mejorar la comunicación interpersonal para tener mayor productividad y el buen desempeño laboral.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la forma en que se da la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Describir el empleo de la comunicación verbal en los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima.
- Describir el empleo de la comunicación no verbal en los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. Ámbito local

Flores, L y Plata. (2008), en su investigación de tesis titulada. La comunicación interpersonal en la fuerza de venta como fuente de ventaja competitiva en Puno, tuvo como objetivo, desarrollar una estrategia de comunicación en un medio impreso, como parte de un proyecto de comunicación verbal, no verbal para la fuerza de ventas de una empresa prestadora de servicios en Puno.

Concluye que, la forma en que la fuerza de ventas se comunica (en las dos maneras posibles: verbal, no verbal) se establece como productora de imagen corporativa y externa, es decir que queda demostrada la hipótesis utilizada como base para el desarrollo de la investigación: existe una relación de causa ,efecto entre la identidad, la cultura, el servicio, la imagen y la reputación corporativa, teniendo como continuidad la comunicación organizacional y como interpersonal”.

##### 2.1.2. Ámbito nacional

Según Rodríguez. (2017), en su trabajo de la investigación titulada “El clima y el desempeño laborales de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión 2016”, la cual fue aprobada por la Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Tuvo como objetivo observar la relación entre el clima y el desempeño laborales de los trabajadores administrativos. Metodológicamente la investigación es descriptiva. La población conto con 56 trabajadores. Se utilizó como técnica la recolección de datos del cuestionario y como instrumento la encuesta. La investigación concluyó en que más del 80% de los empleados consideran que es muy



importante mejorar el clima laboral en la municipalidad y esto incidiría de forma positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión.

Cuno.(2017), en su trabajo de investigación titulado “Comunicación interpersonal y el clima laboral en los docentes de la instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli”, por la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo general es determinar la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el clima laboral en los docentes. Es una investigación de tipo básica y de diseño correlacional. La población estuvo constituido por 28 docentes. Se utilizó la técnica de recolección de datos para la encuesta y como instrumento para medir el cuestionario. La investigación concluyó que existe una correlación directa muy baja entre la comunicación interpersonal y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas de primaria de la UGEL Yauli, es decir, la comunicación interpersonal influye muy poco en el clima laboral y inversamente, en cuanto a los objetivos específicos se concluyo que existe una correlación directa y significativa entre la comunicación interrpersonal y el clima laboral en los docentes de las instituciones educativas de primaria de la Ugel Yauli.

Sotomayor. (2013), en su trabajo de investigación titulado “La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua 2012”. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua.

Concluye que el clima organizacional se considera a manera de un nivel medio o moderado que posee el servidor sobre su ambiente laboral, que influye en la



actitud y conducta de sus miembros y que se muestra cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento correspondiente.

### **2.1.3. Ámbito internacional**

Uría. (2011), en su tesis titulada. “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad Ambato - Ecuador”. Cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Ltda. Y concluyo que existe desconcierto por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional, donde el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. La comunicación**

#### **2.2.1.1. Definición**

Rodríguez. (2022), señala que la comunicación es un proceso de interacción en el que se transmite mediante en el emisor y receptor, establece una conexión en un momento determinado para transmitir o intercambiar ideas compartidas, información o significados que son comprensibles.

La comunicación es la transmisión de información entre dos o más personas en un espacio físico, con el objetivo de cooperar opiniones, ideas, sentimientos y experiencias de cada individuo que tienen la habilidad de relacionarse con las demás. (Yirda, 2021).

La comunicación es un proceso mediante el cual nos informamos y recibimos ideas, opiniones y actitudes para lograr una comprensión y opiniones o cualquier otro tipo de información mediante la lengua, escritura u otras



señales o palabras, gestos, símbolos que deben ser recopilado por el emisor y decodificados por el receptor. (Petrone p. , 2021).

### 2.2.1.2. Elementos de la comunicación

Según Álvarez. (2022), menciona los elementos que intervienen en todo proceso de comunicación son las siguientes:

- **El emisor:** Cuando una persona transmite el mensaje que la otra parte lo recibe.
- **El receptor:** Es la persona a quien se le destina el mensaje y el destinatario.
- **El mensaje:** Es la información que el emisor desea hacer llegar al receptor.
- **El canal:** Es la vía donde es transmitido y emitido el mensaje.
- **El código:** Son elementos y reglas de los símbolos utilizados entre el emisor y el receptor tales como: los gestos, palabras, imágenes.
- **La intención:** Es el objetivo que busca el emisor al momento de transmitir el mensaje.

### 2.2.1.3. Importancia de la comunicación

(Bolgeri, González, Silva, Oróstigue, & Santelices, 2022), define que la comunicación es un fenómeno de carácter social que distingue todos los actos mediante los seres individuos que se comunican con sus semejantes para relacionarse, expresarse y, sobre todo para transmitir o intercambiar información relevante. Este intercambio de ideas, sentimientos y experiencias han ido modelando las actitudes, conocimientos, sentimientos, y conductas



ante la vida y sociedad. Motivo por el cual se le ha dado una forma semejante a la sociedad actual.

#### **2.2.1.4. Dirección de la comunicación**

Según, el autor (Petrone, 2021), señala las principales flujos o direcciones de la comunicación:

##### **Comunicación ascendente:**

Es aquella que se pone de manifiesto desde los empleados que están ubicados en una parte inferior de la empresa, hasta los que están puestos en un nivel jerárquico superior. Con la comunicación que pretenden exponer las sugerencias, datos u opiniones que surgen entre los trabajadores.

##### **Comunicación descendente:**

Es la información que se transmite desde las altas jerarquías hacia los subordinados. Forma parte de la cultura organizacional de las empresas de autoridad centralizada. Se informan las trabajos u obligaciones según el orden de las demás dependencias y sus compromisos. Como contrapartida, antepone los intereses de la organización y descuida el nivel socio-integrativo, la ambigüedad y la imprecisión aparecen como síntomas de futuros conflictos.

##### **Comunicación horizontal**

Es la que establece entre miembros que tienen niveles de jerarquía similares. Se caracteriza por transmitir la información con mayor rapidez, coordinar actividades, solucionar problemas o tomar decisiones específicas.

##### **Funciones de la comunicación**

Asimismo, (Garrido - Arilla, 1994), señala las principales funciones de la comunicación:



### **Función informativa**

Esta función se da cuando se comunica de forma objetiva un hecho concluyente o una noticia.

### **Función apelativa**

Se origina cuando el objetivo es llamar la atención del receptor o formar en la cierta influencia.

### **Función de contacto**

Todos los mensajes que tienen como objetivo iniciar una conversación, reanudarla o interrumpirla en un momento determinado que tienen en esta función.

### **Función metalingüística**

Es aquella que manifiesta los códigos y usos de las reglas de una lengua para ponerla en práctica y de forma correcta.

#### **2.2.1.5. Barreras de la comunicación**

Según, (Váldez, 2022), las barreras de la comunicación son los obstáculos o dificultades que pueden presentarse durante un proceso comunicativo. Estos inconvenientes pueden obstaculizarse o pueden llegar a distorsionar un mensaje. Estas barreras tienen que advertir claramente las situaciones concretas de un hecho comunicativo que intervienen como:

- **Barreras semánticas:** Son líneas generales u impedimentos que distorsionan la comunicación tales como: el mensaje, los signos lingüísticos.



- **Barreras fisiológicas:** Son las deficiencias o debilidades que se encuentran entre las personas como en la voz débil, pronunciación defectuosa, problemas visuales y demás órganos que no permitan la normalidad para la emisión o recepción de un mensaje.
- **Barreras psicológicas:** Son los procesos psicológicos que nos lleva a analizar u obstaculizar la transmisión de una comunicación entre el emisor y el receptor.
- **Barreras físicas:** Son las fallas o deficiencias que obstaculizan la comunicación tales como: los silbidos, ruidos ambientales o que distorsionan los mensajes transmitidos entre las personas en un medio televisivo o radial.
- **Barreras administrativas:** Son los medios de comunicación que transmiten el mensaje, así como las estructuras organizacionales o la planificación en un hecho comunicativo, estas barreras pueden presentar la falta de planeación o supuestos no aclarados como: la pérdida de la información, escuchar mal, desconfianza, temor entre los individuos.

### 2.2.2. Comunicación interpersonal

la comunicación interpersonal es un proceso a través del cual se suscita entre dos o más personas que intercambian información y significados. Este proceso de intercambio puede darse tanto de manera verbal como no verbal, siendo así ambos los protagonistas de esta comunicación. (Poveda Sánchez & Minta Carrillo, 2022).

Asimismo, la comunicación interpersonal es el intercambio de información y de mensajes que se da entre dos o personas en un espacio físico, es decir que



cohabitan y por ende se ven en la necesidad de emitir y recibir mensajes para normar u organizar la convivencia. Esto puede darse en ámbitos diversos como en el trabajo, en las calles, en las oficinas, (Rosario, 2021).

#### **2.2.2.1. Características de la comunicación interpersonal**

(Zayas, 2011), señala que existen características fundamentales en la comunicación interpersonal, lo considera de la siguiente manera:

- La comunicación interpersonal puede manejar una serie de acciones y expresiones verbales como: contacto visual, ademanes, postura corporal.
- Las personas que participan en la comunicación interpersonal, originan mensajes a modo respuesta y a lo que otras personas indican en la conversación.
- La comunicación interpersonal puede ser intencional cuando deliberadamente un interlocutor busca el contacto con otra persona, o bien puede ser sin intención, cuando cualquier conducta no verbal, corporal o gestual de una persona es percibida de un importante mensaje transmitido inadvertidamente.
- Algunos mensajes transfieren información de “contenido”. Se disponen de signos convencionales injustos, los diferentes idiomas del habla, el lenguaje de los sordomudos y de los gestos.

#### **2.2.2.2. Ventajas de la comunicación interpersonal**

Según, (Briceño, 2019), establece las principales ventajas de la comunicación interpersonal y los considera de la siguiente manera:



- Puede adquirir una serie de barreras negativas al mensaje, la comunicación entre las personas.
- Es un tipo de comunicación más directa.
- Por este medio de comunicación, los miembros de una institución conciben valorados, tomados en cuenta y por ende son estimulados a seguir siendo lucrativos dentro de la misma.
- La información puede transitar por otros medios, como en la comunicación entre las personas, por medios de una comunicación televisiva.
- Cuando necesitamos enviar un mensaje a muchas personas al mismo tiempo, la comunicación interpersonal es muy importante.

### **2.2.3. Comunicación verbal**

La comunicación verbal también llamada el paralenguaje, tiene la capacidad de señalar una serie de palabras habladas y oraciones de vocales y consonantes formadas por fonemas distinguibles como las frases, los gestos, entre sí para establecer sintagmas y construcciones sintácticas desarrollado por lo que generalmente llamamos la entonación, el volumen de voz, registros y cadencias. (Jaén, 2021, pág. 42).

Por otro lado, (Velasco, 2022), menciona que la comunicación verbal, es aquella en la cual las personas se comunican por medio de palabras habladas o escritas. Incluyendo el oral y escrito. Un mensaje verbal implica la creación de significados en la mente del receptor, involucra la percepción e interpretación por parte de una persona o de un grupo de personas a través de los gestos y del lenguaje corporal.



Asimismo, (Knapp & Hall, 2006), definen los mensajes verbales, como signos lingüísticos que enviamos con nuestro cuerpo, voz, espacio, tiempo y transparencia que apoyan, modifican, contradicen o reemplazan con la comunicación oral.

### **2.2.3.1. Características de la comunicación verbal**

Las principales características de comunicación verbal son las siguientes:

- Los mensajes que se envía son recomendaciones de contenido.
- Lo que se transmite un mensaje se hace mediante palabras o signos no lingüísticos como: los gestos, ademanes.
- Para que se genere un mensaje al comunicar, debe existir un contexto o situación que facilite el entendimiento del mismo.
- Las personas que manejan movimientos y gestos simultáneamente son utilizadas con las palabras habladas.
- En la comunicación verbal, siempre se utilizará el uso de los medios auditivos y visuales. Es decir, las personas para poder recibir un mensaje solo pueden hacerlo por medio de los sentidos del oído o vista.
- La comunicación verbal cuando es oral, posee un representación inmediato e instantáneo en el tiempo. En otras palabras, estas expresiones son recogidas por el receptor tan pronto el emisor las genera.

### **2.2.3.2. Ventajas de la comunicación verbal**

Según Briceño,(2023), establece las principales ventajas de la comunicación verbal son las siguientes:



- Este tipo de lenguaje nos accede a adquirir respuestas de forma instantánea con relación al mensaje transferido a otros individuos.
- Accede identificar a un individuo, aunque no se esté viendo.
- Accede a corregir y ajustar el mensaje apropiado al emisor y receptor.
- Es más sensible a ser complementada mediante los gestos.
- Permite socializar las emociones, las ideas entre el emisor y el receptor.

### 2.2.3.3. Importancia de la comunicación verbal

La importancia de la comunicación verbal se da entre dos o más individuos, quienes se informan a través de un mensaje. Este mensaje debe construirse a partir de un argumento, estar cifrado en un código, referirse a algo y transmitirse a través de un canal o en medio de comunicación. Sin embargo, en los grupos de personas la comunicación se ha transformado en un factor esencial para expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras o los gestos de movimientos. (Moreira Vera & Guzmán Ramírez, 2022).

### 2.2.3.4. Formas de la comunicación verbal

Según, (Rodríguez P. , 2020), subdivide la comunicación verbal en dos partes:

- **La comunicación oral:** Es aquella que manejan las palabras mediante signo no lingüísticos como: la conversación entre las personas, por medio del teléfono.
- **Comunicación escrita:** Es una comunicación que forma las palabras escritas de documentos o de cualquier otro código. El emisor y el receptor deben cooperar el conocimiento de ese código en cuestión, para que la comunicación sea positiva.



## 2.2.4. Comunicación no verbal

### 2.2.4.1. Definición

La comunicación es un proceso mediante en el cual se transmite un mensaje por medio de gestos, sonidos, movimientos y otros elementos paralingüísticos, ósea que suele acompañarse con los movimientos corporales y de manera gestual. (Estela, 2020).

Por otro lado, (Sánchez, 2021), en su artículo de la investigación “tendencias en los estudios sobre comunicación no verbal”, se da gracias a las señas, gestos, miradas, los movimientos de brazos y manos a la postura y la distancia corporal, las personas que son capaces de transmitir mensajes (emisor), que permiten al receptor saber lo que expresan sin ponerse de acuerdo. En este asunto la interpretación de dichos gestos y ademanes puede simbolizar del contexto lingüístico “En conclusión de la comunicación no verbal, señalan que, en una conversación entre dos personas, solo el 35 % del mensaje oral se transmite por medio de palabras, el restante 65% se comunica por medio de signos no lingüísticos. Esto significa la forma en que habla, se mueven, gesticulan y manejan las relaciones espaciales.

(Burgoon y Bacue, 2003, p.179), definen en otras palabras, el significado de la comunicación no verbal es una forma de comunicación que se utiliza en los gestos, la posturas y movimientos del cuerpo y rostros para transmitir información sobre las emociones y pensamientos del emisor, igualmente precisa que sus signos suelen expresarse de modo inconsciente, y que esto suele ser un indicador del estado de ánimo de las personas. Los mensajes no verbales transmiten hasta el 65% del significado comunicado en interacciones cara a cara.



#### **2.2.4.2. Importancia de la comunicación no verbal**

Según, (Petrone, 2021), menciona que la comunicación no verbal hoy en día es fundamental para todas las relaciones humanas, ya que nos brinda una información valiosa sobre un ambiente incluido cómo se siente una persona, cómo recibe la información y cómo abordar a una persona mediante las palabras, sino también de nuestros gestos y múltiples elementos que interactúan en una conversación y en las relaciones interpersonales. Para ello también, podemos incorporar ciertos hábitos que nos ayuden a tener una mejor relación con nuestro ambiente laboral y con los usuarios. En estos hábitos se pueden utilizar como la sonrisa a la hora de comunicarnos, controlar la tensión postural, el tono, volumen y timbre con el que expresamos las palabras, las pausas y silencios que intercalamos entre frases y oraciones.

Por otro lado, el antropólogo Albert Mehrabian en año 1971 de la Universidad de California (UCLA), llevó a cabo una investigación sobre el proceso de comunicación. En su estudio logró medir la importancia de los gestos y llegó a la conclusión que para comunicarnos utilizamos solo un 7 % el canal verbal, 38 % el paralenguaje (entonación y pronunciación) y 55 % las expresiones faciales.

#### **2.2.4.3. Elementos de la comunicación no verbal**

Según el autor (Alvaro, 2022), señala los elementos fundamentales de la comunicación no verbal.

##### **La mirada**

La mirada es uno de los elementos más trascendentales en una comunicación, además al buscar la mirada del público genera interés de este



tema. Muestra una manera de desempeñar un papel muy trascendental en la comunicación verbal, pues con ellas se expresan emociones, deseos o inquietudes de nuestro oyente. (Bohórquez & Rincon, 2018).

### **La expresión facial**

Las expresiones faciales también llamado lenguaje corporal, se puede referir a los cambios que acontecen en nuestro rostro, buscando transmitir las palabras con los movimientos para expresar el estado de ánimo o emociones de las personas, (Orosco, Corona, Custodio, & González, 2022).

### **Entonación**

Es la variación y la sucesión en el tono de la voz que acompañan las secuencias del sonido y de la lengua, que obtienen diferencias de sentido de intensidad, de emoción, los elementos que contienen de información afectivos, connotativos o estéticos.

### **Los gestos**

Los gestos son movimientos psico-musculares con valor comunicativo que el ser humano hace de forma consciente o inconsciente y con carácter de dependencia o independencia. Esto representa que la aparición de los gestos en una conversación puede tener una relación con el lenguaje verbal y el sistema paralingüístico de forma simultánea. (Cestero, 2017).

### **Apariencia personal**

Es el aspecto de una persona que se caracteriza por la forma de su vestimenta o el peinado, maquillaje o lo que expresa la manera de cómo pretende comunicarse y lo que transmite con su presencia.



Asimismo, Es el arreglo personal es una comunicación entre las personas quienes son y lo que apoyan. De la misma manera, cuando conocemos a alguien es posible que formemos nuestra primera impresión de él o ella basado de cómo están vestidos y arreglados debido a que la ropa y el arreglo puedan cambiar según la ocasión, influenciar de cómo nos perciben los demás dependiendo de nuestra elección de ropa y arreglo.

### **Volumen de voz**

Es el uso de movimientos sucesivos y de aumento, disminución de la energía del impulsor respiratorio. Asimismo, puede utilizarse en los fragmentos extensos del discurso con un pragmático. (Alcoba, Santiago, 2000, pág. 107).

### **Mensaje**

El mensaje es un medio de comunicar al emisor y reemitir al receptor a través de un determinado medio de comunicación escrita o redactada.

Asimismo, el mensaje de una persona interviene en el diálogo o en la exhibición de un argumento de expresarse con claridad y coherencia. Esto simboliza no improvisar el discurso para evitar críticas que afecten la autoestima. (Bohórquez & Rincon, 2018).

### **La postura corporal**

La postura del cuerpo muestra el estado emocional de las personas sobre todo si están tensas o relajadas, por ejemplo, obtiene no revelar en la cara ni en la voz, pero si en la postura ya que probablemente esa persona conserve una postura rígida. En cambio, se muestra encogida se representará una torpeza y tristeza. (Bohórquez & Rincon, 2018).



## **Tono de voz**

Es la cualidad de la voz de una persona que está conformado por las cuerdas vocales, el tono de la voz, el volumen de la voz. Es un factor que corresponde la emoción y la expresión que utilizamos en una conversación conformado por un grupo de personas.

## **Tacto**

Está formado por las señales que se emiten con la piel o las partes externas del cuerpo. Es el modo en la que se relacionan las personas por medio del tacto. Por ejemplo, dar un abrazo es una forma de comunicarse para transmitir aprecio o amor, una tímida palmada en el hombro, un apretón de manos en un saludo.

Según el autor (Petrone, 2021), señala que la comunicación no verbal es todo un proceso de intercambio de información en el que no es necesario el uso de palabras, ni orales ni escritas. Se subclasifica en tres tipos:

- **Comunicación no verbal kinésica:** Estudia los aspectos relativos a la postura corporal y la expresión facial como: los gestos, la mirada, la sonrisa.
- **Comunicación no verbal proxémica:** Es el estudio de las variaciones no lingüísticas. Se agrupa en análisis no terminantes y en aspectos no paralingüísticos como el volumen de la voz, la vocalización, la rapidez de la conversación entre las personas.
- **Comunicación no verbal paralingüística:** Es el estudio de los aspectos no paralingüísticos que acompañan a la expresión de sonidos



como: los gritos de euforia, bostezos, cambios de tono al comentario de entablar una conversación entre dos personas.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Comunicación no verbal:**

Es una comunicación realizada a través de mensajes no lingüísticos, que se comunica hacia otras personas a través del cuerpo o los signos de las señas o señales relacionadas con las palabras escritas u orales, las cuales son: gestos, mirada, postura corporal, tono de voz, etc. (Pieró R. , 2021).

### **2.3.2. Volumen de voz:**

El volumen de voz es la intensidad con la que dialogamos; es decir que utilizamos para poner énfasis en el proceso comunicativo. Además, es importante destacar que el tono de voz bajo nos indica timidez, sumisión o tristeza; en cambio el tono de voz alto transmite autoridad, seguridad o dominio de un tema. (Rosario, 2021, pág. 429).

### **2.3.3. Comunicación interpersonal:**

La comunicación interpersonal es el intercambio de mensajes entre dos o más personas, con el objetivo de informar y recibir mensajes en los medios de comunicación. (Briceño , 2023).

### **2.3.4. Comunicación verbal:**

La comunicación verbal también llamada comunicación oral, tiene la capacidad para manejar la voz y expresar lo que se siente o piensa a través de las palabras, gestos y todos los recursos de expresividad y de movimientos del hablante. (López, Puebla, & Batista, 2021).



### **2.3.5. Los gestos:**

Son los movimientos expresivos del cuerpo o del rostro que tiene como objetivo transmitir las emociones o mensajes del discurso que se expresan al levantar el brazo y agitar la mano para saludar. (Alarcón Lesmes, y otros, 2020).

### **2.3.6. Trabajadores:**

Trabajadores o trabajadoras, son las personas que facilitan sus servicios recompensados a las empresas o instituciones. Cuando no tiene la edad suficiente, se considera trabajo infantil. (Salinas, 2005).

### **2.3.7. Administrativos:**

Lo administrativo es lo relativo a la administración, o dinamismo de administrar, entendiéndose por disponer la función de cuidado de intereses propios o de terceros. Todo aquellos que se oriente hacia un fin requiere ser organizado, controlado y coordinado, y ahí se ubica el rol de la administración. (Valdivia, 2011, pág. 2).

### **2.3.8. Comunicación:**

Es un proceso comunicativo mediante el cual transmitimos y recibimos información de las personas tales como: datos, ideas, sentimientos, opiniones y actitudes. (Amy, 2005, pág. 20).

La comunicación es el acto de compartir o intercambiar ideas por algún medio de conocimientos, opiniones, actitudes, emociones, deseos, requerimientos, entre dos o más personas con un propósito particular. (Silva, 2008, p. 29).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación, como método de investigación se utilizó la observación. La observación es advertir los hechos y la recogida de datos, el análisis y la interpretación de resultados que se llevan a cabo de un contexto habitual y se presentan de una manera espontánea y consignarlos por escrito. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2019).

La observación es un procedimiento importante en la investigación científica. Según, Méndez. (2011), unas condiciones especiales en su empleo:

- Debe servir para lograr resultados de los objetivos planteados en la investigación.
- Debe plantearse de una manera sistemática. El investigador debe definir qué quiere observar y cuáles serán sus posibles resultados.
- Debe controlar metódicamente y estar relacionada con proposiciones teóricas, referidas al objeto de investigación.

#### 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

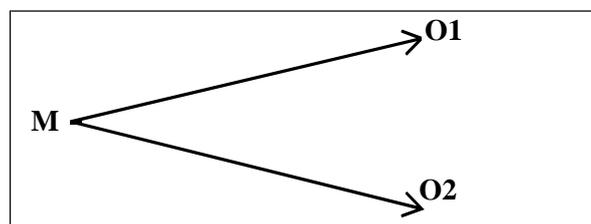
##### 3.2.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación utilizado fue de carácter descriptivo. En este caso el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, decir cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades de las características y los perfiles importantes de las personas, grupos o comunidades de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis de medir, evaluar o recolectar los datos sobre diversos aspectos de

dimensiones o componentes del fenómeno al investigar, describir la recolección de datos. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2019).

### 3.2.2. Diseño de investigación.

El diseño no experimental o transeccional, el cual se utiliza para realizar estudios de investigación, hechos y fenómenos de la realidad que perciben en momento determinado del tiempo, con el propósito de conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de los mismos. (Carrasco, 2007).



Donde:

Muestra: (donde realiza el estudio)

O1: observaciones de la dimensión 1 (comunicación verbal)

O2: observaciones de la dimensión 2 (comunicación no verbal)

#### **Dimensiones:**

- Comunicación interpersonal verbal
- Comunicación interpersonal no verbal

### 3.3. POBLACIÓN

La población del presente trabajo de investigación es censal y está constituido por 60 trabajadores administrativos: 35 varones y 25 mujeres entre nombrados y contratados, quienes laboran en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.



### **3.4. TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para el presente trabajo de la investigación se utilizó la observación directa.

Para, (Sampieri & Baptista, 2020), la observación directa consiste en el registro sistemático válido y confiable de comportamiento y conducta manifiesta. Esta definición sólo considera como elemento de observación a la conducta o comportamiento humano, asimismo se puede expresar es un proceso intencional que nos permite recoger información precisa y objetivo de rasgos y características de las unidades de análisis contenidas y en las variables de la investigación.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

El instrumento que se utilizó para el presente trabajo de investigación:

#### **Ficha de observación.**

Es un instrumento de recolección de datos, que consiente el análisis minucioso de una situación determinada o el comportamiento y particularidades de una persona. En ese sentido, resulta un instrumento útil para diversos ámbitos, como la docencia y la investigación científica. La ficha de observación utilizada contiene afirmaciones para recoger información de los trabajadores acerca de la forma en que realizan la comunicación verbal y no verbal en sus interacciones en el trabajo.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Los datos serán utilizados y ordenados en el paquete estadístico SPSS versión 20 para su análisis e interpretación correspondiente en las siguientes actividades:

- Se utilizó tablas de frecuencia y porcentajes en la comunicación interpersonal.

### 3.7. VARIABLES

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable comunicación interpersonal.*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Subindicadores	Escala
COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Comunicación verbal	Entonación Mensaje Fluidez y Claridad Argumentación	pronunciación propósito comprensión coherencia	Siempre Nunca A veces
	Comunicación no verbal	Mirada Volumen de voz Postura del cuerpo Gestos Tacto Apariencia personal	rostro intensidad posición ademanos expresividad adecuación	Siempre Nunca A veces

*fuentes:* Elaboración propia.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos acerca de la comunicación interpersonal y las dimensiones de la comunicación verbal y no verbal, ello con la finalidad de analizar a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima 2018. Para la interpretación y discusión de la información cualitativa, se utilizará los resultados obtenidos a través de la aplicación de la ficha de observación, cuyos datos porcentuales se hallan sistematizados en las tablas y gráficos correspondientes.

#### 4.1. RESULTADOS DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

##### 4.1.1. Comunicación verbal.

**Tabla 2.**

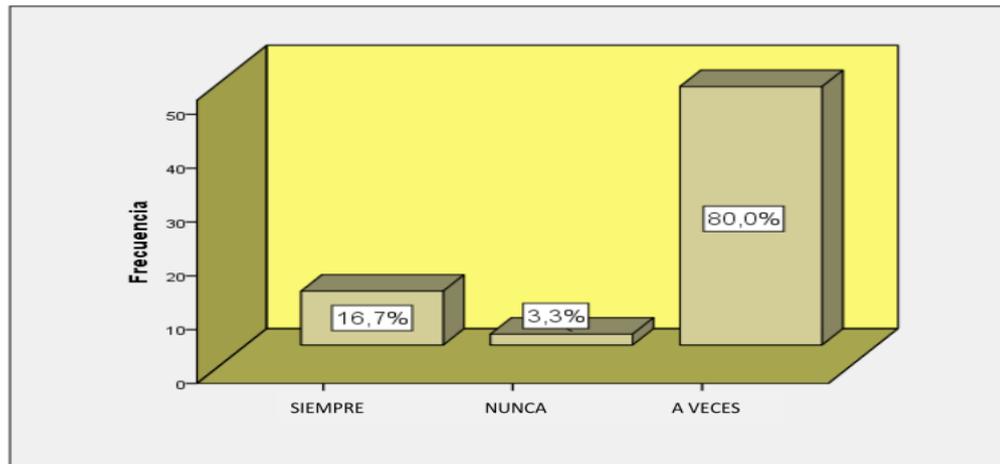
*Entonación y pronunciación cuando dialogan con sus compañeros.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	48	16,7	16,7	16,7
Válidos Nunca	2	3,3	3,3	83,3
A veces	10	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 1.**

*Entonación y pronunciación cuando dialogan con sus compañeros.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 1 indican que el 80,0% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que “a veces” dialogan con sus compañeros dentro de la empresa, pronuncian y entonan bien las palabras. Debido a que la mayoría de los trabajadores no tienen un trato cordial y confianza al momento de comunicarse por otro lado, el 16,7% de los trabajadores administrativos señalan que “siempre” entonan y pronuncian bien las palabras al momento de dirigirse la comunicación con sus compañeros. Asimismo, el 3,3% de los trabajadores administrativos “nunca” tiene un buen dialogo y no pronuncia bien las palabras dentro de su empresa.

(Pérez & Gardey, 2020), al respecto señalan que la entonación es la cualidad del lenguaje compuesta por la sucesión de las variaciones en el tono de la voz que acompaña a la secuencia de sonidos y que pueden reflejar diferencias de sentido, de intensidad, de emoción, y de origen del hablante que contiene los elementos de información afectivos, connotativos o estéticos.

Pronuncia y entona bien las palabras cuando dialoga con sus compañeros. Deducimos que el 80,0% están en a veces con la afirmación, debido a que los trabajadores administrativos tienen una que otras dificultades para expresarse lo que sienten o piensan; porque sienten desconfianza de sí mismo al momento de pronunciar o entonar las palabras frente a su compañero ya sea de un tema muy importante.

**Tabla 3.**

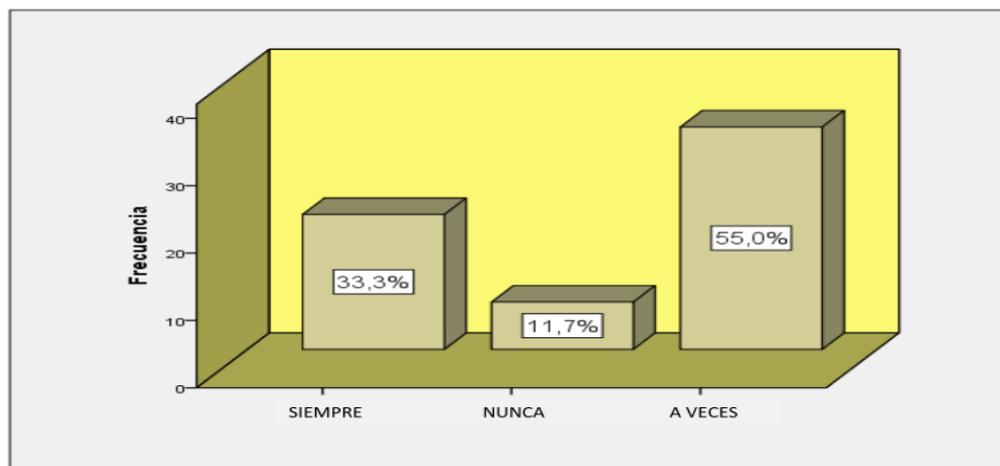
*Los mensajes de la comunicación interpersonal.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Siempre	33	33,3	33,3	33,3
Nunca	7	11,7	11,7	66,7
A veces	20	55,0	55,0	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 2.**

*Los mensajes de la comunicación interpersonal.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.



En la tabla y figura 2 se percibe que el 55,0% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que "a veces" interactúan a través de mensajes en las reuniones, charlas, eventos de capacitación o en fechas costumbristas, las que se desarrollan al interior de la empresa, por otro lado, el 33,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA refieren que "siempre" regulan la intensidad de su voz de acuerdo con el mensaje que transmiten a sus compañeros, un 11,7% de los trabajadores administrativos indican que "nunca" regulan la intensidad de voz cuando interactúan con sus compañeros de labor.

El mensaje es el objeto de comunicar al emisor y reemitir al receptor a través de un determinado medio de comunicación escrita o redactada. (Bohórquez & Rincon, 2018).

Del resultado podemos apreciar que el 55,0% de los trabajadores administrativos cuando transmiten su mensaje a sus compañeros, sean en charlas, o talleres de capacitación y en la realización de las actividades laborales, tienen la capacidad de utilizar convenientemente el volumen de voz y la pronunciación de acuerdo con el contenido del mensaje que transmiten. Debido a que tienen serias dificultades para expresar lo que sienten o piensan; porque sienten desconfianza de sí mismos, vergüenza, temor al tener una conversación con sus compañeros.

**Tabla 4.**

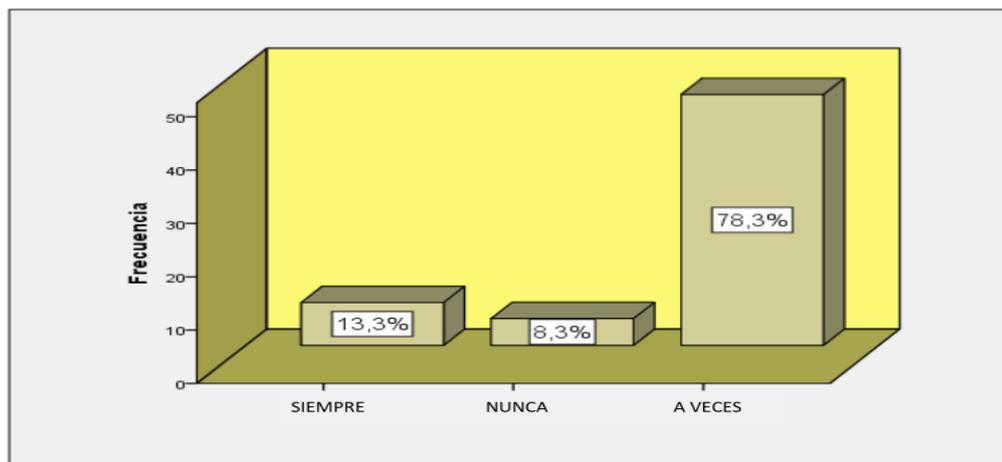
*Comprensión del propósito de la comunicación.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	47	13,3	13,3	13,3
Válidos Nunca	5	8,3	8,3	86,7
A veces	8	78,3	78,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 3.**

*Comprensión del propósito de la comunicación.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 3 se visualiza que el 78,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que “a veces” practican la comunicación verbal, porque tienen dificultades para manejar la voz y pronunciarse a través de las palabras, asimismo el 13,3% señalan que “siempre” tienen la capacidad de manejar la voz y pronunciar con claridad y fluidez dentro de la empresa.

Y el 8,3% mencionan que “nunca” practican la comunicación verbal de modo eficiente y coherente.

En todo caso, la claridad: está referido a la forma concreta y sencilla de comunicar la información, utilizando vocablos entendibles y adecuados al contexto para exponer sus ideas bien construidas, y demuestren coherencia y cohesión. Vargas, (2020).

De este resultado se observa que los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, se encuentran en un nivel inadecuado en el cual se manifiesta en la carencia de claridad y fluidez en la comunicación oral, como el uso de muletillas o sentir miedo a ser rechazados por sus compañeros de trabajo al momento de entablar una conversación.

**Tabla 5.**

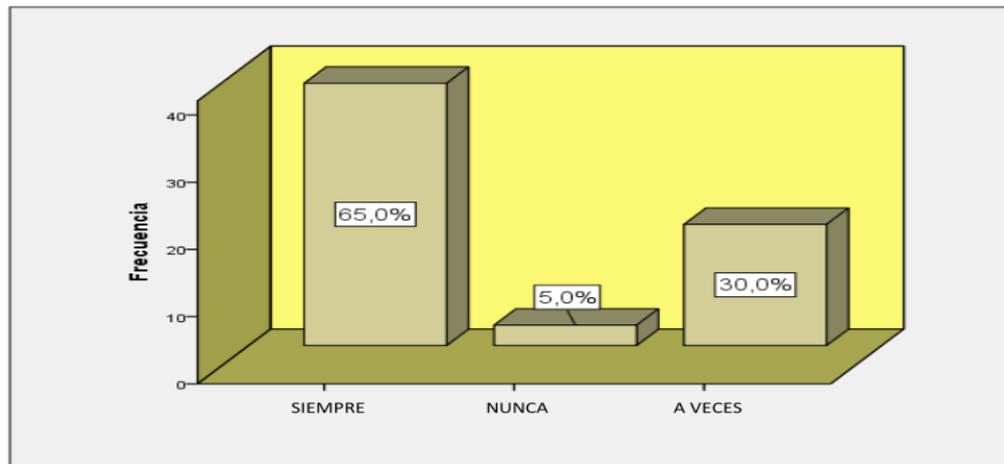
*Coherencia en el dialogo con sus compañeros.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	39	65,0	65,0	65,0
Válidos Nunca	3	5,0	5,0	70,0
A veces	18	30,0	30,0	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 4.**

*Coherencia en el dialogo con sus compañeros.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 4 se aprecia que el 65,0% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, indican que “siempre” dialogan abiertamente. Asimismo, un 30,0% manifiestan que “a veces”, tienen un diálogo fluido entre compañeros, seguido del 5,0% que sostienen que “nunca” tienen un diálogo adecuado. Al respecto, es oportuno puntualizar que: la coherencia está asociada a las relaciones que se establecen entre los propios elementos que disponen en sus conversaciones y relaciones que establecen entre sí para afirmar la correcta transmisión del mensaje. (Pérez & Gardey, 2021).

#### 4.1.2. Comunicación no verbal

**Tabla 6.**

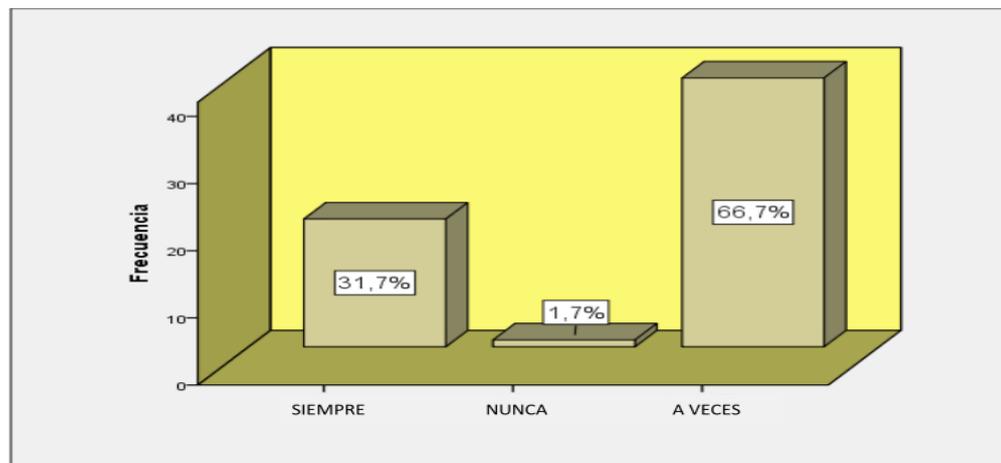
*La mirada al rostro del compañero cuando se comunican.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Siempre	40	31,7	31,7	31,7
Válidos	Nunca	1	1,7	1,7	68,3
	A veces	19	66,7	66,7	100,0
	<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDA JULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 5.**

*La mirada al rostro del compañero cuando se comunican.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDA JULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 5 se observa que el 66,7%, de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDA JULIACA, manifiestan que al momento de hablar entre compañeros de trabajo su mirada “a veces” se dirige a su rostro, debido a que los trabajadores no tiene una cierta amabilidad y confianza, se aprecian ocupados en su trabajo, ya que la mirada es un guía que estamos percibiendo a nuestro oyente:

sin mirar a la persona nos resulta muy dificultoso ejecutar un diálogo en forma fluida, asimismo un 31,7% señalan que “siempre” su mirada se dirige a su rostro cuando dialogan entre compañeros dentro de la empresa, el 1,7% consideran “nunca” dirigirse su mirada cuando hablan entre compañeros en el trabajo.

Asimismo, (Bohórquez & Rincon, 2018), señalan que la mirada es uno de los elementos más trascendentales en una comunicación, además al buscar la mirada del público genera interés de este tema. Muestra una manera de mirar un papel muy trascendental en la comunicación verbal, pues con ellas se expresan emociones, deseos o inquietudes de nuestro oyente.

De este resultado se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, tienen algunas dificultades para interactuar mediante la mirada con sus compañeros de manera personal, es por ello que no son capaces de expresar claramente los sentimientos, los movimientos y las opiniones al expresarlo y desarrollar un sentimiento de inferioridad de tal manera sus expresiones van a ser con miedo, con falta de desconfianza, ansiedad, vergüenza, enrojecimiento de las mejillas.

### **Tabla 7.**

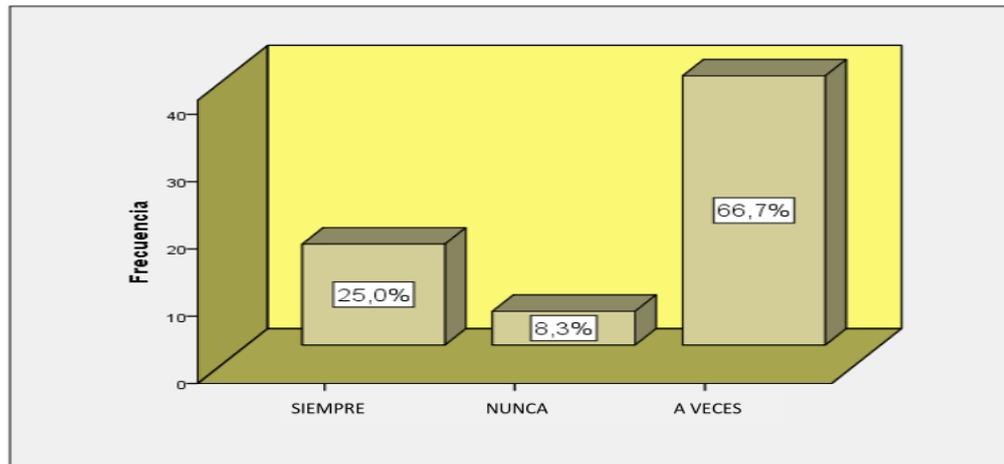
*La intensidad de la voz al comunicarse.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	40	25,0	25,0	25,0
Válidos Nunca	5	8,3	8,3	75,0
A veces	15	66,7	66,7	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 6.**

*La intensidad de la voz al comunicarse.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 6 se percibe que el 66,7% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que “a veces” establecen conversaciones y utilizan el volumen de la voz en las reuniones, charlas, o cuando dialogan e interactúan con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, se observa que el 25,0% de los trabajadores administrativos, “siempre” utilizan el volumen de la voz inapropiadamente durante sus conversaciones al interior de la empresa.

Al respecto es necesario señalar que: el volumen e intensidad de voz, se origina en el habla y por movimientos sucesivos y por aumento de disminución de la energía, impulsor respiratorio. Pero también puede usarse la intensidad en fragmentos largos y de discursos con un valor pragmático. (Alcoba, Santiago, 2000, pág. 107).

De estos resultados se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos se encuentran en condiciones inadecuadas, siendo sus dificultades relacionadas al volumen de voz que no suele ser muy favorables de acuerdo con el

mensaje que transmiten, el tono de voz no facilita la comprensión de los mensajes que se emiten, que en ocasiones son altisonantes y de mal gusto.

**Tabla 8.**

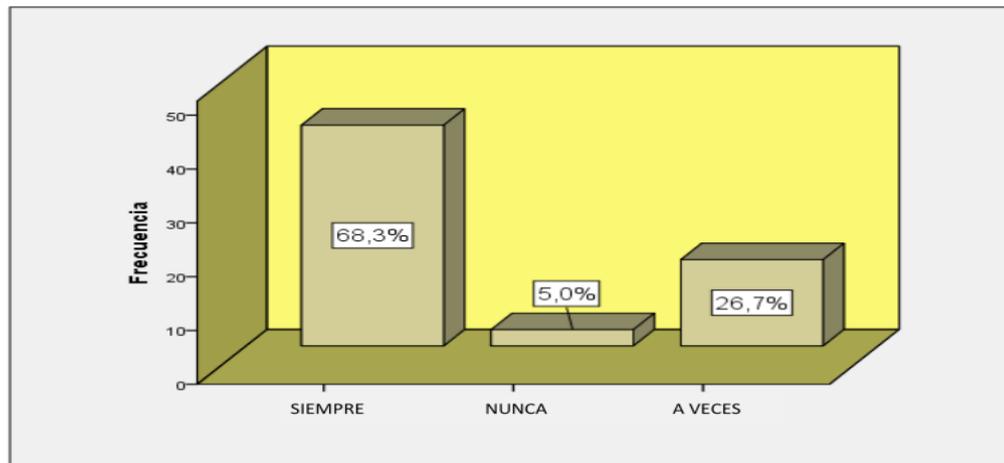
*La postura del cuerpo al comunicarse con sus compañeros.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	41	68,3	68,3	68,3
	Nunca	3	5,0	5,0	73,3
	A veces	16	26,7	26,7	100,0
<b>Total</b>		60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 7.**

*La postura del cuerpo al comunicarse con sus compañeros.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 7 se aprecia que el 68,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, señalan que “siempre” manejan la postura corporal de acuerdo con las conversaciones que realizan. Debido a que estos trabajadores utilizan adecuadamente los ademanes y gestos acordes al mensaje que



emplean para tener una mejor imagen personal. Por otro lado, se observa que el 26,7% de los trabajadores administrativo “a veces “utilizan la postura corporal adecuadamente en sus conversaciones o en las charlas, capacitaciones y actividades que organiza la empresa. Asimismo, el 5,0% indica que “nunca” manejan la postura corporal en las conversaciones e interacciones comunicacionales que establecen con los demás miembros del entorno laboral.

La postura del cuerpo muestra el estado emocional de las personas, sobre todo si están tensas, relajadas o ansiosas, por ejemplo, cuando obtienen no revelar en la cara ni en la voz, pero si en la postura ya sea probablemente esa persona que conserve una postura rígida. En cambio, si se muestra encogida, significará torpeza y tristeza. (Bohórquez & Rincon, 2018).

Frente a ello es oportuno referir que la postura del cuerpo muestra el estado emocional de las personas, sobre todo si están tensas o relajadas, ansiedad, por ejemplo, obtienen no revelar en la cara ni en la voz, pero si en la postura ya sea probablemente esa persona que conserve una postura rígida. En cambio, si se muestra encogida, significará torpeza y tristeza. (Bohórquez & Rincon, 2018).

De este resultado se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos se sienten cómodos al mostrar los movimientos con el cuerpo o estirando los pies o a veces o utilizando los movimientos de la cara con las manos, debido a que los trabajadores muestran un estado emocional, sobre todo si están tensas o relajadas frente a su compañero de trabajo.

**Tabla 9.**

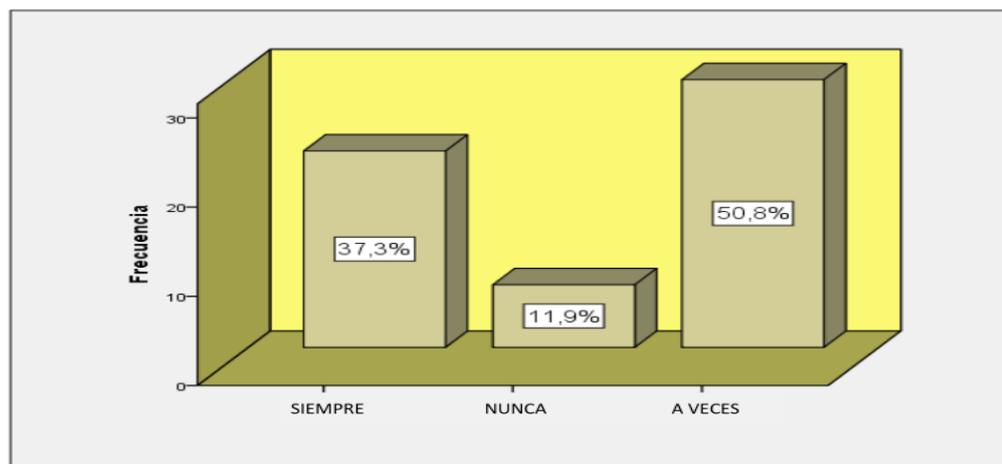
*La coherencia de los gestos y ademanes al comunicarse.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	32	37,3	37,3	37,3
Válidos Nunca	4	11,9	11,9	60,0
A veces	24	50,8	50,8	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 8.**

*La coherencia de los gestos y ademanes al comunicarse.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 8 se puede distinguir que el 50,8% de trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, señalan que “a veces” utilizan regularmente la comunicación no verbal; el cual se manifiesta en los gestos, movimientos de la cabeza o expresiones faciales, el contacto corporal, la tonalidad de voz en sus conversaciones. Luego se tiene que el 37,3% los trabajadores administrativos manifiestan, que “siempre” manejan los gestos, movimientos de la

cabeza, expresiones faciales adecuadamente, asimismo el 11,9% los trabajadores consideran que “nunca” utilizan ademanes, gestos, y movimientos corporales.

Los gestos son movimientos psico-musculares con valor comunicativo que el ser humano hace de forma consciente o inconsciente y con carácter de dependencia o independencia. Esto representa que la aparición de los gestos en una conversación puede tener relación con el lenguaje verbal y el sistema paralingüístico de forma simultánea. (Cestero, 2017).

Del mismo modo el estudioso Fuste, (2012). señala que los gestos son movimientos que expresan el entusiasmo, la espontaneidad, el mensaje mediante de los movimientos de la cara, o gestos, donde el comunicador debe desarrollar más habilidad para apoyar su mensaje efectivamente. De este resultado se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos se encuentran en un nivel inadecuado siendo sus dificultades más resaltantes relacionada al utilizar los gestos y ademanes, de acuerdo al mensaje que transmiten, debido a que trabajadores presentan serios problemas para expresar lo que sienten desconfianza de sí mismo, vergüenza, temor al utilizar los movimientos del cuerpo como los gestos la mirada a su compañero.

### **Tabla 10.**

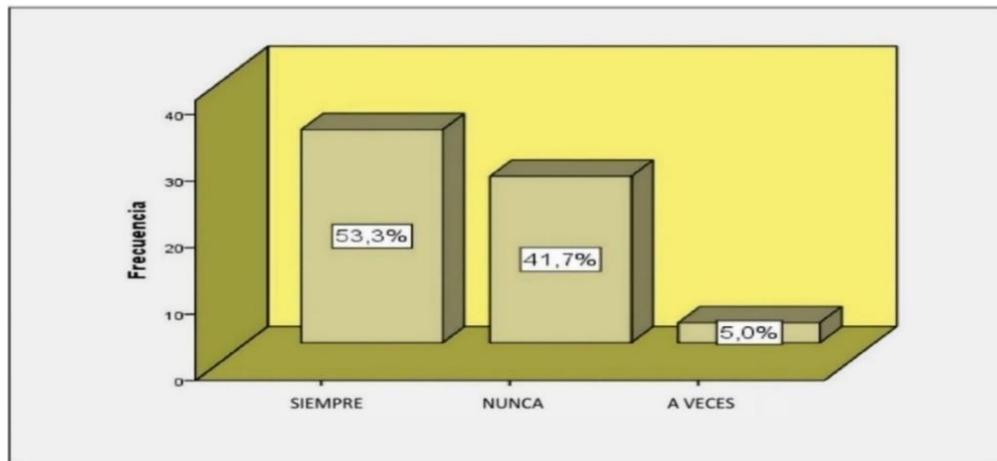
*La expresividad en el saludo y la despedida.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	32	53,3	53,3	53,3
Válidos Nunca	25	41,7	41,7	95,0
A veces	3	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>	60	100,0	100,0	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

### Figura 9.

*La expresividad en el saludo y la despedida.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 9 se visualiza que el 53,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA señalan, que “siempre” son apreciados y respetados al momento de darse un abrazo y saludar al compañero dentro de la empresa; Un 5,0 % señalan que “a veces” se sienten apreciados por su compañero de trabajo al momento de darse un apretón de mano, asimismo un 41,7 %, de los trabajadores indican que no tienen un trato cordial y confianza a la hora de darse un abrazo o saludarse personalmente.

**Tabla 11.**

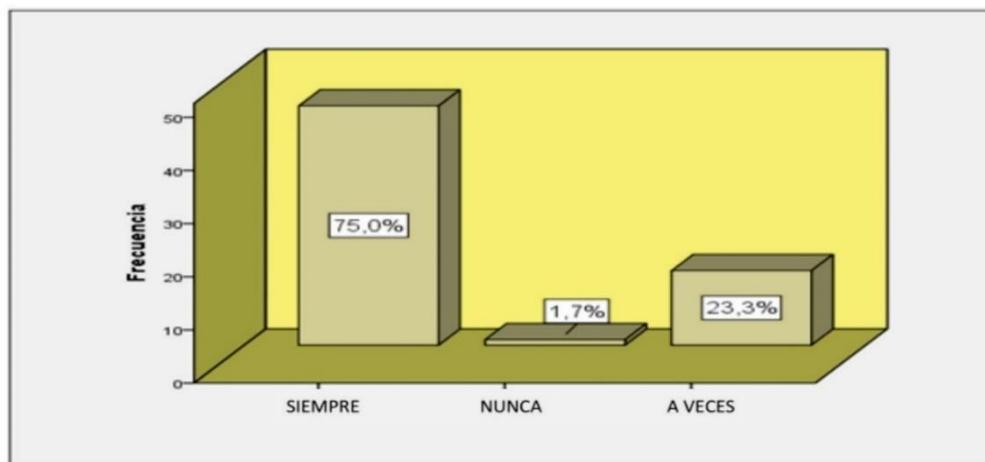
*La apariencia personal durante la jornada laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	45	75,0	75,0	75,0
Válidos Nunca	1	1,7	1,7	76,7
A veces	14	23,3	23,3	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

**Figura 10.**

*La apariencia personal durante la jornada laboral.*



*Fuente:* Ficha de observación aplicado a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

En la tabla y figura 10 se percibe que el 75.0% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA señalan, que “siempre” utilizan la vestimenta oficial de la empresa, el 23,3% señala que “a veces” utilizan una vestimenta adecuada en el trabajo y presentar una mejor imagen personal dentro de la empresa, asimismo el 1,7%, de los trabajadores no le otorgan importancia a la vestimenta.



La apariencia personal, es el aspecto de una persona que se caracteriza por la forma de su vestimenta o el peinado, maquillaje o lo que expresa la manera de cómo pretende comunicarse y lo que transmite con su presencia.

De este resultado se deduce que la mayoría de los trabajadores administrativos siempre se consideran apropiados al utilizar la vestimenta y no descuidar el arreglo e imagen personal, identidad, aspecto físico, estilo y autoestima dentro de la empresa.

#### **4.2. DISCUSIÓN**

Los resultados en cuanto a la dimensión de la comunicación interpersonal verbal, según en la tabla y figura 4 se observa que el 78,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que “a veces” practican la comunicación verbal, porque presentan algunas deficiencias al manejar la voz, pronunciar con claridad las palabras; asimismo, el 13,3% señala que “si” tienen la capacidad de utilizar la voz y pronunciar sus opiniones con claridad y fluidez dentro de la empresa. El 8,3% de los trabajadores administrativos opinan que “no” practican la comunicación verbal convenientemente.

Los resultados, en cuanto a la dimensión de la comunicación interpersonal no verbal, según la tabla y figura 8 se visualiza que el 50,8% de trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA señalan que “a veces” utilizan la comunicación no verbal de manera regular, debido a que utilizan las señas, gestos, movimientos de la cabeza o expresiones faciales, contacto corporal, tonalidad de voz en sus conversaciones, el vestuario y el arreglo personal con ciertos inconvenientes, los mismos que complementan y refuerzan a la comunicación verbal, para que la comunicación entre los trabajadores se lleve a cabo más eficientemente. El 37,3% los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA manifiesta que “siempre” manejan los gestos, movimientos de la



cabeza, expresiones faciales, con ciertos inconvenientes; asimismo, el 11,9% los trabajadores administrativos consideran que utiliza los ademanes, gestos y movimientos corporales adecuadamente.

Sin embargo, la comunicación interpersonal debería manejar hasta tres canales o vías: verbal, vocal y visual, donde esté relacionado con los cinco sentidos: oído, vista, tacto, olfato y gusto; siendo los puntos de contacto. (Zayas, 2017, p. 60).

En este sentido, Robbins. (2013), manifiesta que la comunicación impulsa a la motivación porque aclara a los empleados lo que se hace, qué tan bien se hace y lo que puede hacer para mejorar el desempeño. Es así como el establecimiento de metas específicas, la retroalimentación acerca del avance hacia éstas y el refuerzo del comportamiento deseado estimulan la motivación y requieren de la comunicación.

Asimismo, Koontz, Weihrich y Cannice. (2012), el propósito de la comunicación en una empresa es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La comunicación que se configura entre los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, posee algunas limitaciones en cuanto a la predisposición de intervenir en conversaciones, diálogos, charlas, y capacitaciones; ello debido a factores de orden personal, manejo del mensaje, gestos, ademanes las que se manifiestan en la comunicación verbal y no verbal.

**SEGUNDA:** Las características de la comunicación interpersonal verbal, indican que el 78,3% de los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA, manifiestan que “a veces” practican la comunicación verbal, debido a factores como: articulación vocálica, dicción, claridad en la emisión de los mensajes, sumado la fluidez y claridad verbal.

**TERCERA:** Las características de la comunicación interpersonal no verbal, refiere que el 50,8% de trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA indican que “a veces” u ocasionalmente utilizan la comunicación no verbal; motivado por el manejo regular de señas, gestos, movimientos de la cabeza, expresiones faciales, contacto corporal, tonalidad de voz que afloran en sus conversaciones. A ello se suma, el empleo del vestuario, arreglo e imagen personal, elementos que intervienen en el establecimiento de una comunicativa más adecuada y asertiva.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima implementar acciones socioeducativas, de integración, motivación laboral, motivación y socialización laboral para fortalecer la integración de los trabajadores administrativos de la Empresa.

**SEGUNDA:** La oficina de Recursos Humanos en coordinación con la unidad de Imagen Institucional, deben desarrollar talleres y charlas de capacitación, dirigidas a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima sobre aspectos de comunicación interpersonal.

**TERCERA:** Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos desarrollar programas de actualización y capacitación de modo permanente para mejorar y lograr una adecuada comunicación, en cuanto al manejo del mensaje, volumen y entonación de voz, que beneficiarán a los trabajadores administrativos de la E.P.S. SedaJuliaca Sociedad Anónima.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. L. (2022). Elementos fundamentales del proceso De comunicación. V, 1-112.  
Obtenido de <https://revistamedica.com/elementos-proceso-comunicacion/>
- Alarcón Lesmes, L. V., Cifuentes Gualtero, A. G., Guerrero, T., Rodríguez Cortes, K.N.,  
Amy, H. (2005). *comunicación*. Lima-Perú: 3ra edición.
- Bohórquez, & Rincon. (2018). *La expresión oral: Estrategias pedagógicas para su fortalecimiento*. Colombia.
- Bohórquez, A., & Rincon, M. (2018). *la expresión oral: Estrategias pedadgógicas para su fortalicimiento*. Colombia.
- Bolgeri Escorza, P., González Arias, M., Silva Vega, G., Oróstigue Castillo, I., Rojas Cordes, I & Santelices, N. (2022). HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA. *Revista Interdisciplinaria de Filosofía y Psicología*, 17. Obtenido de <https://revistalimite.uta.cl/index.php/limite/article/view/271>.
- Briceño V., Gabriela. (2019). *Comunicación interpersonal*. Recuperado el 11 de febrero, 2023 de. Euston96: <https://www.euston96.com/comunicacion-interpersonal/>
- Cuno, L. (2017). *Comunicación interpersonal y clima laboral en docentes de las instituciones educativas de primaria de UGEL YAULI*. ¿Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4283/Cuno%20Calloapaza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Flores, L, Plata. (2008). *La Comunicación interpersonal fuente de ventaja competitiva*. Puno- Perú.



- G, Valdivia;. (2011). *concepto del trabajador administrativo*. Lima-Perú: 3ra edición.
- Garrido Arrilla M. R.(1994). La noción de funcion en la comunicación informativa. *Revista General de Informacion y documentacion*, 4(1), 133.  
<https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9494120133A>
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (primera ed.). Ciudad de México: Editorial McGrawHill. Interamericana Editores.
- Hernández, M. (2009). "*La interacción en una serie de mensajes intercambiados entre las personas*". Lima-Perú.
- Jaén, F. E. (2021). DESAFÍOS LINGÜÍSTICOS EN LA COMUNICACIÓN ORAL DESDE CONTEXTOS GLOBALES DE SIGNIFICADOS. *Revista Saberes APUDEP*, 4(1), 104-119. <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v4n1a7>.
- López Salas , D., Puebla Caballero, N., & Batista Mustelier, H. (2021). Evaluación clínica de los gestos en la ontogénesis del lenguaje. *Correo Científico Médico*, 25(2). Recuperado: <https://revcocmed.sld.cu/index.php/cocmed/article/view/3667/1923>
- Menjura, M. (.2018). la fluidez discursiva oral, una propuesta de evaluación. *Electrónica de Estudios Hispánicos.*, 1(1), 7–16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2279117>.
- Muñoz, Adanez. (1990). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Madrid. Obtenido de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- Orosco Morales, S., Corona, Ferreira, A., Custodio, Izquierdo. C. A., & González, Zacarías. C. (2022). Neuromarketing y el estudio de expresiones faciales de



- emociones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (4), 4031-4044.  
doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2914](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2914).
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (9 de diciembre de 2019). *Definición de entonación*. ultima actualizacion el 8 de diciembre de 2020. Recuperado el 16 de febrero de 2023 de <https://definicion.de/entonacion/>.
- Poveda Sánchez, D., & Minta Carrillo, M., (2022). La comunicación interpersonal del lder educativo y su incidencia en el rendimiento docente en la institucion "Theo Consonante". 593 digital publisher. CEIT, 7 (1-1), 136-152.  
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.988>.
- Petrone, P. 2021. Principios de la comunicación efectiva en una organización de Salud. *Revista Colombiana de Cirugía*. 36, 2 (mar.2021), 188-192.  
DOI:<https://doi.org/10.30944/20117582.878>.
- Romero Quiroga, L.C., & Valderrama Cardenas, J. C. (2020). El gesto es parte del discurso y apoya el aprendizaje. *transpando fronteras*, (16).  
<https://doi.org/10.18046/retf.i16.4163>.
- Rodríguez, C. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Sanches Carrión-2016*. Trujillo-Perú.
- Rodríguez Solis, A. N. (2022). La Comunicación, elementos y beneficios. *Con-Ciencia Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 3*, 9(17), 47-48. Recuperado a partir de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa3/issue/archive>
- Rosario, Peiro, 08 de marzo de 2021. *comunicación no verbal*. Obtenido de Economipedia.com.



- Sampieri, R. H., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación*. México:GRAW-HILL: 6a.
- Sotomayor, F. (2013). "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua 2012". *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman*. Moquegua-Perú.
- Sánchez Abascal, Pablo.(2021).Tendencias en los estudios sobre comunicación no verbal: convergencias y divergencias. *Nueva Revista del Pacífico*, (74), 196-222  
<http://www.nuevarevistadelpacifico.cl/index.php/NRP/article/view/207>.
- Uría. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas*. Ambato-Ecuador.
- Váldez, Walter. (Última edición: 08 de diciembre de 2022). Definición de Barreras de la Comunicación. Recuperado el 13 de enero de 2023, de Caracteristicas.co.:  
<https://conceptodefinicion.de/barreras-de-la-comunicacion/>.Consultado el 13 de febrero del 2023.
- Valdivia, G. (2011). *concepto del trabajador administrativo*. Lima-Perú: 3ra edición.
- Velasco, E. M. (2022). Formas de comunicación. *La Comunicación Verbal*. 10, 10-296.  
Obtenido de <https://revistamedica.com/formas-comunicacion-verbal/>.
- Yirda, A. (16 de Marzo 2021). *La comunicación*. Recuperado el 06 de abril de 2021, de  
<https://conceptodefinicion.de/comunicacion/>.
- Zayas, A. P. (2011). " *Características de la comunicación interpersonal*". Lima- Perú.



## ANEXOS



**ANEXO 1:**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S.

SEDAJULIACA sociedad anónima.

Datos del lugar al observar

Lugar de la empresa.....

Fecha.....

2: Datos del observador.....

Apellidos y nombres.....

Cargo.....

Sexo: Mujer ( ) Hombre( )

Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Alternativas		
			Siempre	Nunca	A veces
<b>COMUNICACIÓN VERBAL</b>	<b>ENTONACIÓN</b>	Dentro de la empresa, la pronunciación de las palabras es adecuada en las conversaciones entre compañeros.			
	<b>MENSAJE</b>	Al comunicarse con sus compañeros se tiene bien claro el propósito de la comunicación.			
	<b>CLARIDAD Y FLUIDEZ</b>	Al hablar con sus compañeros, la fluidez y la claridad se da coherentemente para comprender lo que se dice.			
	<b>ARGUMENTACIÓN</b>	Al comunicarse con sus compañeros, lo que se dice es el resultado de una buena elaboración del mensaje.			



<b>COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>	<b>MIRADA</b>	En las conversaciones que entablan dentro del trabajo, ambos sostienen la mirada al rostro			
	<b>VOLUMEN DE VOZ</b>	Al comunicarse la intensidad de la voz es la más adecuada.			
	<b>POSTURA CORPORAL</b>	Al hablar con sus compañeros tanto de pie como sentado, mantienen una postura conveniente.			
	<b>GESTOS</b>	En las conversaciones, los gestos y ademanes son coherentes con lo que se dice.			
	<b>TACTO</b>	Al saludarse o despedirse, el apretón de manos es muy expresivo.			
	<b>APARIENCIA PERSONAL</b>	Durante la jornada laboral, el porte, el vestido y la amabilidad son convenientes.			

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TECNICA E INSTRUMENTOS
<b>GENERAL</b> ¿Cómo se da la comunicación interpersonal entre los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima?	<b>GENERAL</b> Determinar la forma en que se da la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima.	<b>GENERAL</b> Los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima se da con algunas limitaciones en la comunicación verbal y no verbal.	<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL DIMENSIÓN COMUNICACIÓN VERBAL</b>  Entonación Mensaje Fluidez y claridad Argumentación	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b> método de Observación <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Carácter descriptivo. <b>DESEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Diseño no experimental o transeccional <b>POBLACIÓN</b> Está constituido por 60 trabajadores administrativos de los cuales son: 35 varones y 25 mujeres quienes laboran en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima, 2018.	Observación Directa  Ficha de observación
<b>PROBLEMA ESPECIFICA</b> ¿Cómo se emplea la comunicación verbal en los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima?	<b>OBJETIVO ESPECIFICA</b> Describir cómo se emplea la comunicación verbal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima.	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> Describir cómo se emplea la comunicación verbal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima.	<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN NO VERBAL</b>  Mirada Volumen de voz Postura del cuerpo Gestos Tacto Apariencia personal		
<b>PROBLEMA ESPECIFICA</b> ¿Cómo se emplea la comunicación no verbal en los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima?	<b>OBJETIVO ESPECIFICA</b> Describir cómo se emplea la comunicación no verbal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima.	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICA</b> Describir cómo se emplea la comunicación no verbal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SedaJuliacá Sociedad Anónima.			



### ANEXO 3: Solicitud de permiso para aplicar el instrumento

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"



**SOLICITO: permiso para la ejecución de instrumento de investigación**

ING: Jack Ticona Coaquira  
Gerente general: EPS SEDA JULIACA

Yo, **José Percy Chalco Mamani**. Identificado con DNI  
N° 46118238, domicilio: **Jr. Jorge Chávez**, en la  
provincia San Román Juliaca, con el debido respeto  
ante usted me presento y expongo.

Que siendo estudiante egresado de la UNA- Puno, de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, solicito a usted que me pueda dar la oportunidad **de realizar los instrumentos de investigación sobre la comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la EPS SEDA JULIACA.**

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y agradezco la atención del presente.

Juliaca, 03 de enero del 2019.

  
.....  
**José Percy Chalco Mamani**  
46118238

Cc.  
RR. HH.



## ANEXO 4: Declaración jurada

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, José Percy Chalco Mamani, identificado con DNI 46118238, bachiller en Ciencias de la Comunicación Social, de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno, DECLARO BAJO JURAMENTO, que:

Soy autor de la tesis intitulada: Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la EPS SEDAJULIACA Sociedad Anónima, la misma que presento para optar por el título profesional del licenciado de Ciencias de la Comunicación Social.

Asimismo, digo:

1. El título de la tesis es auténtico y original.
2. El proyecto e informe de investigación presentados no han sido plagiados, ni de forma total ni parcialmente.
3. He respetado las normas de citas y referencias de las fuentes consultadas.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.
5. El proyecto de investigación y la tesis no han sido publicados ni presentados anteriormente para obtener algún grado académico.

Asumo frente a la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO cualquier responsabilidad y cargas económicas que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis.

-----  
**José Percy Chalco Mamani**  
DNI N° 46118238



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Jose Percy Chalco Mamaní  
identificado con DNI 46518238 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis, o  Trabajo de Investigación denominada:

"Comunicación interpersonal de los trabajadores administrativos en la E.P.S. SEDAJULIACA Sociedad Anónima - 2018"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 14 de Julio del 2023

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Jose Percy Chalco Mamani,  
identificado con DNI 46118238 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social,

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" Comunicación Interpersonal de los Trabajadores  
administrativos en la E.P.S. SEDAJUBIACA Soci  
edad Anónima - 2018 "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 14 de Julio del 20 23

  
FIRMA (obligatoria)



Huella